



**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,  
KECERDASAN SPIRITUAL, DAN KEPEMIMPINAN HEROIK  
TERHADAP PRESTASI KERJA  
AGENCY MANAGER PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE  
DI JAKARTA**

TESIS  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Mikaria Gultom**

**55115110212**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2017**



**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,  
KECERDASAN SPIRITUAL, DAN KEPEMIMPINAN HEROIK  
TERHADAP PRESTASI KERJA  
AGENCY MANAGER PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE  
DI JAKARTA  
TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**Mikaria Gultom**

**55115110212**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Kepemimpinan Heroik terhadap Prestasi Kerja *Agency Manager PT. Prudential Life Assurance* di Jakarta  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Mikaria Gultom  
NIM : 55115110212  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : .....

Mengesahkan

Pembimbing Utama

(Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si)

Pembimbing II

(Dr. Ahmad Badawi, SE, MM)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Kepemimpinan Heroik terhadap Prestasi Kerja *Agency Manager* PT. Prudential Life Assurance di Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mikaria Gultom

NIM : 55115110212

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta,.....



Mikaria Gultom

## KATA PENGANTAR

Dengan menghaturkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: **Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Kepemimpinan Heroik terhadap Prestasi Kerja Agency Manager PT. Prudential Life Assurance di Jakarta.**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si, sebagai dosen pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Ahmad Badawi, SE, MM, sebagai dosen pembimbing kedua yang membimbing dan memberikan masukan-masukan perbaikan selama penyusunan tesis dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
3. Prof. Dr. Lia Amalia, MM, selaku Penguji pada Seminar Proposal.
4. Prof. Dr. Havidz Aima, M.Sc dan Dr. Lenny Christina Nawangsari selaku Dosen penguji pada ujian tesis yang telah memberikan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan tesis ini.
5. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
6. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas

7. Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Dosen-dosen Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta
9. Staf Administrasi Fakultas yang selalu membantu dan memperlancar urusan Administrasi Fakultas khususnya Program Magister Manajemen
10. Bapak Donny Irawan dan Ibu Audyatiningrum sebagai CEO Unity Agency, Ibu Mutiara Indah (*Agency Manager*), dan Hasanuddin Buaton (*Leader*) yang bersedia dan terbuka membantu penulis dalam mendapatkan data-data mengenai PT. *Prudential Life Assurance* dan penyebaran kuesioner.
11. Teman-teman se-angkatan yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, terutama Heri Mursito, Liza dan Yansen Graig yang selalu memberikan dukungan.
12. Akhirnya, penulis mengucapkan terimakasih kepada saudara-saudari saya yang dengan penuh kasih dan kesabaran mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Kiranya hasil penelitian ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan bisnis asuransi PT. *Prudential Life Assurance* di Jakarta.

MERCU BUANA

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .....	14
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	14
1.2.2 Rumusan Masalah .....	15
1.2.3 Batasan Masalah .....	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	16
1.3.1 Maksud Penelitian .....	16
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	17
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	17
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	17
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN .....</b>	<b>19</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	19
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	27
2.3 Tantangan dan Peluang Bisnis .....	30
2.4 Sumber Daya Manusia .....	30
2.5 Proses Bisnis .....	32
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>36</b>
3.1 Kajian Pustaka .....	36
3.1.1. Prestasi Kerja.....	36
3.1.2. Kepemimpinan Heroik .....	44
3.1.3. Kecerdasan Spiritual.....	51
3.1.4. Kecerdasan Emosional .....	55
3.1.5. Hasil Penelitian Terdahulu/Terkait.....	59
3.2 Kerangka Pemikiran/Model Teori I .....	67
3.3 Hipotesis Penelitian .....	73
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>

4.1	Jenis/Desain Penelitian .....	74
4.2.	Variabel Penelitian .....	74
4.2.1	Definisi Konsep .....	75
4.2.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	76
4.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	83
4.3.1	Populasi Penelitian.....	83
4.3.2	Sampel Penelitian.....	83
4.4.	Jenis dan Sumber Data.....	84
4.4.1	Jenis Data .....	84
4.4.2	Sumber Data.....	85
4.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	86
4.5.1	Studi Kepustakaan .....	86
4.5.2	Studi Lapangan .....	86
4.6.	Teknik Analisis Data.....	87
4.6.1	Uji Kualitas Data.....	88
4.6.2.	Analisa Deskriptif .....	89
4.6.3	Uji Model Struktural/ <i>Inner Model</i> .....	90
4.6.4	Uji Hipotesis .....	93
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>94</b>
5.1	Gambaran Umum Responden .....	94
5.2.	Uji Kualitas Data/ <i>Outer Model</i> .....	99
5.3.	Analisa Deskriptif .....	105
5.4.	Uji Model Struktural/ <i>Inner Model</i> .....	110
5.5.	Uji Hipotesis .....	112
5.6.	Pembahasan.....	115
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>126</b>
6.1	Kesimpulan .....	126
6.2.	Keterbatasan Penelitian.....	127
6.3.	Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>132</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>140</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>169</b>



## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1.	Pencapaian Utama Prestasi Kerja PT. <i>Prudential Life Assurance</i> tahun 2012 s/d 2016 .....	3
Tabel 1.2.	Pertumbuhan Kantor Pemasaran Mandiri, Tenaga Pemasar dan Nasabah tahun 2012 s/d 2016 .....	5
Tabel 1.3.	Pra Survey Prestasi Kerja.....	7
Tabel 1.4.	Pra Survey Kepemimpinan Heroik .....	8
Tabel 1.5.	Pra Survey Kecerdasan Spiritual .....	10
Tabel 1.6.	Pra Survey Kecerdasan Emosional .....	11
Tabel 2.1.	Jenjang Karier Tenaga Pemasar PT. <i>Prudential Life Assurance</i>	25
Tabel 3.1.	Penelitian Terdahulu .....	60
Tabel 4.1.	Jawaban Pernyataan Sikap dan Skor Penelitian.....	78
Tabel 4.2.	Operasional Variabel Kecerdasan Emosional.....	79
Tabel 4.3.	Operasional Variabel Kecerdasan Spiritual .....	80
Tabel 4.4.	Operasional Variabel Kepemimpinan Heroik.....	81
Tabel 4.5.	Operasional Variabel Prestasi Kerja .....	82
Tabel 4.6.	Lima Alternatif Jawaban Responden .....	86
Tabel 5.1.	Data Responden Berdasarkan Usia .....	95
Tabel 5.2.	Data Responden Berdasarkan Kantor Pemasaran.....	96
Tabel 5.3.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	97
Tabel 5.4.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	98
Tabel 5.5.	Data Responden Berdasarkan Pencapaian Jenjang Karier .....	99
Tabel 5.6.	Faktor Loading Konstruk Penelitian .....	100
Tabel 5.7.	Nilai AVE Konstruk Penelitian .....	101
Tabel 5.8.	Validitas Dikriminan Konstruk Penelitian.....	101
Tabel 5.9.	<i>Cross Loading</i> Konstruk Penelitian .....	102
Tabel 5.10.	Perbandingan AVE dan Akar AVE .....	103
Tabel 5.11.	<i>Cronbach's Alpha</i> Konstruk Penelitian .....	103
Tabel 5.12.	<i>Composite Reliability</i> Konstruk Penelitian.....	104
Tabel 5.13.	Profil Variabel Penelitian.....	105
Tabel 5.14.	Profil Variabel Kecerdasan Emosional .....	106
Tabel 5.15.	Profil Variabel Kecerdasan Spiritual .....	107
Tabel 5.16.	Profil Variabel Kepemimpinan Heroik .....	108
Tabel 5.17.	Deskripsi Variabel Prestasi Kerja .....	109
Tabel 5.18.	<i>Path Coefficient</i> .....	110
Tabel 5.19.	Nilai R Square ( $R^2$ ) .....	111
Tabel 5.20.	Nilai <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	111
Tabel 5.21.	Hasil Uji Hipotesis .....	115

## DAFTAR GAMBAR

## Halaman

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Prudential Indonesia .....	35
Gambar 3.1.	Kerangka Pemikiran/Model Teori I .....	72
Gambar 5.1.	Nilai T-Statistik Variabel Penelitian .....	113
Gambar 5.2.	<i>Path Standar Solution</i> .....	114



## DAFTAR GRAFIK

### Halaman

Grafik 1.1. Pencapaian Utama Prestasi Kerja PT. <i>Prudential Life Assurance</i> tahun 2012 s/d 2016 .....	4
---	---



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Panduan Menentukan Ukuran Sampel Model PLS-SEM.....	140
Lampiran 2. Kriteria Penilaian Model PLS-SEM .....	141
Lampiran 3. Tabel T Statistik .....	143
Lampiran 4. Alat Ukur Penelitian .....	146
Lampiran 5. Input Data Penelitian.....	151
Lampiran 6. Output Smart PLS 3.0.....	153

