BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Subyek Penelitian

a. Profil Informan

Berikut profil dari keempat informan dari peneliti ,yang dirasa telah sesuai dengan batasan penelitian ini.

Yang pertama adalah seorang agen yang bernama Abdi Humaris Julianus,SH yang memiliki prestasi cukup baik dalam catatan perusahaannya , pemuda berumur 27 tahun, mempunyai jabatan unit manager, bertempat tinggal di Surabaya. Deskripsi fisik ,tinggi badan 170 cm, kulit sawo matang, rambut lurus, serta mempunyai badan atletis dan parfum selalu menyerebak wangi. Mempunyai penampilan formal sangat rapi ketika akan bertemu calon klien dengan memakai jas dan pakaian sopan.

Yang kedua agen asuransi bernama Ferrary Gultom ,pemuda berumur 21 tahun , latar belakang pendidikan SMA , bertempat tinggal di Surabaya, akrab disapa dengan nama Ary. Keturunan Jawa batak, mempunyai deskripsi fisik, penampilan fisik yang sangat menarik sebagai seorang agen ,tinggi badan 175 cm, kulit sawo matang, rambut lurus *klimis*, mempunyai badan atletis ,memakai kaca mata dalam

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

keseharianannya hobi membaca buku setiap kali mempunyai waktu luang. Ferrary gultom ini memiliki prestasi yang cukup bagus selama bekerja hampir dua tahun ini. Tentu saja semuanya ini tidak dilakukan dengan mudah,diawali dengan hanya mencoba-coba bekerja sebagai agen hingga akhirnya bisa berkarir cukup baik dalam bidangnya sebagai seorang agen yang berprestasi. Beberapa penghargaan pernah ia terima di tahun 2011 *rookie club, TOP Agent* (mengumpulkan case dalam sebulan 16 case) , *Quality Agent* . Pria kelahiran Surabaya 15 Juli ini memiliki jadwal rapat bersama timnya sebanyak satu minggu sekali minimal, selain itu dia sering meluangkan waktu *weekend* nya dengan berpergian dengan timnya ke *mall*. Ary merupakan orang yang humoris. Maka tidak perlu diragukan lagi dia memiliki networking yang cukup luas. Ia mengatakan bahwa tidak senang bekerja diperintah oleh orang lain dan bekerja di patok oleh waktu. Hal ini terbukti dari pengakuan ary, mengatakan bahwa dia sebelum memutuskan bekerja sebagai agen di perusahaan asuransi Manulife ,dalam setahun dia telah keluar masuk perusahaan sebanyak sepuluh perusahaan.

Dan yang ketiga dan keempat merupakan calon klien. Mereka adalah Dina Purnama Sari ,SE ,perempuan berumur 25 tahun berlatar pendidikan S1 ,bertempat tinggal di Surabaya .Mempunyai deskripsi fisik tinggi badan 165 cm,kulit putih, penampilan menarik, rambut lurus sebahu, suka memakai pakaian *casual* ketika bertemu dengan agen Abdi, badan langsing, dan warna rambut merah merona. Wanita kelahiran

gilib.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

Surabaya ini bernama Dina Purnama Sari merupakan klien baru dari agen Abdi ,yang dikenal ,melalui salah satu teman Abdi yang merupakan teman Dina di tempat kerja. Wanita yang akrab disapa Dina ,dipilih karena saudari belum memiliki pengalaman apapun tentang polis asuransi. Di awal pertemuan dengan peneliti, Dina merasa kikuk atau kaku ,karena peneliti di awal perkenalan datang bersama agen Abdi yang juga baru dikenal melalui telepon. Namun dengan berjalannya waktu ,dipertemuan ketiga peneliti mendapatkan kesempatan untuk melakukan wawancara langsung dengan Dina. Selama dilakukannya proses komunikasi interpersonal antara agen dengan calon klien dan peneliti dengan klien ,semua dilakukannya di rumah klien yang berada di Surabaya utara dan penelitian di lakukan di malam hari ketika klien sepulang kerja.

Serta Cecil yang berumur 22 tahun, berlatar belakang pendidikan Sarjana muda , kelahiran Surabaya , 10 mei 1988 ini sedang merintis usaha kecil-kecilan dengan berdagang baju remaja wanita keturunan *Tionghoa,* deskripsi secara fisik tinggi badan 167 cm ,kulit putih bersih seperti kebanyakan warga keturunan, mata sipit, penampilan menarik ,rambut lurus sepinggang, dan suka memakai baju *sporty* khas anak muda jaman sekarang dan bertempat tinggal di Surabaya.Wanita yang lebih senang melakukan segala sesuatunya dengan *to the point* ini mengakui pada peneliti, sebenarnya dia telah sadar bahwa asuransi itu penting dan merasa tertarik dengan pesan yang disampaikan oleh agen Ary ,hanya saja Cecil tidak ada keinginan untuk mengambil asuransi di perusahaan Ary.

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

Dikarenakan Cecil sebelumnya sebelumnya telah memiliki asuransi di tempat lain .Cecil berencana untuk mengambil asuransi pendidikan yang juga sempat dijelaskan oleh agen Ary. Dari awal perkenalan sampai dengan proses wawancara ,Cecil selalu bersikap terbuka dengan peneliti ,sehingga proses wawancara benar-benar dapat berjalan dengan lancar .Cecil merupakan calon klien dari agen Ferarry atau agen Ary ,dikenalnya melalui teman Ary pada saat SMU dulu. Sebelumnya mereka belum pernah ketemu satu sama lain ,namun dikarenakan sifat Cecil yang terbuka dapat memudahkan proses komunikasi diantaranya. Cecil sedang sedang menyelesaikan studi nya di sebuah universitas di daerah Surabaya selatan.

2. Obyek Penelitian

Komunikasi interpersonal

Komunikasi antarpribadi pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaktif antara seseorang individu dan individu lain dimana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan,terutama lambang-lambang bahasa. Ketika proses pertukaran pesan terjadi, maka komunikasi antar pribadi ini cenderung menitikberatkan pesan dan bahasa sebagai satu kesatuan pemahaman dalam mencapai *mutual understanding.* [1]

Komunikasi antar pribadi pada umumnya dipahami lebih bersifat pribadi (private) dan berlangsung secara tatap muka (*face to face*) antara agen dengan calon klien di perusahaan asuransi Manulife Surabaya.

[1] Pawito, penelitian Komunikasi kualitatif,Yogyakarta: LkiS,2007, hlm 2.

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

3. Lokasi Penelitian

a. Profil perusahaan

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) menawarkan produk dan jasa yang paling lengkap dalam industri jasa finansial di Indonesia melalui produk asuransi jiwa dan *employee benefits* serta melalui layanan reksa dana dan manajemen aset dari perusahaan afiliasinya , PT Manulife Aset Manajemen Indonesia. Berkantor pusat di Jakarta yang mulai beroperasi pada tahun 1985, Manulife Indonesia beroperasi melalui jaringan kantor pemasaran di 24 kota yang tersebar di Indonesia, didukung oleh lebih dari 9.000 karyawan dan agen profesional dan memiliki sekitar 1,6 juta polis aktif.

Manulife Financial merupakan perusahaan penyedia layanan keuangan terdepan di Kanada yang beroperasi di 22 negara dan teritori di seluruh dunia. Selama lebih dari 120 tahun, para nasabah telah mengandalkan Manulife untuk solusi yang kuat, dapat diandalkan, terpercaya, dan terdepan bagi keputusan penting perencanaan keuangan mereka. Jaringan karyawan, agen, dan mitra distribusi internasional kami menawarkan produk dan jasa perlindungan keuangan dan wealth management kepada jutaan nasabah di seluruh dunia. Kami menyediakan jasa manajemen aset kepada nasabah institusi di seluruh dunia dan juga solusi untuk reasuransi, dengan kekhususan di bidang asuransi jiwa, properti, dan asuransi umum. Dana yang dikelola oleh Manulife Financial

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

dan seluruh anak perusahaannya mencapai Cdn$ 475 miliar (US$ 478 miliar) per 31 Desember 2010. Perusahaan beroperasi sebagai Manulife Financial di Kanada dan Asia dan sebagai John Hancock di Amerika Serikat. Manulife Financial Corporation diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di TSX, NYSE, dan PSE, dan dengan simbol '945' di SEHK.[2]

b. Penghargaan PT. Manulife Insurance tahun 2011

Beberapa penghargaan yang telah diterima oleh perusahaan Manulife selama masa beroperasinya ,termasuk di tahun 2011 :

1. Peringkat " Bagus" kategori Asuransi Jiwa pada Net Promoter Customer Loyalty Award 2011 dari Hachiko-Net Promoter® Solutions dan Majalah SWA
2. Best Life Insurance selama 2 tahun berturut-turut dari Asosiasi Broker Asuransi dan Reasuransi Indonesia (ABAI).
3. "Sangat Bagus" dari majalah Infobank pada kategori perusahaan asuransi jiwa dengan premi bruto di atas Rp 1 triliun untuk kinerja tahun 2010
4. The Best Customer Choice of Health Insurance, The Best Customer Choice of Unit Linked Insurance, dan The Most Popular Brand of

[2] from http;// www.detik-finance.com /index/detik.read/tahun/2012/mei. Diakses 3 Juni 2012, pukul 09.00 WIB

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

Health Insurance pada Indonesia Brand Champion Award 2011 yang diselenggarakan oleh MarkPlus Inc.

5. Predikat "Gold" pada Service Quality Award 2011 untuk kategori Health Insurance Service dari majalah Service Excellence, majalah Marketing, dan Carre - Center for Customer Satisfaction & Loyalty (Carre - CCSL)
6. The Best Insurance of the Year dalam ajang ASEAN Business & Company Award 2011 yang diselenggarakan oleh International Achievement Foundation (IAF)

c. Visi dan Misi Manulife

Visi

Menjadi penyedia jasa keuangan yang paling profesional di dunia dengan menyediakan solusi yang tepat, dapat diandalkan, terpercaya dan terdepan bagi keputusan penting perencanaan keuangan nasabah kami.

Misi

Untuk menjadi penyelenggara jasa keamanan finansial yang terdepan bagi masyarakat Indonesia.

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

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Proses komunikasi interpersonal

a. Tahap pendekatan

Komunikasi interpersonal dikatakan lebih efektif dalam hal membujuk lawan bicara karena tanpa menggunakan media dalam penyampaian pesannya serta dapat langsung melihat reaksi dari lawan bicara. Komunikasi interpersonal sering dilakukan oleh semua orang dalam berhubungan dengan masyarakat luas.

Dalam melakukan tahap pendekatan dengan klien, Abdi tidak pernah membeda-bedakan apakah klien tersebut dari ras kulit putih atau tidak, kemudian latar belakang pendidikan mereka rendah atau tinggi, pekerjaan rendah atau tinggi. Semuanya diberi perlakuan *service* yang sama oleh Abdi. Hanya saja yang membedakan adalah cara Abdi melakukan komunikasi. Tidak semua klien yang memiliki latar belakang yang rendah ,mudah menangkap pesan yang dimaksud oleh klien.

Pada saat melakukan proses pendekatan , agen mengirimkan *message* berupa perkenalan diri hingga dilanjutkan sampai kepada membuat janji untuk bertemu,sesuai menurut penuturan agen Abdi

> " ..ya kenalin diri ,dapat nomer telepon dari sapa gitu, habis gitu basa-basi doank. Trus ngomong kalau pengen maen ke rumah

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

atau di kantore . Ntar dya kan tanya ngapain. Yawes di jawab ,kalo pengen nawari jasa asuransi...." [3]

Pesan yang disampaikan ini berlangsung sampai lima sampai dengan sepuluh menit dan Abdi membutuhkan waktu untuk menyampaikan message berlangsung waktu sampai kurang lebih tiga kali pada saat pendekatan sampai dengan pendekatan secara *face to face*.

Saluran atau media yang seringkali digunakan Abdi adalah *handphone* (HP) .Namun Abdi juga tidak memungkiri bahwa media internet juga turut membantu dalam melangsungkan proses komunikasi kepada calon kliennya. Fasilitas *HP* yang sering kali ia gunakan adalah BBM *(blackberry massangers),* SMS *(Short Message Service)* dan telepon . Sedangkan untuk fasilitas yang ia gunakan dari media internet yang sering ia gunakan adalah *Facebook, Twitter, Yahoo messanger, dan Google mail* . Namun semua media ini hanya dilakukan untuk megkomunikasikan awal pendekatan pada calon kliennya, dan untuk komunikasi selanjutnya akan dilakukan pertemuan secara *face to face* pada calon kliennya.

" Saya biasanya semuanya itu ya buat melakukan pendekatan sama mereka", Sekarang ya mana bisa semuanya dijelaskan lewat sms atau telepon. "[4]

[3] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012
[4] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012

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

Sedangkan tahap pendekatan yang dilakukan oleh Agen Ary, dalam melakukan komunikasi interpersonal kepada calon klien Cecil, agen Ary berperan sebagai komunikator pada saat penyampaian pesan pentingnya menggunakan produk asuransi.

Ketika agen menyampaikan pesan-pesannya mengenai pentingnya asuransi, agen tidak pernah membeda-bedakan calon kliennya , namun dikatakan Ary dalam setiap pendekatan agen melakukan dengan cara yang berbeda-beda. Ary hanya membedakan cara pendekatan berdasarkan perbedaan latar belakang pendidikan dan pekerjaan.

Sebelum dilakukannya penyampaian pesan secara *face to face* ,agen akan menyampaikan pesan dengan maksud awal perkenalan awal dengan calon klien menggunakan media telepon. Pesan yang disampaikan berisi perkenalan diri agen terhadap calon klien ,menanyakan apakah dia sedang sibuk, kemudian menceritakan maksud dan tujuan agen

> "ya sama ae . Poko"e intinya. Kita kenalin diri kita siapa, terus tanya apa dia lagi sibuk pas di telepon itu. Trus nek ndak ya lanjutin aja ngomong pengen ketemu. Kalau dia bilang ok ya lanjut . Nek dak isa ntar ini aku lagi sibuk ya uda di telepon lagi". [5]

Keseluruhan pesan tersebut disampaikan dalam jangka waktu lima sampai dengan sepuluh menit, dan ketika agen menyampaikan pesan tersebut kepada calon kliennya Cecil, ia hanya membutuhkan waktu satu

[5] Ferary Gultom. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012.

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

kali dilakukannya telepon hingga sampai akhirnya agen bisa bertemu dengan calon klien secara *face to face*.

Ada beberapa saluran yang sering digunakan Ary dalam melakukan komunikasi interpersonal, baik itu pendekatan kepada calon klien maupun ketika menyampaikan pesan kepada calon klien. Menggunakan *handphone* sebagai pendekatan kepada calon klien merupakan hal yang biasa ia lakukan.

> "banyaklah. Bisa pake telepon paling sering ,SMS juga sering ,BBM juga pake sama yang nasabah sama-sama pake blackberry".[6]

Dalam tahap pendekatan kepada calon klien Dina. Dina menganggap bahwa Abdi merupakan komunikator yang pandai dalam memberikan penjelasan ,sebab dijelaskan bahwa Abdi telah berhasil membuat dia yang awalnya tidak memiliki ketertarikan terhadap dunia asuransi menjadi akan tertarik asuransi. Abdi tidak hanya mampu menjelaskan dengan benar tetapi juga ketika Abdi dapat menjawab pertanyaan yang ditujukan kepada Abdi dengan benar. Hal ini sebenarnya dibutuhkan oleh Dina ,selama berlangsungnya komunikasi, Dina tidak merasa terpaksa atau pun dipaksa dan merasa tidak tersinggung akan setiap kata-kata yang diucapkan oleh agen Abdi.

---

[6] Ferary Gultom. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012.

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

Sedangkan dalam tahap proses pendekatan antara calon klien, Cecil dengan agen Ary dalam melangsungkan proses komunikasi interpersonal ,secara bergantian menjadi komunikator dan komunikan .Dikatan Cecil ,bahwa Ary sebagai komunikator yang mengerti dengan benar apa kebutuhan dari calon kliennya ,hanya saja disayangkan ,Ary memiliki intonasi berbicara yang tergolong dengan cepat. Mereka awal berkenalan ketika Ary sedang membuka stan Manulife di salah satu mall Surabaya kemudian kebetulan mereka saling berkenalan ketika Ary memperkenalkan produk asuransi Manulife kepada Cecil.

Meskipun di awal pembicaraan Cecil sempat kebingungan dalam mengatasi intonasi berbicara yang tergolong cepat. Cecil membeikan pujian kepada Ary dalam proses perkenalanan karena ketika Cecil diberikan keterangan tentang prosduk asuransi oleh Ary ,Cecil menjadi paham mengenai keuntungan menggunakan produk asuransi. Dalam melakukan komunikasi dan tidak perlu membawa suasana menjadi yang terlalu serius tapi santai. Dari situlah hubungan kedekatan mereka terjalin secara emosional dengan bahasa non verbal kedua tunjukan ,sepertinya Cecil memiliki ketertarikan secara fisik kepada agen Ary yang berpenampilan cukup menarik sebagai seorang agen asuransi. Mereka berdua intens bertemu di luar untuk bertemu dengan alasan membicarakan asuransi.

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

Sebelum dilakukan pendekatan kepada Cecil samapai dengan proses tahap keputusan ,agen Ary intens melakukan komunikasi interpersonal yang sangat intensif antar mereka berdua menggunakan saluran media berupa *handphone* untuk melakukan sms ataupun telepon. Kompetensi yang ditunjukan Ary sebagai agen tidak perlu dipertanyakan lagi ini bias dilihat dari pengalaman Ary dalam memperoleh nasabah-nasabah seperti Cecil.

b. Tahap Presentasi

Ketika mengawali tahap presentasi dalam menyampaikan pesan secara *face to face* atau tatap muka , Abdi selalu mengawali pembicaraan dengan mengutarakan pertanyaan seputar kehidupan dari calon klien ,seperti menanyakan bagaimana dengan pekerjaan mereka , memliki anak berapa, kemudian jika bertemu dengan calon klien yang merupakan mahasiswa, agen Abdi akan menanyakan bagaimana dengan kuliah dari si calon klien tersebut. Pada dasarnya agen Abdi menanyakan hal itu, untuk membuat suatu topik yang dapat mencairkan suasana lebih cair dan membuat calon klien lebih interest.

Setelah membicarakan hal yang dapat membuat suasana lebih cair dengan topik-topik ,Abdi memulai mengawali presentasi tentang asuransi dengan dengan memberikan calon klien sebuah kertas yang ada di dalamnya tentang polling-polling mengenai pertanyaan pilihan tentang beberapa penyakit berbahaya yang sering terjadi di Indonesia . Abdi

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

mengakui, dengan adanya dia menggunakan trik tersebut akan memudahkan ia untuk masuk berbicara tentang asuransi. Setelah itu agen Abdi akan memberikan ilustrasi terhadap berdasarkan hasil polling tersebut yang telah di jawab oleh calon klien dan dilanjutkan dengan menjelaskan mengenai segala keuntungan yang di dapat oleh si calon klien dengan pesan non verbal yaitu dengan menggambarkan tiga buah tabel guna membandingkan keuntungan dari beberapa produk asuransi yang telah ada.

> "Biasanya lek aku, ta jelasin lagi ke dia, tentang dampak-dampaknya kalau kita hanya mengandalkan obat-obat. Juga tentunya aku jelasin juga tentang keuntungan kita kalau pake produk asuransi. Sekarang kalau kita pakai asuransi ,nggak hanya kita aja yang untung. Tapi buat anak-anak, suami, istri kita juga menguntungkan ya kan, selain itu mana ada sih orang yang mau sakit, tapi kita juga ndak ada salahnya punya tabungan untuk jaga-jaga siapa tau ada hal-hal yang tidak diinginkan maka di situ lah asuransi dapat membantu dari segi financial. Selain itu kan disini juga ada yang sifatnya menabung dan ada bunganya juga. Kapan pun uang itu mau di ambil bisa. Jadi bener-bener kayak menabung ." [7]

Ketika memberikan ilustrasi percakapan tersebut agen Abdi juga menunjukan pesan non verbal yang ia berikan pada calon kliennya dengan cara lebih mendekatkan posisi duduknya ke calon klien tersebut dan memberikan gerak-gerak tangan ketika akan memberikan penjelasan ilustrasi tentang polling-polling seperti orang yang menghitung jemarinya. Ketika melakukan proses *follow up* dengan calon klien melalui media

[7] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012

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

seperti handphone, Abdi ketika mengirimkan pesan tidak pernah langsung menyinggung keputusan calon klien mengambil polis atau tidak.

> "Ya ndak langsung nanya soal gimana mau ambil apa ndak produk kami ,bisa ilfil mereka. " [8]

Abdi mengatakan ,bahwa selama ia bekerja menjadi agen asuransi ia tidak pernah membedakan calon klien berdasarkan status sosial kliennya di masyarakat, melainkan lebih membedakan cara pendekatan ke calon kliennya melalui perbedaan jenis kelamin mereka dan statusnya(sudah menikah atau belum). Ketika agen berbicara dengan calon klien berstatus perempuan yang sudah menikah akan sangat berbeda apabila agen berbicara dengan calon klien yang belum menikah.

> "Gini biasanya biasanya perempuan yang masih single dan sudah menikah berbeda, kalau perempuan yang sudah menikah . Mereka lebih seneng kita ajak berbicara tentang manfaat memakai produk asuransi, jadi mereka lebih senang kalau ke depan keluargaya terjaga. Kalau yang single kurang lebih sama lah".[9]

Begitu pula apabila berbicara dengan calon klien yang sudah menikah dan dengan calon klien yang belum menikah.

> "Kalau yang laki biasa paling seneng di ajak kalau berbicara soal perhitungan keuntungan yang ntar bakal dia dapat

[8] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012
[9] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012

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

sama dia. Kenapa begitu? Soalanya pemikiran orang laki yang sudah menikah itu ,yak apa carane mereka paling keluarga itu kaya. Kalau laki yang masih belum keluarga itu seneng'e nabung dapat uang banyak ,ntar kalau ditanya uangnya buat apa ? gak bisa jawab." [10]

Dalam mengkomunikasikan pesannya,Abdi terbiasa menyesuaikan dengan siapa dia berbicara. Seperti contohnya ketika dia berbicara dengan bisnisman yang lebih tua,maka dia akan mengatur cara berbicara dan tentu saja menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, kemudian apabila dia berbicara dengan lawan bicaranya yang sebaya,dia akan menggunakan bahasa Indonesia yang dicampur dengan bahasa yang khas *suroboyoan* (misalnya penggunaan kata *ndek, lek, be'e,gak,* dst).

Selain itu ketika melakuan presentasi sebagai seorang agen asuransi, Abdi tidak pernah terkendala soal bahasa. Sebab kebanyakan calon klien maupun klien yang dia temui rata-rata dapat menggunakan bahasa Indonesia. Jiak suatu saat nanti Abdi menemui calon klien yang tidak dapat berbahasa Indonesia, maka dia hanya dapat menggunakan bahasa Inggris sebagai perantara komunikasi mereka, Abdi mengaku siap jika berbicara bahasa Inggris. Dengan memiliki kemammpuan bahasa Inggris dan Indonesia yang mumpuni, tidak berarti Abdi tidak mengalami pengalaman kesulitan dalam menyampaikan pesan. Dikatakan Abdi bahwa

[10] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012

gilib.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

latar belakang klien atau komunikan sangat menentukan bagaiamana dia akan berbicara seperti latar belakang pendidikan calon klien tersebut.

Dalam mengkomunikasikan pesan non verbal yaitu cara berpakaian .Abdi mengenakan pakaian sering menyesuaikan dengan calon kliennya tersebut. Pakaian yang dia gunakan adalah kemeja, entah itu kemeja pendek atau kemeja panjang yang akan dipandu dengan celana kain dan sepatu senada. Di samping itu ,Abdi mengakui bahwa dia terbiasa menggunakan kemeja sebagai pakaian sehari-harinya.

Selain itu apabila calon klien yang dia temui, menunjang dengan fasilitas presentasi yang di miliki Abdi , Abdi biasanya menggunakan fasilitas Laptop untuk melakukan presentasi. Namun memang tidak semua calon kliennya dapat dijelaskan dengan menggunakan Laptop.

> "Ya gak semua orang bisa dijelaskan pake power point ,lebih ribet kalau pakai itu. Lain low ya kalau kita ketemu orang yang bisnis. Mereka terbiasa dengan hal seperti itu. Lah kalau ibu rumah tangga yang gak pernah pakai komputer ?lha bisa jadi mereka bingung dengan presentasi model seperti itu. Malah lebih asik liat power pointnya dari pada memperhatikan presentasi kita. Jadi ya semua itu tergantung calon kliennya lah. Sebetulnya kita cukup bawa kertras sama bolpen . Mungkin ya sama buku-buku produknya. Kan lebih simple."[11]

Setelah proses pendekatan yang telah dilakukan agen Ary kepada calon klien di awal presentasi,Agen Ary tidak mau langsung menyinggung

[11] Abdi Humaris. *Wawancara*,jum'at, 1 Juni 2012

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

soal asuransi, melainkan menanyakan kabar dari calon klien tersebut, bagaimana dengan pekerjaannya .

> "ya macem-macem. Yang pasti aku langsung ke dya langsung tentang asuransi . Basi- basi dulu lah, pokoknya . Tanya ke dia bagaimana dengan kabarnya trus bagaimana dengan kerjaane gimana, gitu awal-awalnya". [12]

Selain itu Abdi mengatakan penolakan yang ia terima, tidak hanya melalui sikap ,mereka di awal perkenalan. Tetapi juga pada saat dilangsungkannya proses presentasi. Kalimat seperti "ooo, gitu yaaa" yang sering kali terjadi dikeluarkan oleh calon klien asuransi ketika menanggapi pernyataan dari klien, kalimat tersebut diucapkan seakan-akan mereka memahami apa yang telah dikatakan oleh agen , meskipun kenyataannya mereka sudah mengalami kejenuhan dalam mendengarkan penjelasan dari agen. Kalimat seperti itu juga juga dinyatakan bersamaan dengan dengan sikap calon klien yang mulai tidak fokus dan memulai aktifitas yang lain dengan memulai berbicara keluar dari topik pembicaraan yang dibicarakan agen. Mereka calon klien sering kali juga mengelak akan pentingnya menggunakan asuransi dengan menggunakan kalimat seperti,

> "halah kalau aku sakit ya langsung minum obat langsung sembuh , buat apa pake asuransi segala." Selain itu juga mereka sering mengatakan "repot-repot bayar asuransi minum vitamin,badan leih sehat dan lebih murah lagi". [13]

---

[12] Ferary Gultom. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012.
[13] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012

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

Ketika menemui klien dalam tahap presentasi dan menyampaikan pesan mengenai pentingnya menggunakan produk asuransi biasanya agen Ary sebagai seorang agen menggunakan bahasa Indonesia yang dicampur dengan bahasa khas *Suroboyoan* yang dicampur dengan bahasa Jawa ketika bertemu dengan orang Surabaya. Ketika melakukan komunikasi interpersonal *face to face* dengan calon klien, Ary biasa memberikan ilustrasi-ilustrasi kepada calon klien yang baru dia temui pertama kali, ilustrasi itu dimaksud agar calon klien lebih memahami tentang pentingnya menggunakan produk asuransi. Ilustrasi tersebut biasa digunakan oleh Ary untuk menggambarkan pentingnya asuransi beserta keuntungan dan kerugian menggunakan asuransi di atas kertas yang telah dia siapkan.

Ketika memberikan ilustrasi agen Ary memberikan pesan Non verbal dengan mendekatkan posisi duduk mendekat ke calon klien,mengatur volume dan kecepatan berbicara dan memberikan gerakan-gerakan seperti menunjuk calon klien.

Pesan non verbal juga disampaikan oleh Ary melalui cara dia berpakaian. Ary terbiasa menyesuaikan pakaian yang ia kenakan dengan komunikannya. Jika dia bertemu dengan calon klien yang merupakan orang dari kalangan atas, tak segan-segan Ary menggunakan kemeja panjang yang akan dipadu dengan jas dan dasi. Kemudian jika bertemu

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

dengan calon klien dengan kalangan menengah ,Ary akan menggunakan kemeja sisa dan sisanya kan menyesuaikan lagi

> "wah pastinya lah. Sekarang kalau aku ketemu bos-bos dari golongan atas gitu ya aku pake baju kayak gini aku tambahi jas . Tapi kalau ketemu sama menengah ya paling kemeja"an ae lah .Trus kalau lainnya bisa menyesuaikan pakaiannya". [14]

Sedangkan ketika bertemu dengan calon klien, kertas dan bulpoint merupakan cara paling efektif dalam memberikan ilustrasi pada calon klien, tidak jarang pula Ary menggunakan uang-uangan palsu dan laptop untuk ilustrasi. Media handphone dan internet sering juga dikenakan Ary, hanya dilakukan ketika pendekatan. Sedangkan untuk penjelasan lebih detail tetap dibutuhkannya,komunikasi tatap muka.

Ketika melakukan presentasi secara tatap muka . Ary terbiasa untuk tidak berbicara soal asuransi ,Ary akan memulainya dengan berbicara hal-hal yang lain terlebih dahulu sebagai *intro* pembicaraan hal-hal yang biasa dilakukan adalah menanyakan kabar dan bagaimana dengan pekerjaan mereka.

Ketika dilakukannya komunikasi interpersonal dengan calon klien, Ary dapat menjadi seorang komunikator dan sebaliknya menjadi komunikan ,calon klien yang memiliki pemikiran telat dan sedikit *kolot* merupakan calon klien yang tidak disenangi oleh Ary, sebab biasanya

[14] Ferary Gultom. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012.

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

ketika melakukan komunikasi dibutuhkan ekstra kesabaran. Ary sebagai agen asuransi mengatakan,sekarang perbandingan orang yang sadar akan asuransi dan orang yang sadar akan asuransi berimbang

Tahap presentasi yang dilakukan kepada calon klien Dina setelah melakukan proses pendekatan maka agen Abdi dengan menggunakan bahasa Indonesia yang dapat di pahami oleh calon klien dengan cukup jelas, diakui oleh calon klien Dina, agen Abdi dapat mengolah kata-kata dengan baik. Agen dapat membuat seseorang yang awalnya tidak mengerti dan sadar akan pentingnya asuransi , menjadi mengerti dan sadar sehingga segala sesuatu yang sebenarnya dibutuhkan oleh Dina dan dapat semua dijawab oleh Abdi ketika terjadi proses presentasi.

Pemberian ilustrasi contoh kasus berupa gambaran di atas kertas juga menjadi harapan calon klien ,karena dengan adanya pemberian ilustrasi tersebut dapat membantu calon klien dalam menangkap pesan.

Pada saat penyampaian pesan mengenai asuransi ,Dina mengatakan Abdi menggunakan bahasa Indonesia ,namun gaya bahasa tersebut akan berubah menjadi bahasa Jawa dan Indonesia apabila pembicaraan mengenai asuransi telah selesai dilakukannya.Dina sebagai komunikator pun memberikan pesan non verbal seperti anggukan kepala yang menandakan dia mendengarkan dan setuju atas apa pendapat yang di utarakan oleh Abdi selaku agen asuransi.

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

Dalam proses komunikasi interpersonal agen dan calon klien menggunakan saluran berupa media telepon dan sms .Telepon dan Sms digunakan agen dan calon klien pada saat dilakukannya pembuatan janji dalam proses presentasi .

Selain media berupa handphone yang digunakan oleh agen dan calon klien ,agen dan calon klien melakukan pertemuan secara *face to face* ,guna memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai asuransi. Pada tahap presentasi ini tidak hanya pesan verbal saja berupa kata-kata yang diberikan, namun juga berupa pesan non verbal agen pada saat menyampaikan pesan verbal yang diikuti dengan memberikan gambaran ilustrasi di atas kertas.

Dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara agen dengan calon klien, Dina selaku klien merupakan komunikan atau penerima pesan dari agen. Begitu pula sebaliknya ,apabila Dina memberikan umpan balik atau respon kepada Abdi seperti memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai asuransi ,maka secara bergantian Abdi akan menjadi komunikan. Menurut Dina, Abdi selaku komunikan dapat mengerti dengan benar apa yang dibutuhkan oleh Dina

> "De'e ngerti apa yang tak butuhin "dan Abdi dapat memberikan penjelasan dengan baik "Abdi nerangin ke aku soal asuransi aku langsung mudeng dan gak berpikiran kalau asuransi itu ga penting."[15]

[15] Dina . *Wawancara.* Jum'at , 1 Juni 2012.

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

Di mata Dina,Abdi merupakan komunikan orang yang sopan,ramah, supel, dan orang yang pandai dalam mengolah kata-kata yang akan diucapkan agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan membuat orang tidak antipati ketika membicarakan mengenai asuransi

> "ya ,tanggapannya pertama orangnya sopan dan aku bilang cukup pinter lah dalam ngolah kata-kata ,biar orang gak salah presepsi dan gak langsung males kalau ntar dya ngomongin asuransi".[16]

Sedangkan untuk pesan yang disampaikan Ary terhadap Cecil pada tahap presentasi ini, biasanya diawali Ary dengan menanyakan kabar dari Cecil ,sedang melakukan aktifitas apa

> "ya paling tanya lagi sibuk ta?Trus gimana kabarku ?trus tanya kapan bisa ditemui lagi?."[17]

Sedangkan mengenai pakaian yang digunakan oleh Cecil ,Cecil menggunakan atasan bergaris warna warni dengan dasar abu-abu ,kemudian dipadu dengan celana jeans abu-abu ,terlihat di pundak dari calon klien sedang membawa tas warna hitam ,dengan gaya rambut berwarna emas.

---

[16] Dina . *Wawancara*. Jum'at , 1 Juni 2012.
[17] Cecil. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012

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

Sebelumnya dilakukannya pertemuan dengan Cecil sampai dengan proses presentasi ini, Ary dalam melakukan komunikasi interpersonal menggunakan media atau saluran berupa handphone untuk melakukan telepon dan sms, Ary lebih sering melakukan telepon untuk berkomunikasi .Dikatakan Cecil ,Ary hanya melakukan sms ketika akan menelepon Cecil .Biasanya menyaka pakah Cecil sedang sibuk atau tidak

> "de'e lebih sering telepon sih .tapi sms lumayan ,biasanya dia sms aku kalau teleponnya dia gak di angkat .Dia paling tanya,lagi sibuk ta?"[18]

Sedangkan tahap presentasi yang dilakukan Ary kepada Cecil ketika berlangsungnya komunikasi interpersonal antara agen dengan calon klien . Cecil selaku calon klien berada di posisi komunikan atau penerima pesan. Namun hal itu aka terjadi sebaliknya ,apabila Cecil memberikan respon atau umpan balik kepada Ary berupa tanggapan dari pernyataan kepada Cecil. Cecil mengatakan bahwa Ary sudah cukup jelas dan mengerti apa yang dimaksud dan dipertanyakan oleh Cecil ketika dilakukan tahap presentasi kepada Cecil selaku calon klien. Seperti contohnya ketika Cecil menanyakan mengenai asuransi pendidikan yang ia ingin tahu lebih dalam. Dengan penjelasan yang mudah dipahami ketika Ary memberikan penjelasan tersebut.

---

[18] Cecil. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012

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

3. Tahap Negosiasi

Dalam tahap negosiasi ini calon klien akan memutuskan apakah mereka akan mengambil polis asuransi atau tidak sesuai dengan minat dan kemampuan masing-masing calon klien baik dari Dina maupun dari Cecil. Biasanya ketika di ceritakan bahwa ,ketika Abdi mencoba melakukan presentasi tentang akan pentingnya asuransi ke calon klien tersebut sampai dengan tahap negosiasi ,calon klien tersebut menanggapinya dengan berbagai macam alasan yang menurut agen Abdi itu adalah alasan yang sering kali dia temui.

Abdi mengakui bahwa umpan balik dari setiap calon klien yang dia terima beragam. Mulai dari calon klien yang bersikap acuh tak acuh seakan-akan dirinya sedang tidak bisa di ganggu, hingga klien yang sangat ramah menerima kedatangannya. Diakui Abdi bahwa klien yang biasa menunjukan sikap acuh tak acuh ,adalah klien yang sangat antipati terhadap agen asuransi ,mereka berusaha mencari kesibukan sendiri ketika agen berusaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan dari kami sampai dengan penolakan calon klien ketika agen mengajak untuk bertemu. Sedangkan untuk sikap ramah di tunjukan oleh calon klien dari awal sudah lebih dahulu dilakukannya pembuatan janji,calon klien yang ramah akam menanggapi calon klien yang ramah akan menanggapi agen dengan baik dan mau untuk untuk meluangkan waktunya ketika agen mengajak bertemu sampai ketika agen memberikan penjelasan.

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

Selama proses negosiasi kalimat penolakan ini juga mudah ditemui ketika bertemu dengan calon klien bersamaan dengan gerakan membuka dan menutup proposal produk yang diberikan dan kemudian tersenyum. Abdi sebagai agen asuransi sudah memiliki trik komunikasi untuk menjawabnya . Biasanya Abdi akan langsung menanggapinya dan memberikan penjelasan lebih dalam lagi tentang memakai keuntungan memakai asuransi yang diperoleh oleh para calon klien, tidak hanya untuk diri mereka saja tapi juga untuk keluarga mereka jika sewaktu-waktu jika nanti calon klien tersebut terkena musibah seperti meninggal dunia, sakit keras, cacat seumur hidup, dll. Selain itu juga di sini calon klien diberikan penjelasan lagi, bahwa produk asuransi tidak hanya sekedar memproteksi, melainkan sama seperti layaknya calon klien menabung untuk masa depannya kelak ketika masa tua. Apabila calon klien tersebut tetap menolak akan apa yang dijelaskan oleh agen Abdi ,Abdi akan memberikan waktu untuk calon klien tersebut berpikir ulang .

> "Tapi paling-paling kalau mereka sudah di berikan penjelasan tetep ngotot aja. Ya udah kita coba dengan cara lain , mungkin mereka diberikan penjelasan ilustrasi yang lebih mudah dipahami mungkin mereka bisa memahami. Tapi kalau mereka tidak bisa nangkep apa yang kita sampaikan,ya uda. Kita biarkan mereka berpikir dulu aja,toh setidaknya kita sudah menyampaikan pesan pentingnya pake produk asuransi kan." [19]

[19] Abdi Humaris. *Wawancara*.jum'at, 1 Juni 2012

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

Di samping itu Abdi juga menjelaskan respon baik yang sering kali ia dapatkan pada saat dia melakukan komunikasi pada calon klien. Respon baik, juga sering diperlihatkan calon klien ke agen dengan kalimat. Kalimat yang sering kali mereka ucapkan adalah, *"mosok seh gitu"* (dalam bahasa indonesia *"masa sih begitu)*. Selain kalimat tersebut, sikap yang ditujukan calon klien adalah mulai tertarik untuk membaca proposal yang diberikan agen dan menunjukan sikap tertarik dengan cara mulai banyak mengutarakan pertanyaan-pertanyaan yang masih belum dipahami mengenai birokrasi pengklaiman ketika calon kliennya terkena musibah.

4. Tahap Keputusan

Selain itu diterangkan Abdi pula ,proses awal pendekatan sampai pada akhirnya terjadi tahap keputusan atau pengambilan produk asuransi. Tiap calon klien mempunyai memiliki jangka waktu beragam. Terkadang calon klien yang hanya membutuhkan waktu dua jam atau satu kali pertemuan sampai yang membutuhkan waktu berbulan-bulan atau dua bahkan lebih dari satu kali pertemuan.

Selain itu peneliti memberikan pertanyaan pada agen mengenai respon apa yang paling diharapkan oleh agen. Abdi menjelaskan bahwa respon yang ia harapkan adalah respon calon klien yang awalnya terlihat pasif (tidak banyak bertanya) dan di akhiri menandatangani persetujan mengambil polis asuransi. Sedangkan umpan balik yang diterima Abdi dari calon kliennya adalah umpan balik yang positif. Karena selain calon

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

klien mau untuk *welcome* dan menerima penawaran Abdi ketika mengajak bertemu ,calon klien juga sadar akan pentingnya asuransi sampai akhirnya tahap mengambil keputusan.

Agen Ary menganggap saat ini sudah mulai banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya asuransi ,namun tidak dipungkiri pula bahwa masyarakat yang belum sadar juga masih banyak. Maka tidak heran jika Ary masih sering mengalami beberapa penolakan tapi pada saat tahap keputusan calon klien dapat memutuskan apakah ia mengambil polis asuransi atau tidak, sesuai dengan kemampuan financial dan proritas ke depannya.

Respon /umpan balik yang diterima agen ketika melakukan tahap pengambilan keputusan sangat beragam, dari yang mulai masih untuk mempertimbangkan ulang untuk mengambil polis asuransi sampai dengan tahap mantap mengambil polis asuransi.

Di samping itu agen Ary juga menjelaskan salah satu ciri-ciri orang yang terlihat memberikan umpan balik negatif atau positif. Ciri calon klien yang memberikan umpan balik negatif, mereka hanya merespon setiap perkataan dari agen dengan balasan yang seperlunya saja

> " biasae mereka pas ngeliat aku dari awal sudah kelihatan gak simpatik. Jadi diajak ngobrol A ya di jawab A ,gak semua berusaha open sama aku .trus ya gitu di tanyai A ,jawabe A ya wes."[20]

[20] Ferary Gultom. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012.

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

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Kemudian ,mereka berusaha memberikan respon dengan mengatakan iya sambil menganggukan kepala tanda setuju atau mengatakan " *sek ya ta pikirno* " Lebih unik lagi ketika agen bertemu dengan calon klien yang sangat membenci pada asuransi. Agen pernah mendapatkan penolakan yang telihat sekali ,kalau calon klien tersebut sangat membenci asuransi.

> "misale langsung dateng tanpa ada telepon dulu lo ya, begitu liat orang pakai pakaian rapi ,trus nenteng tas. Wes tau biasanya mereka kalau kasih kita asuransi ,langsung ditolak sama dia. Ooo nggak..nggak makasih ". Jadi modele kita itu kayak pengemis di usir-usir." [21]

Ketika agen bertemu dengan orang yang benci sama asuransi ,agen bisa menelusuri alasan mereka benci akan asuransi .Seperti pada salah satu pengalamannya ketika ia sempat menerima penolakan dengan menggunakan kata-kata kotor dari calon klien.

Ciri dari calon klien yang memberikan respon positif ,biasanya mereka ketika agen berusaha untuk membuat suatu topik pembicaraan agar dapat mencairkan suasana ,calon klien tersebut juga turut membantu dalam mengembangkan percakapan tersebut.

Selain itu dikatakan pula Ary ,selain mereka sadar dan akhirnya memilih untuk mengambil menjadi polis Ary juga berharap apabila mereka bersedia menjadi agen asuransi .Jika dilihat dari hasil komunikasi

---

[21] Ferary Gultom. *Wawancara*. Selasa, 5 Juni 2012.

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

antara agen dengan calon klien ,efek komunikasi yang diterima adalah efek positif . Hal ini ditunjukan dengan respon positif yang diberikan Cecil selama proses pendekatan hingga pertemuan. Cecil mau untuk meluangkan waktunya dan mendengarkan penjelasan dari Ary, meskipun sebenarnya Cecil sudah mempunyai polis asuransi.

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