ABSTRAK

Bagus Dwijanto ,B76208086,2012. *Proses komunikasi intepersonal antara agen Dengan calon klien di perusahaan asuransi Manulife Cabang Surabaya.* Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal ,Asuransi

Ada satu persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini ,yaitu (1) Bagaimana proses komunikasi interpersonal antara agen dengan calon klien di perusahaan asurasni Manulife Surabaya.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal antara agen dan calon klien di perusahaan asuransi Manulife Surabaya. Dengan adanya komunikasi interpersonal dengan calon klien, seorang agen mengharapkan umpan balik dan efek positif dari calon klien tersebut. Umpan balik atau efek komunikasi dapat ditujukan dengan oleh seorang calon klien dengan adanya kesadaran akan pentingnya asuransi. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses komunikasi interpersonal antara agen dengan calon klien di perusahaan asuransi Manulife, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukan proses komunikasi interpersonal dilakukan secara transaksional diantara agen dengan calon klien.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa terjadinya penolakan dalam penggunaan jasa asuransi banyak dipengaruhi oleh seringnya seorang agen atau tenaga penjual asuransi menggunakan kata-kata yang aneh atau jargon yang masih sulit dimengerti oleh calon klien,terutama oleh seorang calon klien yang masih awam tentang dunia asuransi dan juga hasil penelitian menunjukan proses komunikasi interpersonal dilakukan secara transaksional diantara agen dengan calon klien.

Bertitik tolak dari penelitian ini,beberapa saran yang diperkirakan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas agen asuransi dan bagi calon klien asuransi(1)Selama berlangsungnya pendekatan, agen harus pandai dalam mengolah kata-katanya. Karena pada proses pendekatan adalah langkah awal ia dapat membangun suatu kepercayaan dari agen itu sendiri kepada calon calon kliennya.(2) Bagi calon klien hendaknya pandai-pandai dalam menentukan mengambil polis asuransi yang paling di prioritaskan dan dibutuhkan kelak bagi masa depan calon klien dan keluarga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id