

pendidikan ataupun pekerjaan yang berbeda dari lawan bicaranya. Sebab hal ini juga sangat berpengaruh terhadap ketertarikan dan daya tangkap dari calon klien. Apabila agen bertemu dengan calon klien memiliki latar belakang pendidikan yang rendah, agen akan lebih menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh calon klien. Ketika berbicara dengan lawan bicara yang memiliki pekerjaan yang lebih tinggi, agen juga harus menyesuaikan bobot pembicaraannya karena dengan memahami apa yang dibicarakan oleh calon klien tersebut agen dapat mengambil satu titik *interest* dan menghindari ketimpangan pembicaraan.

Hambatan komunikasi yang seringkali terjadi dalam proses pendekatan ini adalah berupa kesungguhan agen dalam memperkenalkan dirinya sebagai seorang agen asuransi dan bagaimana ia bisa menunjukkan pada orang bahwa ia merupakan agen yang dapat dipercaya oleh klien.

Dalam proses pertemuan ini, setiap agen asuransi memiliki trik-trik khusus untuk mendekati calon kliennya atau dalam menyampaikan pesannya. Mereka para agen melakukan penggolongan pada proses pendekatan sampai dengan pada tahap *closing* berdasarkan jenis kelamin, status (menikah atau belum menikah), pendidikan, dan pekerjaan. Proses berlangsungnya pertemuan hingga *follow up* biasanya senggang waktu yang dibutuhkan cukup dekat kurang lebih seminggu atau dua minggu, agen akan terus melakukan *follow up* agar calon klien tidak lupa dan terus disadarkan mengenai pentingnya menggunakan asuransi.

Dalam proses *follow up* ini agen tetap menggunakan media handphone untuk melakukan telepon ,sms, ataupun bbm. Media internet juga akan digunakan agen dalam proses tahap *follow up*, kebanyakan agen asuransi memanfaatkan tahap *follow up* untuk lebih mempererat hubungan antara agen dengan calon klien. Isi dalam pembicaraan mereka biasanya menanyakan kabar, menanyakan bagaimana dengan pekerjaan mereka, apakah mereka sedang sibuk , dapatkah agen datang ke kantor atau ke rumah, hanya untuk sekedar berkunjung. Berdasarkan observasi selama melakukan penelitian dari proses *follow up* ini tidak menutup kemungkinan adanya dilakukan proses pertemuan. Karena dalam pengambilan sebuah produk asuransi, seorang agen masih membutuhkan data-data pribadi calon klien, tanda tangan calon klien, dan apabila diperlukan agen akan memberikan penjelasan yang masih belum dipahami oleh calon klien.

Faktor-faktor lain yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik yaitu dengan percaya (*trust*), sikap *supportif*, dan sikap terbuka. Untuk dapat menjadi seorang komunikator yang baik agar dapat dipercaya dan membuat calon kliennya untuk mau terbuka, untuk menjadi seseorang agen dibutuhkan beberapa kriteria yang dianggap penting, kriteria-kriteria tersebut didapat peneliti berdasarkan hasil pengamatan dan berdasarkan hasil wawancara. Kriteria-kriteria yang dibutuhkan oleh seorang agen baik dari proses awal sampai dengan pendekatan akhir *closing* dan *follow up* adalah dimilikinya sifat jujur,

pantang menyerah, dapat berkomunikasi dengan jelas, apa yang dikatakan dan dilakukan berjalan sesuai, memiliki jiwa *leadership* yang baik dan dapat membawakan diri dengan baik. Sifat jujur menjadi sifat dasar yang paling diutamakan oleh semua agen asuransi.

Selain itu seorang agen dituntut dapat berkomunikasi dengan baik kepada calon klien, maka dengan memiliki keahlian dalam berkomunikasi dengan jelas kepada calon klien juga dianggap penting.

Etika dalam berkomunikasi juga merupakan hal yang sangat penting harus diperhatikan pada saat melakukan pendekatan maupun pertemuan. Agen juga harus memperhatikan tiap kata-kata yang akan menjadi sangat sensitif untuk dibicarakan, dengan selalu membiasakan diri awal mengawali pembicaraan yang sensitif seperti meninggal atau kecelakaan dengan kata "sorry"

Dari proses komunikasi interpersonal tersebut akan mampu membawa keakraban antara kedua belah pihak baik agen maupun dengan calon klien ataupun sebaliknya secara mendalam dan meluas.

Untuk rekomendasi bagi calon klien agar pandai-pandai dalam mengambil polis asuransi sesuai dengan kebutuhan keluarga anda dan memilih agen yang mempunyai skill komunikasi interpersonal yang bagus ,agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh calon klien.

2. Rekomendasi untuk program studi ilmu komunikasi

Bagi prodi ilmu komunikasi diharapkan dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa semakin meningkatkan kajian mengenai hubungan komunikasi interpersonal yang akan disampaikan kepada mahasiswa nya kelak. Di sisi lain diharapkan mampu dijadikan bahan untuk para mahasiswa nya agar lebih meningkatkan skill yang dimiliki dalam dunia komunikasi dan mengembangkan di dalam praktek sehari-hari maupun dalam pekerjaannya kelak.

Serta agar dapat kembali melanjutkan riset lanjutan ini seperti meneliti tentang komunikasi seksual yang terjadi antara agen asuransi dengan calon klien ditinjau dari segi pesan non verbal maupun pesan verbal dan atau meneliti tentang bagaimana proses komunikasi transaksional yang terjadi antara agen dengan calon klien di perusahaan asuransi yang ada di Surabaya.