۵

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Hak ciptar belakang Masalah

Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dalam menjalani kehidupannya sehari-hari manusia tentunya tidak bisa lepas dari pengatannya untuk bersosialisasi . Pada dasarnya manusia juga memiliki banyak sekali impian.

Salah satunya seperti mobil impian, rumah impian, jalan – jalan, masa tua yang berbahagia

bersamas anak ataupun cucu – cucunya. Namun kadangkala ditengah orang ingin mencapai

impiannya, ada saja hambatan datang yang secara financial menghancurkan impian itu semua. rya tulis

Melihat hal ini sehingga menyebabkan banyak orang terpuruk dan semua usahanya

berantakan bahkan dapat menyebabkan hilangnya asset yang sudah terkumpul dari puluhan

tahun, menjual seluruh hartanya, bahkan dapat menyebabkan perceraian, hal itu yang menjadi

faktor permasalahan kebanyakan orang di usianya yang produktif atau masa kejayaan dalam

meraih karir.

atika Kwik Kia

Dilihat dari hal tersebut perlu diketahui orang kaya juga dapat menjadi miskin karenanya.

Banyakhal yang dapat menguras itu diantaranya mungkin pensiun terlalu dini, dipecat, ataupun

berjudi Namun demikian, hal tersebut tentunya dapat dikontrol oleh tiap individu. Ada beberapa

. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporar hal yang tidak dapat dikontrol manusia yakni itu adalah penyakit kritis, ataupun hilangnya

pencarinafkah dalam keluarga. Dalam hal inilah yang mnejadi permasalahan.

MC ternama yang kita tahu "Olga Saputra terkena penyakit meningitis dan dilarikan ke Singapore, dan membutuhkan dana sebesar 4,8 Miliyar. Celline Dion memiliki Rumah seharga 849 Miliyar menjual banting harga kepada property menjadi 600 Miliyar, demi membantu suaminya Rene Angelil yang tengah berjuang melawan kanker tenggorokannya karena tak memiliki dana yang cukup ( nydailynews, 2014).

Dilihat dalam hal ini bahwa banyak terjadi sehingga terkadang ketika hal itu terjadi, istri yang kehilangan pencari nafkahnya terpaksa menikah lagi dengan guna bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan anaknya yang masih kecil yang belum bisa hidup mandiris Banyaknya orang yang tidak sadar akan hal tersebut, dan kurangnya edukasi mengenai Eu, Edan Eagi harapan hidup orang yang semakin meningkat, dengan berbagai macam obat untuk membuatnya terus bertahan hidup.

"80 persen masyarakat jauh dari harapan hidup sehat. Banyak masyarakat akhirnya menderita penyakit kritis karena tak kunjung berobat, akibat kekurangan uang. Sementara itu, 20 persen masyarakat menengah ke atas uangnya habis untuk mengobati penyakit berat" (World Health Organization, 2012).

Melihat hal itu maka muncullah asuransi. Namun yang menjadi permasalahannya adalah beratyaknya kekecewaan serta informasi pada sosial media yang banyak memberikan kesan

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

negatif kepada orang tentang asuransi, terutama masalah *claim*, atau uangnya tidak cair, dan

masih banyak hal lainnya. Perlu kita ketahui bahwa pada umumnya pemasar produk asuransi

adalah agen.

atika Kwik Kia

Dalam hal ini ada agen yang bertanggung jawab, adapun agen yang tidak bertanggung jawab atau yang menerangkan hanya asal – asalan dan tidak mengerti produk apa yang diberikan

kepada calon nasabah, begitu juga calon nasabah yang tidak tahu secara detil mengenai

produknya. Hal ini biasanya yang menyebabkan terjadi kesalahan dalam berkomunikasi kepada

calon nasabah dan nasabah, dan memunculkan rasa kecewa.

Selama ini perusahaan-perusahaan asuransi pada umumnya tidak pernah melakukan riset untuk mengetahui seberapa besar efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh para agennya, sehingga mereka tidak tahu teknik mana saja yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi harapan para pelanggan. Ditinjau dari sisi pelanggan, para pelanggan biasanya tidak mengetahui dengan detil setiap variabel pelayanan yang ada pada perusahaan penyedia jasa layanan. Akibatnya pelanggan dapat terkecoh dalam memilih suatu perusahaan asuransi (Aulia, 2011 : 11).

Dilihat dari kutipan tersebut, bahwa dapat diketahui kurangnya efektivitas komunikasi para agen kepada calon nasabah, sehingga dari hal tersebut dapat menyebabkan kekecewaan dikemudian hari, hal itulah yang menjadi permasalahan kekecewaan serta informasi yang banyak tersebandi sosial media yang memberikan kesan negatif. Adapun yang dilihat tidak hanya satu Rasus itu saja, namun ada beberapa kasus lainnya.

Anak meninggal dunia, nasabah Prudential malah dipenjara Nasabah Prudential terpidana adalah Lily (56) seorang wanita pemilik salon yang ada di Jalan Diponegoro, Kabupaten Ponorogo. malah di penjarakan. Hal tersebut disebabkan adanya pemalsuan data yang di tutis oleh terpidana Lily pada anaknya (LensaIndonesia, 2014).

Pada kasus tersebut, tentunya bagi masyarakat yang melihatnya, tentu memberikan dampak negatif bahkan ketidakpercayaan serta kekecewaan. Dalam kasus tersebut dikatakan

bahwa anaknya yang adalah nasabah prudential meninggal, namun orang tua sang anak, yakni

Lily malah di penjarakan. Hal itupun memberikan kesan buruk, serta banyak pertanyaan dari

. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporar masyarakat mengenai asuransi yang menipu. Adapun kasus lainnya.

dapat dilihat bentuk barangnya.

Dapat kita lihat dari musisi kondang yakni Ahmad Dhani yang merasa bahwa Prudential menipu, dan kesal terhadap Prudential, karena anaknya Ahmad Dhani yakni Abdul Qadir Jaelani (AQJ) alias Dul mengalami kecelakaan dan ketika Ahmad Dhani mencoba untuk claim asuransi Prudential, Prudential tidak membayarkan claim, sehingga menyebabkan Ahmad Dhani mencabut seluruh polis asuransi yang ia daftarkan ke anak – anaknya(finance.detik, 2013).

Dari hal tersebut orang menjadi was – was, tidak percaya dan hal paling ditakuti adalah tidak bisa claim, dan tertanam dalam pikirannya bahwa asuransi itu menipu, dan tidak ada

gunanya. Disinilah muncul permasalahan pokok utama. Misalnya, bagaimana cara bekomunikasi agen asaransi dalam meyakinkan calon nasabah untuk mengambil produknya melihat banyaknya sisi jelek asuransi dari media. Perlu diketahui juga asuransi adalah perusahaan jasa yang tidak

penulisan kritik dan tinjauan

. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

# B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyeba Bagaimana strategi komunikasi persuasif antar personal agen dalam meyakinkan nasabah produk asuransi?

# Hak Cipta Edentifikasi Masalah

Bagaimana strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam hal memberikan kesadaran

Undang-Undang dan pengetahuan kepada nasabahnya mengenai asuransi di tengah buruknya kabar media

terhadap asuransi?

Bagaimana strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam hal meningkatkan nasabah membeli produk asuransi di tengah buruknya kabar media terhadap asuransi?

Bagaimana strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam hal membangkitkan keinginan kepada nasabah di tengah buruknya kabar media terhadap asuransi?

Bagaimana strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam mendorong nasabahnya untuk membeli produk asuransi di tengah buruknya kabar media terhadap asuransi?

# Tujuan Penelitian kan sumber:

- Untuk mengetahui strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam memberikan kesadaran dan pengetahuan mengenai asuransi di tengah buruknya kabar media terhadap asuransi.
- Untuk mengetahui strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam hal meyakinkan nasabahnya di tengah buruknya kabar media terhadap asuransi.
- Untuk mengetahui strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam hal membangkitkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,



keinginan kepada nasabah di tengah buruknya kabar media terhadap asuransi.

Untuk mengetahui strategi komunikasi persuasif agen asuransi dalam mendorong nasabahnya untuk membeli produk asuransi di tengah buruknya media terhadap asuransi.

# **Manfaat Penelitian**

Untuk Akademik

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi bagi mata kuliah khususnya psikologi komunikasi dalam hal bagaimana cara menyusun strategi komunikasi persuasif antar personal agen asuransi dan nasabah di tengah kabar buruknya media terhadap asuransi, mencakup dalam mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Biasa yang dilakukan dalam komunikasi bisnis khususnya bidang asuransi.

Untuk Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pengetahuan kepada perusahaan bisnis asuransi ditinjau dari strategi komunikasi persuasif agar menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki cara berkomunikasi antar personal dengan nasabah.

# Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kia