Syaifudin Zuhri (2004). Hubungan antara *Adversity* Quotient dan *Emotional Quotient* dengan Kinerja *Agent* Asuransi Di Perusahaan Asuransi "X". Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Seorang agen asuransi dituntut untuk memiliki ketangguhan dan kegigihan yang cukup kuat ketika menghadapi kesulitan di dalam mencari klien. Ketangguhan dan kegigihan seseorang dalam mengatasi kesulitan inilah yang disebut *Adversity Quotient* (AQ). Menurut Mayer dan Salovey (dalam Emerling,2000),kecerdasan emosi (EQ) sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi emosi, baik diri sendiri maupun orang lain di sekitarnya, menggunakan emosi untuk memfasilitasi proses pikir, memahami emosi, mengelola emosi baik bagi diri sendiri maupun orang lain. Pemasaran polis asuransi yang dilakukan oleh seorang agen berat dan banyak sekali tantangan yang harus dihadapi, karena agen harus meyakinkan dan mempersuasi calon konsumen untuk bersedia bergabung dengan polis asuransi yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Adversity Quotient* dan *Emotional Quotient* dengan kinerja agen asuransi di perusahaan asuransi "X". Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Haphazard Sampling'* yaitu dengan memilih siapa saja dalam hal ini agen PT. Asuransi "X" Region 06 yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan.. Subjek (N=30) adalah agen asuransi di perusahaan asuransi "X" di Kotamadya Surabaya, yaitu agen yang berproduksi mulai bulan Juni tahun 2002 sampai dengan Juni 2003. Alasan menggunakan agen PT. Asuransi "X" Region 06, karena diperkirakan agen mempunyai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang tinggi dalam kinerja memasarkan produk asuransi yang dikeluarkan PT. Asuransi "X". Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang meliputi *Adversity Response Profile Quick Take*™ dan Skala *Emotional Quotient*. Selain itu digunakan juga data identitas subjek. Analisis statistik dilakukan dengan korelasi ganda melalui program SPSS (*Statistical Program for Social Science)* seri 11.00.

Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa tidak ada korelasi antara *Adversity Quotient* dengan kinerja agen ($r=-0,02$ dan $p > 0,05$) dan tidak ada korelasi antara *Emotional Quotient* dengan kinerja agen ($r=-0,162$ dan $p > 0,05$). Hal itu berarti bahwa hipotesis yang mengatakan ada hubungan antara *Adversity Quotient* dan *Emotional Quotient* dengan kinerja pada agen asuransi tidak dapat diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diajukan adalah agar perusahaan diharapkan dapat melakukan pemantauan, pengarahan dan pendampingan secara berkala setiap bulan terhadap semua agen. Bagi para *Branch Manager* dan *Unit Manager* perusahaan sebagai pihak yang banyak berkecimpung dalam mengatasi masalah kinerja agen, perlu kiranya mempertimbangkan motivasi, *ability* dalam mengatasi kinerja agen. Selanjutnya para *Branch Manager* dan *Unit Manager* dapat pula memanfaatkan motivasi, *ability* sebagai suatu pertimbangan dalam melakukan rekruitmen agen selanjutnya.