ABSTRAK

PERANAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI *FINANCIAL ADVISOR* DAN NASABAH DALAM MENCAPAI KESEPAKATAN PERENCANAAN ASURANSI

(Studi pada *Financial Advisor* PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta)

Oleh

MARISSA

Saat ini perusahaan asuransi memiliki banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Namun pada kenyataannya, masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak paham mengenai beberapa produk asuransi yang cocok untuk kebutuhannya. Oleh karena itu dibutuhkannya seorang *Financial Advisor* dalam menjelaskan dan memaparkan berbagai macam jenis produk asuransi khususnya dari PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta. **Dari fenomena tersebut dapat dilihat bahwa pentingnya membangun komunikasi yang efektif antara *Financial Advisor* dan Nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Komunikasi antarpribadi di dalamnya sangat berpengaruh dalam mengidentifikasi, menciptakan dan menjalin hubungan timbal-balik dalam mencapai keputusan bersama. Oleh karena itu** rasa keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan merupakan gambaran hubungan keduanya yang ideal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah peranan komunikasi antarapribadi *Financial Advisor* **dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan**

asuransi?" di lihat dari 5 aspek paradigma humanistik yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Tujuan penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui, memaparkan, dan menjelaskan bagaimana kegiatan dan peranan komunikasi antarpribadi yang terjadi antara *Financial Advisor* dan Nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini difokuskan pada kegiatan serta peran atau manfaat dari kegiatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan seorang *Financial Advisor* kepada Nasabah-nya, dilihat dari 5 aspek paradigma humanistik (**keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap postif, dan kesetaraan). Informan di dalam penelitian ini adalah 4 orang yang berprofesi sebagai *Financial Advisor* yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* (disengaja) dan 4 orang nasabah yang dinaungi oleh masing-masing *Financial Advisor*, nasabah berperan sebagai *Key Person* atau pendukung di dalam penelitian ini. Adapun teori yang mendukung penelitian ini adalah *Social Exchange Theory* atau Teori Pertukaran Sosial. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik reduksi data, *display data,* dan verifikasi.**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa dari 5 aspek paradigma humanistik yang digunakan sebagai alat ukur dari penelitian ini (**keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap postif, dan kesetaraan), 4 aspek telah berjalan maksimal yang ditunjukan oleh *Financial Advisor* yaitu aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan sikap postif. Serta terdapat satu aspek berjalan kurang maksimal yang ditunjukan oleh *Financial Advisor* yaitu aspek kesetaraan. Terdapat 3 peranan atau manfaat komunikasi antarpribadi** *Financial Advisor* dan Nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi yaitu: 1. Sebagai media untuk menjalin hubungan baik dan saling bertukar informasi. 2. Sebagai motivasi kepada nasabah untuk mengetahui arti pentingnya memiliki asuransi. 3. Sebagai alat untuk membuat nasabah tertarik untuk sepakat dan mengikuti program asuransi yang ditawarkan. Komunikasi antarpribadi yang terjadi antara *Financial Advisor* dan Nasabah berperan dalam membuat nasabah mengerti mengenai informasi yang disampaikan oleh *Financial Advisor* sehingga nasabahpun merasa puas dan menyetujui untuk melakukan kesepakatan perencanaan asuransi sebagai proteksi diri dari ketidakpastian dimasa depan.

Kata kunci: Komunikasi Antarpribadi, Asuransi, Teori Pertukaran Sosial