

ABSTRAK

Asuransi memerlukan agen agar masyarakat mengetahui pentingnya asuransi bagi kehidupan mereka. Agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya adalah memberikan jasa dalam memasarkan asuransi untuk dan atas nama penanggung. Agen yang memiliki tanggung jawab ini tentunya harus menghadapi beberapa tantangan yaitu harus aktif untuk mencari orang baru, berkenalan dengan orang yang berpotensi dan meluangkan waktu untuk promosi, menghadapi penolakan-penolakan, tidak mendapatkan gaji setiap bulannya serta pengalaman yang masih kurang menjadi agen. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat *resilience of efficacy*. Faktor lain yang diduga berhubungan dengan *resilience of efficacy* adalah dukungan sosial, dimana seseorang mendapatkan perhatian, perasaan dikasihi dan dicintai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dan *resilience of efficacy* pada agen asuransi muda perusahaan asuransi X di Surabaya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian korelasional. Skala ini diadaptasi dari Park and Kim (2008) untuk mengukur tingkat dukungan sosial. Skala *resilience of efficacy* diadaptasi dari Kim, Tsuda, Park, Kim, & Horiuchi (2009). Populasi dalam penelitian ini adalah agen yang berumur 20-40 tahun dan baru menjadi agen selama 3 tahun. Kuisioner diberikan kepada 66 sampel dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Dalam menguji data hasil penelitian, penelitian ini menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara dukungan sosial dan *resilience of efficacy* pada agen asuransi muda perusahaan asuransi X ($r = 0,563$, $p = 0,000$; $p < 0,05$). Adanya hubungan positif antara dukungan sosial dan *resilience of efficacy* menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima agen asuransi muda maka semakin tinggi *resilience of efficacy* agen asuransi muda, sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang diterima maka semakin rendah *resilience of efficacy*. Selain itu ditemukan bahwa ada faktor lain yang berasosiasi dengan *resilience of efficacy* yaitu sosok inspirasi agen dan keyakinan mencapai target.

Melihat hasil penelitian ini peneliti memberi saran bagi agen asuransi untuk lebih terbuka lagi dengan lingkungannya dan menjadi berani untuk menyampaikan permasalahannya. Peneliti juga menyarankan agar orang tua dan teman agen memberi dukungan secara *emotional support* dan atasan kerja memberi dukungan secara *informational support*. Perusahaan asuransi juga meminta kepada atasan kerja agen asuransi untuk dapat lebih memperhatikan dan mengarahkan agen-agennya agar tidak hanya mampu mengerjakan pekerjaannya tetapi mampu untuk bangkit kembali ketika menghadapi

Kata kunci : dukungan sosial, *resilience of efficacy*, agen asuransi

ABSTRACT

Insurance needs agent to let people know about the importance of insurance in their life. Insurance agent is a person or corporate whose activities are giving services in insurance for and on behalf of the guarantor. Agent that bear this responsibility would have to face several challenges which must be active to search for new people, be acquainted with potential buyer and take the time for sale, face denials from prospective customers, they did not get a salary every month as well as the experience to become an agent is still less. This may affect the level of resilience of efficacy. Another factor which is allegedly associated with the resilience of efficacy is social support, where someone gets attention, feeling loved and be loved. The purpose of this study was to determine the relationship between social support and resilience of efficacy among young adults insurance agent company X in Surabaya.

This research is a quantitative research using correlational research design. This scale is adapted from Park and Kim (2008) to measure the level of social support. Resilience of efficacy scale adapted from Kim, Tsuda, Park, Kim, and Horiuchi (2009). The population in this study is an agent aged 20-40 years and only became an agent for 3 years. A questionnaire was given to 66 samples and sampling techniques used are saturated sampling technique. In examining the research data, this study using Pearson Product Moment Correlation test.

Results from this study indicate that there is a positive relationship between social support and resilience of efficacy in young adults insurance agent ($r : 0,563$, $p : 0,000$, $p < 0,05$). The existence of a positive relationship between social support and resilience of efficacy showed that the higher the social support received by young adults insurance agent, the higher the resilience of efficacy young adults insurance agent, conversely the lower the social support received, the lower the resilience of efficacy. In addition it was found that there are other factors associated with resilience of efficacy is a figure of inspiration and confidence to hit the target.

Seeing the results of this study, researchers gave suggestions for insurance agents to be more open to its environment and be brave to convey the problem. Researchers also suggest that parents and friends agent gave emotional support and supervisor support work gives support informational support. The insurance company also asked the supervisor working for the insurance agents can pay more attention and directs agents to not only be able to do his job but was able to bounce back when faced the problems.

Key words: *social support, resilience of efficacy, insurance agent*