

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>Pernyataan .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>Abstrak.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <i>Abstract.....</i>   | <b>iii</b> |
| <b>Kata Pengantar.....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>Ucapan Terima Kasih.....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>Daftar Isi.....</b>   | <b>vii</b> |
| <b>Daftar Tabel.....</b>   | <b>xi</b>  |
| <b>Daftar Gambar.....</b>  | <b>xiv</b> |
| <b>Daftar Grafik .....</b>   | <b>xv</b>  |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |            |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1          |
| B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....  | 6          |
| C. Tujuan Penelitian.....  | 7          |
| D. Manfaat Penelitian.....   | 8          |
| E. Struktur Organisasi Skripsi.....  | 9          |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN<br/>HIPOTESIS PENELITIAN</b> |            |
| A. Kepribadian Ekstraversi.....  | 11         |
| 1. Pengertian Kepribadian.....   | 11         |
| 2. Tipe Kepribadian.....   | 13         |
| 3. Teori Lima Faktor.....  | 16         |
| 4. Penggolongan Teori Lima Faktor.....   | 16         |
| 5. Kepribadian Ekstraversi.....  | 23         |

|   |    |
|---|----|
| 6. Unit-unit dalam Teori Lima Faktor.....                       | 25 |
| 7. Faktor Pembentukan Kepribadian Secara Umum.....              | 28 |
| B. Komunikasi Interpersonal.....                                | 28 |
| 1. Pengertian Komunikasi.....                                   | 28 |
| 2. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....                     | 29 |
| 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.... | 30 |
| 4. Karakteristik Komunikasi Interpersonal.....                  | 34 |
| 5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....                    | 35 |
| C. Prestasi kerja.....  | 38 |
| 1. Pengertian Prestasi Kerja.....                               | 38 |
| 2. Unsur-Unsur yang Dinilai dalam Prestasi Kerja.....           | 39 |
| 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja.....          | 40 |
| 4. Teknik Penilaian Prestasi Kerja.....                         | 43 |
| 5. Tujuan Penilaian Prestasi Kerja.....                         | 44 |
| D. Agen Asuransi.....   | 45 |
| 1. Pengertian Agen Asuransi.....                                | 45 |
| 2. Pengertian <i>Marketing</i> .....                            | 47 |
| E. Penelitian Terkait.....                                      | 48 |
| F. Kerangka Berpikir.....                                       | 51 |
| G. Hipotesis.....   | 54 |
| <br>  |    |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                |    |
| A. Metode Penelitian.....                                       | 56 |
| B. Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 56 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian.....                             | 57 |
| D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....                  | 57 |
| 1. Populasi dan Sampel Penelitian .....                         | 57 |
| 2. Teknik Sampling .....  | 58 |

|   |    |
|---|----|
| E. Variabel Penelitian .....  | 59 |
| F. Definisi Operasional .....   | 59 |
| 1. Definisi Operasional Kepribadian Ekstraversi.....                                      | 59 |
| 2. Definisi Operasional Kemampuan Komunikasi Interpersonal...                             | 61 |
| 3. Definisi Operasional Prestasi Kerja.....   | 63 |
| G. Uji Coba Alat ukur Kepribadian Ekstraversi dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal..... | 64 |
| 1. Hasil Uji Coba Alat ukur Kepribadian Ekstraversi.....                                  | 65 |
| 2. Hasil Uji Coba Alat ukur Kemampuan Komunikasi Interpersonal.....                       | 68 |
| H. Kategori Skala.....  | 69 |
| I. Teknik Analisis Data.....  | 70 |
| 1. Uji Normalitas.....  | 70 |
| 2. Uji Korelasi <i>Spearman Rho</i> .....   | 71 |
| 3. Uji Signifikansi .....   | 71 |
| 4. Uji Koefisien Determinasi.....   | 72 |
| J. Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....  | 72 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian.....  | 74 |
| 1. Gambaran Kepribadian Ekstraversi Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....            | 75 |
| 2. Gambaran Kemampuan Komunikasi Interpersonal Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung..... | 85 |
| 3. Gambaran Umum Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....                | 95 |
| 4. Hubungan antara Kepribadian Ekstraversi dengan Prestasi Kerja                                      |    |

|  |     |
|--|-----|
| Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....   | 99  |
| 5. Hubungan antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....                             | 101 |
| 6. Hubungan antara Kepribadian Ekstraversi dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung..... | 103 |
| B. Pembahasan.....   | 104 |
| 1. Gambaran Umum Kepribadian Ekstraversi Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....  | 104 |
| 2. Gambaran Umum Kemampuan Komunikasi Interpersonal Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....   | 107 |
| 3. Gambaran Umum Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....   | 111 |
| 4. Hubungan antara Kepribadian Ekstraversi dengan Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....  | 113 |
| 5. Hubungan antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....                             | 116 |
| 6. Hubungan antara Kepribadian Ekstraversi dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung..... | 118 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 121 |
|--------------------|-----|

|                     |     |
|---------------------|-----|
| B. Rekomendasi..... | 122 |
|---------------------|-----|

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT PENULIS**

**DAFTAR TABEL**

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabel 2.1 | Model Kepribadian Lima Faktor McCrae dan Costa.....                               | 24 |
| Tabel 3.1 | Jumlah Populasi Agen AJB Bumiputera 1912 KC. Supratman Th. 2013.....              | 58 |
| Tabel 3.2 | Kisi-kisi Alat ukur Kepribadian Ekstraversi .....                                 | 60 |
| Tabel 3.3 | Tabel Nilai Alternatif Jawaban Alat ukur Kepribadian Ekstraversi .....            | 60 |
| Tabel 3.4 | Kisi-kisi Alat ukur Komunikasi Interpersonal .....                                | 61 |
| Tabel 3.5 | Tabel Nilai Alternatif Jawaban Alat ukur Kemampuan Komunikasi Interpersonal ..... | 63 |
| Tabel 3.6 | Koefisien Reliabilitas Alat ukur Menurut Guilford.....                            | 67 |
| Tabel 3.7 | Hasil Uji Reliabilitas Alat ukur Kepribadian Ekstraversi.....                     | 67 |
| Tabel 3.8 | Reliabilitas Alat Ukur Kemampuan Komunikasi                                       |    |

|            |  |    |
|------------|--|----|
|            | Interpersonal.....   | 68 |
| Tabel 3.9  | Rumusan Tiga Kategori .....  | 69 |
| Tabel 3.10 | Kategorisasi Skor.....   | 70 |
| Tabel 3.11 | Uji Normalitas Saphiro-Wilk .....  | 71 |
| Tabel 3.12 | Kriteria Signifikansi Variabel .....   | 72 |
| Tabel 4.1  | Data Deskriptif Kepribadian Ekstraversi.....   | 74 |
| Tabel 4.2  | Gambaran Umum Kepribadian Ekstraversi Agen AJB<br>Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....            | 76 |
| Tabel 4.3  | Persentase Gambaran Umum Kepribadian Ekstraversi Agen<br>AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung..... | 76 |
| Tabel 4.4  | Data Deskriptif Indikator <i>Warmth</i> .....  | 78 |
| Tabel 4.5  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator<br><i>Warmth</i> .....                                 | 79 |
| Tabel 4.6  | Data Deskriptif Indikator <i>Gregariousness</i> .....  | 79 |
| Tabel 4.7  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator<br><i>Gregariousness</i> .....                         | 80 |
| Tabel 4.8  | Data Deskriptif Indikator <i>Assertiveness</i> .....   | 80 |
| Tabel 4.9  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator<br><i>Assertiveness</i> .....                          | 81 |
| Tabel 4.10 | Data Deskriptif Indikator <i>Activity Level</i> .....  | 81 |
| Tabel 4.11 | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator<br><i>Activity Level</i> .....                         | 82 |
| Tabel 4.12 | Data Deskriptif Indikator <i>Excitement-Seeking</i> .....  | 82 |
| Tabel 4.13 | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator<br><i>Excitement-Seeking</i> .....                     | 83 |
| Tabel 4.14 | Data Deskriptif Indikator <i>Positive Emotion</i> .....  | 83 |
| Tabel 4.15 | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator<br><i>Positive Emotion</i> .....                       | 84 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 4.16  | Data Deskriptif Kemampuan Komunikasi Interpersonal.....  | 85 |
| Tabel 4.17  | Gambaran Umum Kemampuan Komunikasi Interpersonal Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung....             | 86 |
| Tabel 4.18  | Persentase Gambaran Umum Kemampuan Komunikasi Interpersonal Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung..... | 86 |
| Tabel 4.19  | Data Deskriptif Dimensi Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) .....  | 89 |
| Tabel 4.20  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Indikator Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) .....                          | 89 |
| Tabel 4.21  | Data Deskriptif Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....  | 90 |
| Tabel 4.22  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....                                  | 90 |
| Tabel 4.23  | Data Deskriptif Dimensi Sikap Mendukung ( <i>Supportiveness</i> )  | 91 |
| Tabel 4.24  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Dimensi Sikap Mendukung ( <i>Supportiveness</i> ) .....                  | 92 |
| Tabel 4.25  | Data Deskriptif Dimensi Sikap Positif ( <i>Positive</i> ) .....  | 92 |
| Tabel 4.26  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Dimensi Sikap Positif ( <i>Positive</i> ) .....                          | 93 |
| Tabel 4.27  | Data Deskriptif Dimensi Kesetaraan ( <i>Equality</i> ) .....   | 94 |
| Tabel 4.28  | Skala Pengkategorian Kuat dan Lemah dalam Dimensi Kesetaraan ( <i>Equality</i> ) .....                             | 94 |
| Tabel 4.29  | Data Deskriptif Prestasi Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratmna Bandung.....                                    | 95 |
| Tabel 4.30  | Gambaran Umum Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....                                | 96 |
| Tabel 4.31  | Persentase Gambaran Umum Prestasi Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman Bandung.....                     | 97 |
| Tabel. 4.32 | Uji Korelasi Kepribadian Ekstraversi terhadap Prestasi Kerja   |    |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
|             | Agen Asuransi.....   | 99  |
| Tabel. 4.33 | Korelasi Indikator Kepribadian Ekstraversi terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi.....                            | 100 |
| Tabel. 4.34 | Uji Korelasi Nonparametrik Kemampuan Komunikasi Interpersonal terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi.....         | 101 |
| Tabel. 4.35 | Korelasi dimensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi.....                   | 102 |
| Tabel. 4.36 | Korelasi Kepribadian Ekstraversi dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Kerja Agen Asuransi..... | 104 |

## DAFTAR GAMBAR

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Bagan 2.1 | Hirarki Kepribadian Menurut Eysenck.....  | 14 |
| Skema 2.2 | Proses dari Sistem Kepribadian Menurut Teori Lima Faktor .....  | 27 |
| Skema 2.3 | Kerangka Berpikir Penelitian Hubungan Kepribadian Ekstraversi dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal dengan Prestasi Kerja pada Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Supratman |    |





## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Realisasi Produksi Agen AJB Bumiputera Cabang

Supratman Bandung Tahun 2010, 2011 dan 2012..... 3

