

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Pengenalan informan merupakan tahapan pertama dan merupakan fokus dari penelitian ini. Melalui pengenalan informan, penulis dapat mengumpulkan sebagian data pendukung seperti identitas informan secara mendalam juga latar belakang kehidupan sang informan, sehingga dapat terciptanya hubungan yang saling mendukung satu sama lain.

Dalam penelitian ini penentuan informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh variasi yang berbeda dari satu informan dan informan lain, dan diharapkan dapat mewakili dan menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah deskripsi dari empat orang informan yang telah memenuhi kriteria-kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Tabel 1. Daftar Nama Informan yang berprofesi sebagai *Financial Advisor* dari PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta.

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Lama Bekerja di AXA
1.	Wuri Yasmi	Perempuan	29 Tahun	2 Tahun
2.	Dimas S	Laki-Laki	23 Tahun	9 Bulan
3.	Ahmad Ridwan	Laki-Laki	23 Tahun	1 Tahun
4.	Irma Julia Sari	Perempuan	25 Tahun	1 Tahun

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

1. *Financial Advisor* sebagai Informan Pertama

Informan pertama pada penelitian ini adalah Ibu Wuri Yasmi, wanita yang lahir di Jakarta pada tanggal 28 April 1983 ini telah menyelesaikan pendidikan S1-nya di Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti. Bungsu dari lima bersaudara ini telah berprofesi sebagai *Financial Advisor* di PT. AXA Mandiri Financial Services selama dua tahun. Sebelumnya ia pernah bekerja di perusahaan swasta namun pada tahun kedua ia memilih untuk *resign* dan kemudian berprofesi sebagai seorang *Financial Advisor*. Wanita yang baru saja melaksanakan pernikahannya beberapa bulan yang lalu ini ditempatkan di kantor Mandiri cabang MT. Haryono di Wisma Pede Jakarta Selatan. Di cabang ini beliau masih terbilang baru karena sebelumnya ia ditempatkan di kantor Mandiri cabang Tebet1 Jakarta Selatan.

2. *Financial Advisor* sebagai Informan Kedua

Informan kedua pada penelitian ini adalah Dimas S. Pria berusia 23 tahun yang lahir di Depok pada tanggal 9 September 1989 ini sangat mencintai dunia musik dan desain grafis. Pria yang baru saja memenangkan sebuah kontes musik ini menamatkan jenjang pendidikan D3 nya di jurusan Desain Komunikasi Visual di Universitas Padjajaran Bandung. Saat ini beliau ditempatkan di kantor Mandiri cabang Lapangan Ros Jakarta Selatan untuk menjalankan profesinya sebagai *Financial Advisor* di PT. AXA Mandiri Financial Services yang telah berjalan selama sembilan bulan.

3. *Financial Advisor* sebagai Informan Ketiga

Informan ketiga pada penelitian ini adalah Ahmad Ridwan. Pria yang tinggal di Cimanggis Depok Jawa-Barat ini telah menyelesaikan jenjang pendidikan D3 nya di Fakultas Teknik Universitas Indonesia pada tahun 2011. Anak kedua dari empat bersaudara ini lahir di Jakarta pada tanggal 5 Juni 1989. Profesi sebagai *Financial Advisor* telah ia jalani kurang lebih selama satu tahun. Kantor Mandiri cabang Master Manajemen Universitas Gajah Mada Jakarta Selatan merupakan kantor dimana ia ditempatkan sebagai *Financial Advisor* di PT. AXA Mandiri Financial Services.

4. *Financial Advisor* sebagai Informan Keempat

Informan keempat pada penelitian ini adalah Irma Julia Sari. Beliau ditempatkan di kantor Mandiri cabang Mall Epicentrum Jakarta Selatan sebagai *Financial Advisor* di PT. AXA Mandiri Financial Services. Wanita kelahiran Jakarta 24 Juli 1987 ini mengaku berprofesi sebagai *Financial Advisor* merupakan tantangan tersendiri dalam penerapan ilmu yang telah ia dapat pada studi S1 nya di jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang. Sulung dari tiga bersaudara ini tinggal di daerah Ciputat Jakarta Barat dan telah menjalani profesinya sebagai *Financial Advisor* kurang lebih selama satu tahun.

Selain menetapkan *Financial Advisor* sebagai Informan peneliti juga menetapkan 4 orang Nasabah yang bertindak sebagai *key person* dari penelitian ini. pemilihan nasabah sebagai *key person* ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan memperkuat informasi yang di dapatkan dari informan utama yaitu *Financial Advisor*. Selain itu pemilihan nasabah sebagai *key person* juga bertujuan

untuk memverifikasi kesamaan jawaban dari peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan Nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Berikut ini adalah data diri dari empat orang Nasabah yang bertindak sebagai *key person* di dalam penelitian ini.

Tabel 2. Daftar Nama Nasabah PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta yang bertindak sebagai *key person*.

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Status
1.	Nurdiasty Anty	Perempuan	24 Tahun	Menikah
2.	Kevin Martino M	Laki-Laki	29 Tahun	Belum Menikah
3.	Henita Sukardi	Perempuan	29 Tahun	Belum Menikah
4.	Dewi Permata	Perempuan	31 Tahun	Menikah

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

1. Nasabah sebagai *key person* Pertama

Nasabah pertama pada penelitian ini adalah Ibu Nurdiasty Anty. Wanita kelahiran Jakarta 25 Desember 1988 ini telah menikah dan dikaruniai dua orang putri yang bernama Rhaihanah Zahira dan Aqila Ramdania Qaireen. Meskipun berlatar belakang pendidikan dari akademi kesekertariatan, ia mengaku lebih memilih untuk menjadi ibu rumah tangga dan fokus untuk membesarkan kedua buah hatinya. Untuk menjamin masa depan kedua putri-nya ia mempercayakan produk asuransi dari AXA Mandiri khususnya produk Asuransi Mandiri Rencana Sejahtera plus-Pendidikan.

2. Nasabah sebagai *key person* Kedua

Nasabah kedua pada penelitian ini adalah Bapak Kevin Martino Martijas, pria yang lahir di Jakarta pada tanggal 30 Maret 1983 ini telah menyelesaikan pendidikan S1-nya di Universitas Padjajaran Bandung Jurusan Sastra Inggris. Bungsu dari dua bersaudara ini bekerja sebagai Wiraswasta di bidang telekomunikasi. Selain bekerja beliau juga sedang melanjutkan pendidikan S-2 -nya jurusan Manajemen di Universitas Gajah Mada. Pria yang gemar jalan-jalan ini sudah 2 tahun memilih produk AXA Mandiri sebagai perlindungan bagi dirinya khususnya pada produk Mandiri Rencana Profesional.

3. Nasabah sebagai *key person* Ketiga

Nasabah ketiga di dalam penelitian ini adalah Ibu Henita Sukardi. Putri kedua dari empat bersaudara ini sangat menggemari olahraga yoga dan ia telah bekerja di salah satu perusahaan swasta terkemuka di Jakarta sebagai seorang Akuntan. Wanita kelahiran Jakarta 27 Oktober 1983 ini merupakan lulusan dari Jurusan Akutansi Universitas YAI Jakarta. Dan saat ini ia mempercayakan AXA Mandiri untuk menjamin perlindungan atas dirinya melalui produk asuransi yaitu Asuransi Mandiri Proffesional.

4. Nasabah sebagai *key person* Keempat

Nasabah keempat di dalam penelitian ini adalah Ibu Dewi Permata, wanita kelahiran Bogor 3 Agustus 1981 ini telah menikah dan memiliki satu orang putra. Berlatar belakang sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dari Universitas Padjajaran, telah memudahkannya dalam urusan pekerjaan yang saat ini ia berprofesi sebagai Account Executive di salah satu Kantor Media Cetak di Jakarta. Sebagai seorang

ibu ia sangat memperhatikan keluarganya terutama untuk buah hatinya. Oleh sebab itu ia bergabung bersama AXA Mandiri untuk menyepakati perencanaan asuransi yang ditawarkan yaitu Asuransi Mandiri Sejahtera plus Keluarga. Menurutnya asuransi tersebut sangat penting untuk perlindungan di masa depan, baik untuk dirinya dan keluarganya.

B. Hasil dan Pembahasan Wawancara Kegiatan Komunikasi Antarpribadi

***Financial Advisor* dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi:**

Pada subbab ini akan diuraikan mengenai hasil wawancara dengan informan yang telah dikumpulkan dan diolah secara sistematis sesuai dengan tatanan pada metode penelitian. Hasil wawancara informan yang berupa jawaban-jawaban dari beberapa pertanyaan seputar kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi, dilihat dari aspek-aspek paradigma humanistik (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) ini akan disajikan dalam bentuk tabel guna mempermudah proses analisa data.

Komunikasi antarpribadi memiliki tingkat efektivitas yang tinggi dibandingkan dengan tatanan komunikasi yang lain. Hal ini terjadi karena proses komunikasi diantara dua orang tersebut terjadi secara langsung atau tatap muka. Keefektifan suatu hubungan komunikasi antarpribadi dapat dilihat dari lima aspek paradigma humanistik menurut Devito, yang dalam penelitian ini penulis kembangkan menjadi beberapa pertanyaan seputar permasalahan pada penelitian ini. Yaitu, sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan aspek pertama dalam paradigma humanistik. Keterbukaan sangat penting untuk dimiliki oleh *Financial Advisor* dan nasabah guna terciptanya hubungan komunikasi yang terbuka dan benar adanya. Dalam aspek ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang digunakan sebagai tolak ukur apakah *Financial Advisor* membangun sikap keterbukaannya kepada nasabah saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi.

1. Apakah anda merasa mengenal dekat nasabah anda dengan baik? Sejauh mana anda mengenal nasabah anda?

Tabel 3. Aspek Keterbukaan Indikator 1.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Iya, lumayan dekat dari segi kekeluargaan memang komunikasi harus selalu dijaga. Seperti kemarin saya baru mendatangi pesta pernikahan nasabah saya. Nasabah tersebut baru saya kenal sekitar tiga bulan tapi baik banget.
Dimas S	Ya. Secara detail, dari keluarga, keuangan (keadaan <i>financial</i>) kebutuhan hidup serta impian kedepannya untuk proteksi diri. Hampir semua nasabah aktif, masih sering contact mengenai masalah-masalahnya.
Ahmad Ridwan	Iya, harus dekat karena suatu kewajiban sehingga hubungan dengan nasabah harus bersifat berkelanjutan. Seperti mengenal satu sama lain dan mengerti kebutuhannya.
Irma Julia Sari	Hubungan berjalan baik tapi tidak terlalu dekat karena tetap menjaga profesionalisme. Khususnya untuk nasabah pria, karena tidak mungkin yah saya menjalin kedekatan diluar kepentingan asuransi.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* telah menunjukkan sikap terbukanya dalam menjalin hubungan komunikasi antarpribadi dengan para nasabahnya dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi menyatakan bahwa ia merasa mengenal nasabah dengan baik karena menurutnya, komunikasi diantara dirinya dan nasabah memang harus selalu dijaga, tetap *keep and touch* meskipun tidak selalu membicarakan asuransi. Seperti meskipun baru mengenal salah satu nasabahnya selama tiga bulan, kedekatan yang terjalin diantara dirinya dan nasabah dapat dikatakan erat terbukti dari kedatangannya pada acara pernikahan salah satu nasabahnya. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 1 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat terbuka.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas menyatakan bahwa ia mengenal nasabah dengan baik dan secara *detail*, dari keadaan keluarga, keadaan keuangan nasabah, juga impian-impian atau keinginan nasabah di masa yang akan datang sebagai bentuk proteksi diri, seperti perencanaan keuangan untuk pendidikan anaknya, memiliki asuransi kesehatan yang baik, juga kebutuhan mengenai informasi investasi. Ia mengaku masih sering melakukan *contact* dengan para nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 1 pada informan kedua dapat dikategorikan cukup terbuka.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan menyatakan bahwa ia memang harus mengenal nasabahnya dengan baik karena sudah suatu kewajiban dari seorang *Financial Advisor* untuk memahami nasabah dari segala sisi, sehingga dari kedekatan tersebut hubungan komunikasi dapat berlanjut dengan baik. Ia mengaku kedekatannya dengan nasabah dapat diartikan seperti mengenal satu sama lain dan mengerti kebutuhannya, khususnya kebutuhan secara *financial*. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 1 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup terbuka.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari menyatakan bahwa kedekatan yang ia bangun dengan nasabah berjalan baik namun memang tidak terlalu dekat karena ia tetap menjaga *profesionalisme* sebagai seorang *Financial Advisor*. Kedekatan yang memiliki jarak ini dikhususkan bagi para nasabah laki-laki, karena nasabah dari Ibu Wuri sendiri mayoritas adalah laki-laki. Oleh karena itu ia berpendapat bahwa tidak mungkin menjalin kedekatan dengan nasabah diluar kepentingan asuransi, dan dapat saja menyalahi aturan kerja atau melanggar profesionalisme. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 1 pada informan keempat dapat dikategorikan kurang terbuka.

Dari penjabaran wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informan pertama, kedua dan ketiga menyatakan untuk aspek keterbukaan, dalam hal ini adalah keterbukaan hubungan yang dinilai dari seberapa dekat hubungan antara *Financial Advisor* kepada nasabahnya hal ini dapat menyangkut informasi yang dilakukan dalam bentuk nyata seperti memberikan informasi yang jelas mengenai asuransi, bertukar pikiran mengenai masalah-masalah yang dihadapi, juga berbagi

informasi lainnya seperti keinginan untuk memiliki asuransi yang baik serta menguntungkan, juga membahas kebutuhan nasabah akan sebuah perencanaan keuangan. Pada informan keempat menyatakan bahwa hubungan komunikasi antarpribadi diantara keduanya berjalan baik namun tidak terlalu dekat karena tetap menjaga profesionalisme, hal ini dipengaruhi oleh banyaknya nasabah dari informan keempat ini ialah laki-laki. Namun hal tersebut tidak membatasi informasi yang disampaikan oleh informan tersebut kepada nasabahnya. Secara keseluruhan keterbukaan yang terjadi di antara *Financial Advisor* telah terbentuk dari pertemuan pertama yang banyak membahas mengenai latar belakang diri hingga berkelanjutan menjadi hubungan yang intens sehingga kegiatan komunikasi antarpribadi diantara keduanya berjalan baik dan bersifat berkelanjutan.

Pada aspek keterbukaan indikator 1 dapat dilihat bahwa informan pertama sangat menunjukkan keterbukaannya kepada nasabah. Untuk informan kedua dan ketiga juga telah menunjukkan aspek keterbukaannya pada indikator 1 yang dinilai cukup terbuka, sedangkan untuk informan keempat dinilai kurang terbuka.

2. Saat melakukan komunikasi secara langsung apakah anda menjelaskan produk asuransi yang anda sarankan kepada nasabah dengan baik dan benar?

Tabel 4. Aspek Keterbukaan Indikator 2.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Iya, pasti. Saya selalu menyarankan produk asuransi yang baik sesuai dengan kebutuhan nasabah secara detail. Karena jika produk asuransinya sesuai dengan yang kita sarankan dan nasabah terus membayar premi, kan kita juga yang diuntungkan.

Dimas S	Ya. Terlebih untuk nasabah yang masih minim informasi mengenai asuransi. Kita harus terbuka dengan produk asuransi yang disarankan karena mencegah adanya perasaan nasabah yang dirugikan.
Ahmad Ridwan	Iya. Karena sudah prosedurnya saat bertemu nasabah kita harus memahami keinginan nasabah dan menjelaskannya. Disitu kita bisa menyarankan produk asuransi apa yang baik dan disanggupi oleh nasabah.
Irma Julia Sari	Ya, dong. Karena kalau kita tidak memberikan penjelasan yang baik, bisa-bisa nasabah enggan dengan kita dan tidak jadi melakukan <i>deal</i> .

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi menyatakan bahwa ia selalu menyarankan produk asuransi kepada nasabah dengan baik dan benar. Informasi yang diberikan benar-benar detail dan terbuka sehingga dapat dilihat dan mudah dipelajari oleh nasabah. Karena menurutnya jika produk asuransi yang ia jelaskan dan sarankan kepada nasabah disetujui dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, nasabah tersebut akan teratur membayar premi dan hal tersebut secara tidak langsung dapat menguntungkannya, seperti mendapatkan bonus-bonus dari setiap melakukan *achievement*. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 2 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat terbuka.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas menyatakan bahwa ia selalu menjelaskan dan menyarankan asuransi yang sesuai dengan baik dan benar kepada setiap nasabahnya. Khususnya kepada nasabah yang memang belum terlalu mengerti mengenai arti pentingnya asuransi dan kebijakan-kebijakan yang terdapat di

dalam perjanjian asuransi. Hal tersebut penting untuk dipaparkan guna mencegah adanya nasabah yang merasa dirugikan dari perjanjian asuransi dikemudian hari karena produk asuransi bersifat jangka panjang. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 2 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat terbuka

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan yang menyetujui bahwa ia memang selalu menjelaskan dan menyarankan produk asuransi kepada nasabah dengan baik dan benar, karena dalam tahapan *training* seorang *Financial Advisor* sudah dibekali dengan beberapa standar prosedur dalam menghadapi nasabah diawal pertemuan. Biasanya nasabah akan bertanya mengenai suatu produk asuransi, maka disana peran para *Financial Advisor* untuk menjelaskan dan menyarankan sesuai atau tidaknya sebuah produk asuransi dengan kesanggupan nasabah dalam membayar premi setiap bulannya. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 2 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup terbuka.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, ia menyatakan ia selalu menjelaskan dan menyarankan produk asuransi kepada nasabah dengan baik dan benar, karena menurutnya jika seorang *Financial Advisor* tidak menjelaskan dengan baik maka para nasabah-pun akan enggan menanggapi pembicaraan sehingga kesepakatan yang diharapkan tidak dapat terjadi. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 2 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup terbuka.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* juga telah menunjukkan sikap

keterbukaannya melalui cara-cara mereka dalam menjelaskan berbagai produk asuransi kepada nasabah. Informan pertama, kedua dan ketiga menyatakan bahwa dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah, seorang *Financial Advisor* dituntut untuk mengenal jauh lebih dekat kepada nasabah sehingga ia bisa menganalisis kebutuhan produk asuransi seperti apa yang dibutuhkan nasabah dan menjelaskannya dengan baik dan benar. Seperti yang dinyatakan informan kedua, khusus untuk nasabah yang minim informasi mengenai asuransi, harus dijelaskan secara terbuka dan menyeluruh, sehingga jika di masa yang akan datang terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, para nasabah tidak akan merasa dirugikan oleh hasil perhitungan keuntungan dari produk asuransi yang telah disetujuinya. Penjelasan mengenai produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah juga meliputi kesanggupan nasabah dalam membayar premi di setiap bulannya. Karena jika nasabah teratur dalam membayar premi setiap bulannya nasabah tersebut tidak akan menghadapi tunggakan pembayaran di bulan berikutnya, juga merupakan keuntungan bagi para *Financial Advisor dalam* menjaring dan mempertahankan nasabah.

Pada aspek keterbukaan indikator 2 dapat dilihat bahwa informan pertama dan informan kedua sangat menunjukkan keterbukaannya kepada nasabah, sedangkan untuk informan ketiga dan informan keempat dapat dikategorikan cukup terbuka.

3. Apakah anda memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya mengenai sesuatu yang ingin diketahui maupun yang tidak dimengerti oleh nasabah?

Tabel 5. Aspek Keterbukaan Indikator 3.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Pasti yah, karena ada saja nasabah yang kurang mengerti tentang asuransi dan sudah sewajarnya kita menjelaskan dan memberikan kesempatan untuk dia berargumen.
Dimas S	Ya. Pada awalnya memang kita dilatih untuk selalu menyapa nasabah seperti “Selamat pagi, ada yang bisa saya bantu bapak/ibu?” ada beberapa nasabah yang butuh penjelasan lebih mendalam karena itu kita harus pelan-pelan menjelaskannya.
Ahmad Ridwan	Iya. Kesempatan nasabah untuk bertanya sangat terbuka yah, saya juga tidak membatasi pertanyaan selama saya bisa menjelaskan dan mengerti mengenai apa yang diinginkan nasabah.
Irma Julia Sari	Iya sih, karena dari AXA Mandiri sendiri tidak ada batasan pertemuan bagi nasabah untuk konsultasi mengenai perencanaan asuransi maupun investasi dengan kami selaku <i>Financial Advisor</i> .

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi menyatakan bahwa ia selalu bersedia untuk memberikan kesempatan bagi para nasabah untuk bertanya mengenai produk asuransi yang nasabah minati. Menurutnya sudah suatu kewajiban dari seorang *Financial Advisor* untuk menjelaskan dan memaparkan keterangan *detail* dari sebuah produk asuransi. Jika nasabah kurang mengerti atau ingin berargumen ia selaku penasehat keuangan harus memberikan kesempatan tersebut. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 3 pada informan pertama dapat dikategorikan cukup terbuka.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, menurutnya setiap *Financial Advisor* pasti sudah dibekali pelatihan dalam menyapa nasabah. Hal tersebut sangat berguna pada saat bertemu nasabah, seperti sapaan dasar berikut “Selamat pagi, ada yang bisa saya bantu bapak/ibu?”. Ia sepakat bahwa selaku *Financial Advisor* ia harus selalu memberikan kesempatan bagi nasabah untuk bertanya mengenai hal-hal yang dirasa kurang dalam memaparkan sebuah produk asuransi dan menjelaskannya lagi secara perlahan dan mendalam. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 3 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat terbuka.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan. Ia menyatakan bahwa kesempatan nasabah untuk bertanya sangat terbuka dan ia selaku *Financial Advisor* tidak pernah membatasi pertanyaan dari nasabah yang kurang mengerti mengenai kebijakan-kebijakan atau peraturan dari perjanjian asuransi. Menurutny, selama ia masih bisa menjelaskan dan mengerti tentang apa yang diinginkan nasabah, nasabah tersebut dapat bertanya dan kesempatan selalu terbuka. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 3 pada informan ketiga dapat dikategorikan sangat terbuka.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari. Ia memberikan keterangan bahwa AXA Mandiri tidak pernah membatasi pertemuan bagi para nasabah untuk melakukan konsultasi mengenai perencanaan asuransi maupun investasi dengan para *Financial Advisor*. Oleh karena itu ia selaku *Financial Advisor* yang dipercaya selalu memberikan kesempatan nasabah untuk bertanya mengenai sesuatu yang tidak dimengerti ataupun sesuatu yang ingin diketahui oleh nasabah.

Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek keterbukaan indikator 3 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup terbuka.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* juga telah menunjukkan sikap keterbukaannya melalui ketersediaan mereka dalam memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya mengenai sesuatu hal yang tidak dimengerti maupun hal-hal lain yang ingin diketahui oleh nasabah. Informan pertama menjelaskan bahwa sudah seharusnya para *Financial Advisor* membantu nasabah agar mengerti mengenai arti penting asuransi juga produk asuransi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Untuk informan kedua sendiri juga menyatakan selain dibekali beberapa standar dalam melayani nasabah seperti sapaan-sapaan hangat, para *Financial Advisor* juga dibekali keahlian dalam menjelaskan secara detail tentang produk asuransi kepada nasabah secara perlahan agar nasabah dapat memahami isi dari produk asuransi tersebut. Sama seperti informan lain, informan ketiga dan keempat juga menyatakan bahwa *Financial Advisor* dan AXA Mandiri tidak membatasi kesempatan nasabah untuk melakukan konsultasi dan bertanya kepada para *Financial Advisor*. Oleh karena itu dalam hubungan komunikasi antarpribadi diantara keduanya selalu terbuka kesempatan bagi nasabah untuk bertanya mengenai hal-hal yang tidak ia mengerti. Hal ini dapat pula mencegah adanya salah satu pihak yang dapat saja mendominasi suatu percakapan. Karena memang idealnya suatu interaksi selalu dilakukan oleh dua orang yang bersifat langsung dan terbuka agar berjalan efektif.

Pada aspek keterbukaan indikator 3 dapat dilihat bahwa informan pertama dan informan keempat dapat dikategorikan cukup terbuka, sedangkan informan kedua dan informan ketiga dikategorikan sangat terbuka pada aspek keterbukaan indikator 3.

2. Empati

Aspek empati merupakan aspek kedua dalam paradigma humanistik yang berarti bentuk ekspresi dari seseorang yang mampu memahami apa yang dirasakan oleh orang lain. Sikap empati juga penting untuk dimiliki oleh *Financial Advisor* dalam memahami karakteristik nasabah. Dalam aspek ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui apakah *Financial Advisor* menunjukkan sikap empatinya kepada nasabah saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi.

1. Apakah anda memahami situasi atau suasana hati nasabah pada saat anda sedang atau akan berkomunikasi dengannya? Jelaskan suasana hati yang seperti apa?

Tabel 6. Aspek Empati Indikator 1.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Mengerti karena kita selalu diajarkan memahami seseorang dari gerak-gerik matanya. Seperti saat ia tertarik fokus pandangan tertuju untuk lawan bicara tapi untuk nasabah yang tidak tertarik pandangannya akan berputar-putar atau tidak melihat kepada lawan bicara.
Dimas S	Ya. Jika nasabah sedang dalam keadaan atau kondisi yang kurang baik seperti sedih, kita akan berusaha untuk

	menghibur dengan melakukan percakapan ringan.
Ahmad Ridwan	Iya, karena suasana hati nasabah dapat berubah-ubah. Bisa saja hari ini ceria karena mendapatkan kabar baik bisa juga dipertemuan lain ia murung. Khususnya untuk nasabah yang mempunyai masalah <i>financial</i> .
Irma Julia Sari	Iya pasti, saya mencoba mengerti kondisi nasabah, jika suasana hatinya sedang tidak mendukung, maka saya tidak akan memaksakan produk asuransi ini.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi menyatakan bahwa ia selalu mencoba untuk memahami situasi dan kondisi perasaan nasabah saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi. Ia menjelaskan bahwa setiap *Financial Advisor* telah dilatih pada tahap *training* mengenai tahapan-tahapan yang baik dalam menjaring nasabah salah satunya adalah dengan memahami gerak-gerik mata nasabah jika ia tertarik maupun tidak tertarik pada proses komunikasi antarpribadi yang terjadi. Pada umumnya, seseorang yang merasa tertarik akan suatu percakapan akan terlihat antusias dan mencoba masuk kedalam ranah percakapan lebih mendalam. Dari gerak-gerik mata ataupun gesture tubuh nasabah seorang *Financial Advisor* dapat memahami perasaan nasabah juga ketertarikannya akan suatu percakapan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 1 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat ber-empati.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, ia menyatakan hal yang tidak jauh berbeda dengan informan pertama yaitu sebagai seorang *Financial Advisor* ia selalu mencoba untuk memahami perasaan nasabah pada saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung. Jika bertemu dengan nasabah yang sedang dalam

keadaan atau suasana hati yang kurang baik ia memilih untuk mencairkan suasana dengan memulai percakapan ringan. Percakapan ringan disini seperti bertanya aktivitas apa saja yang akan dilakukannya pada hari tersebut juga menanyakan kabar nasabah serta kabar istri atau suami dan anak jika nasabah sudah berkeluarga. Hal yang dilakukan oleh informan kedua ini merupakan salah satu bentuk empati dalam memahami perasaan nasabah. Mencairkan suasana dengan memulai percakapan yang tidak selalu berorientasi pada kepentingan asuransi dapat meminialisir perasaan nasabah yang sedang dalam keadaan kurang baik. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 1 pada informan kedua dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Informan ketiga yaitu Bapak Ridwan, ia menjelaskan bahwa sudah alamiah jika perasaan seseorang bersifat tentatif atau berubah-ubah. Begitu juga dalam memahami perasaan nasabah, hari ini seorang nasabah bisa terlihat ceria bisa juga pada pertemuan lain ia terlihat kurang baik atau murung. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa sebab bisa karena masalah keluarga, pekerjaan maupun keuangan. Dalam proses komunikasi antarpribadi memahami dan dipahami merupakan kedua unsur yang saling berkaitan. Seperti dalam salah satu tujuan komunikasi antarpribadi adalah menciptakan dan memelihara hubungan menjadi berkualitas yaitu dengan saling merasa dipahami dan dihargai satu sama lain. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 1 pada informan ketiga dapat dikategorikan kurang ber-empati.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, dalam tanggapannya saat menjawab pertanyaan ini ia menyatakan hampir setiap pertemuan dengan nasabah ia selalu

mencoba untuk bisa menilai perasaan nasabah pada saat itu dan memahaminya. Jika ada nasabah yang sedang dalam kondisi atau situasi yang kurang baik maka ia tidak akan menciptakan percakapan yang monoton mengenai asuransi yang terkesan memaksakan. Pemasaran produk asuransi pada setiap *Financial Advisor* bersifat terus-menerus, sehingga bisa saja terjadi beberapa nasabah yang mulai merasa bosan diberikan informasi yang itu-itu lagi, hal tersebut dapat dicegah dengan tidak selalu menciptakan percakapan yang monoton dan tidak memaksakan nasabah untuk mendengar penjelasan maupun pemaparan dari seorang *Financial Advisor*. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 1 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* tersebut telah menunjukkan sikap empatinya kepada nasabah ketika nasabah sedang dalam situasi dan kondisi yang kurang baik. Seperti yang dinyatakan oleh informan kedua ketiga dan keempat jika kondisi nasabah terlihat tidak mendukung seperti sedih atau sibuk maka ada baiknya untuk mengerti keadaan mereka dengan menciptakan percakapan yang ringan, sekedar bertanya kabar dan tidak memaksakan mempromosikan suatu produk asuransi. Dalam proses memahami dan dipahami diantara keduanya dapat terbentuk hubungan yang berkualitas yang saling menghargai satu sama lain. Aspek empati dalam kegiatan komunikasi antarpribadi diantara keduanya juga terlihat dari pernyataan informan pertama dimana sebagai *Financial Advisor* yang baik harus dapat memahami sikap nasabah yang tertarik dan tidak tertarik dari gesture mereka seperti tatapan mata ataupun gerak-gerik tangan, sehingga pemilihan waktu berkomunikasi baru akan dilakukan jika keadaan nasabah sudah

membaik, termasuk didalamnya kegiatan komunikasi antarpribadi diantara *Financial Advisor* dan nasabah dapat dilakukan jika nasabah tidak dalam suasana hati yang baik agar komunikasi yang terjadi berjalan efektif.

Pada aspek empati indikator 1 dapat dilihat bahwa informan pertama menunjukkan sikap empatinya dan dapat dikategorikan sangat ber-empati. Untuk informan kedua dan keempat dinilai cukup ber-empati kepada masalah yang dihadapi nasabah. Dan terakhir untuk informan ketiga dinilai kurang ber-empati karena dirasa tidak cukup memberikan solusi dalam memahami situasi dan kondisi nasabah.

2. Saat nasabah anda tertimpa suatu musibah, apakah anda ikut merasakan kesulitan dan kesedihan yang dirasakannya? Bentuk perhatian seperti apa yang anda berikan kepada nasabah anda?

Tabel 7. Aspek Empati Indikator 2

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Iya, seperti kalau ada nasabah yang sakit sampai harus dirawat, tentu saya akan merasakan kesedihan yang sama apalagi kalau nasabah yang sudah berumur dan memiliki riwayat penyakit kronis. Membantu pengajuan klaim jika sakit ataupun meninggal dunia.
Dimas S	Ya dengan memberikan waktu khusus untuk konsultasi jika dibutuhkan. Perhatian seperti member ungkapan duka cita juga menjenguk nasabah jika sakit serta membantu pengurusan administrasi klaim.
Ahmad Ridwan	Iya, karena sudah seharusnya jika nasabah sakit maka saya akan mengirimkan ucapan semoga lekas sembuh dan sebagainya bisa melalui sms ataupun telepon.

Irma Julia Sari	Ya. Memberikan taggapan terhadap masalahnya juga seperti membawakan makanan kesukaannya saat menjenguk jika sakit dan berkunjung.
-----------------	---

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi, yang menyatakan bahwa ia ikut merasakan kesedihan jika ada nasabah yang sedang dalam kesulitan. Seperti jika ada nasabah yang sakit dan harus dirawat, khususnya untuk nasabah yang memiliki riwayat penyakit kronis. Bentuk perhatian yang ia tunjukan kepada nasabah adalah membantu mengurus dan melengkapi surat-surat dalam pengajuan klaim jika sakit ataupun meninggal dunia jika ada. Bentuk perhatian yang ditunjukan oleh informan tersebut merupakan suatu tindakan dalam memahami dan ikut merasakan kesulitan yang dialami oleh nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 2 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat ber-empati.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, yang menyatakan hal yang tidak begitu berbeda dengan informan pertama bahwa ia ikut merasakan kesedihan yang nasabah rasakan dan menunjukan perhatiannya dengan memberikan waktu khusus bagi nasabahnya untuk melakukan konsultasi jika dibutuhkan, selain itu juga bentuk perhatian lain yang ia berikan adalah dengan memberikan ungkapan duka cita juga menjenguk nasabah jika sakit serta membantu pengurusan administrasi klaim jika nasabah sudah resmi memiliki polis asuransi. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 2 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat ber-empati.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, ia mengaku ikut merasakan jika nasabah dalam kesulitan dan kesedihan. Seperti kewajiban seorang *Financial Advisor* jika nasabah sakit maka ia akan mengirimkan ucapan turut berduka yang biasa ia kirim melalui sms ataupun telepon, ucapan-ucapan yang diberikan contohnya seperti ucapan ‘semoga lekas sembuh’ ‘turut berduka cita’ dan lain sebagainya, hal tersebut tergantung dari masalah apa yang dialami oleh nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 2 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, ia menjelaskan bahwa saat nasabah dalam kesulitan dan kesedihan ia mencoba memberikan tanggapan dan bantuan terhadap masalahnya. Bentuk perhatian lain yang ia berikan kepada nasabah adalah seperti membawakan makanan kesukaannya saat menjenguk jika sakit dan berkunjung. Seperti tujuan dari komunikasi antarpribadi sendiri salah satunya ialah membantu orang lain, dimana manusia adalah mahluk sosial yang butuh berinteraksi dan disinilah peranan seorang *Financial Advisor* yaitu mendengarkan dan memberikan saran jika dibutuhkan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 2 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* ini telah menunjukkan sikap empati mereka dalam bentuk perhatian kepada nasabah yang terkena suatu musibah baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk perhatian dalam hal ini seperti menyediakan waktu khusus untuk konsultasi bagi nasabah yang membutuhkannya,

mengucapkan bela sungkawa, pengiriman makanan khusus ataupun bunga, hingga pengurusan administrasi klaim jika nasabah sudah memiliki polis asuransi. Kegiatan komunikasi antarpribadi diantara keduanya dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi yang bersifat berkelanjutan oleh karena itu meskipun kesepakatan belum terjalin namun komunikasi diantara keduanya harus tetap berjalan. Seperti yang dikatakan informan pertama dan kedua, sifat empati mereka ditunjukkan melalui pengurusan administrasi klaim, hal ini berlaku bagi para nasabah yang telah melakukan kesepakatan sebelumnya dan pada informan ketiga dan keempat berlaku untuk nasabah secara umum. Namun secara keseluruhan keempat *Financial Advisor* ini juga ikut merasakan kesedihan dan kesulitan yang dialami nasabahnya jika mengalami suatu kejadian yang tidak diinginkan, baik nasabah yang telah melakukan kesepakatan maupun yang belum.

Pada aspek empati indikator 2 dapat dilihat bahwa informan pertama dan kedua telah menunjukkan sikap empatinya dan dapat dikategorikan sangat ber-empati. Untuk informan ketiga dan keempat dinilai cukup ber-empati kepada masalah yang dihadapi nasabah.

3. Apakah anda pernah menghubungi nasabah diluar kepentingannya akan asuransi? Contoh percakapan seperti apa yang anda lakukan?

Tabel 8. Aspek Empati Indikator 3

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Iya, seperti saat ini lagi sering ‘bbm-an’ sama nasabah mengucapkan perhatian dan ngobrol tentang kesehariannya. Tidak terlalu sering yah, tapi sesekali pernah karena takut mengganggu nasabah juga.

Dimas S	Ya, saya lebih suka mengajak ngobrol nasabah mengenai hobi seperti musik ataupun olahraga yang ia minati, terkadang percakapan juga mengarah tentang keadaan keluarga dan keuangannya.
Ahmad Ridwan	Oh iya, seperti ada nasabah saya yang berprofesi sebagai dokter, terkadang saya suka menanyakan dan berkonsultasi kesehatan dengan dia.
Irma Julia Sari	Biasanya selain kepentingan tentang asuransi percakapan lebih mengarah mengenai investasi dan yang dijelaskan juga produk-produk investasi dari AXA Mandiri. Diluar dari itu mungkin hanya sebatas bertanya kabar dan keadaan nasabah.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi, menyatakan bahwa diluar dari kepentingan akan asuransi biasanya ia memulai percakapan melalui status Blackberry Messenger dan mengalir membicarakan aktivitas keseharian baik nasabah maupun dirinya. Kegiatan ‘bbm-an’ tersebut tidak terlalu sering dilakukan olehnya, karena ia berusaha untuk tetap menjaga profesionalisme dan juga jika terlalu sering takut mengganggu ketenangan para nasabah. Saat ini pesan yang disampaikan melalui media elektronik bersifat langsung dan efektif, sehingga pesan-pesan tersebut sampai dengan cepat dan tepat dan dari kecepatan juga ketepatan tersebut membuat kedua orang yang saling bertukar pesan merasa adanya kedekatan yang dibangun diantara keduanya. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 3 pada informan pertama dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, pria yang menggemari berbagai jenis musik ini menyatakan bahwa pesan yang ia sampaikan diluar dari informasi mengenai asuransi adalah saling bertukar pikiran dan pengalaman mengenai hobi masing-masing khususnya ketertarikan pada musik ataupun olahraga yang diminati. Namun dari percakapan tersebut tidak menutup kemungkinan percakapan diantara keduanya juga mengarah tentang keadaan keluarga dan keuangannya. Kesamaan hobi yang dimiliki oleh nasabah dan seorang *Financial Advisor* mempunyai nilai kedekatan tersendiri, percakapan-percakapan di dalamnya akan terasa menarik satu sama lain karena antusiasme dari keduanya akan hobi dan kegemaran yang sama. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 3 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat ber-empati.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, yang menyatakan bahwa diluar informasi mengenai asuransi biasanya ia banyak membuka percakapan mengenai kesehatan, ini berlaku khusus kepada nasabahnya yang berprofesi sebagai dokter penyakit dalam. Ia pernah melakukan konsultasi mengenai kesehatannya dan menjadi pasien ‘langganan’ dari nasabahnya tersebut. Keadaan yang saling menguntungkan ini juga merupakan salah satu bentuk dari aspek empati dimana didalamnya dapat terjadi pertukaran informasi yang mempengaruhi perasaan dan pandangan seorang *Financial Advisor* kepada nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 3 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, ia mengaku biasanya selain membicarakan kepentingan mengenai asuransi, percakapan lebih mengarah

mengenai investasi jangka panjang seperti reksadana ataupun *unitlink* dan yang dijelaskanpun merupakan produk-produk investasi dari AXA Mandiri. Diluar dari itu percakapan yang terjadi sebatas bertukar kabar dan bercerita mengenai keadaan nasabah. Ada beberapa nasabah yang lebih tertarik mengenai produk-produk investasi jangka panjang dari AXA Mandiri seperti reksadana ataupun *unitlink*, hal tersebut juga merupakan tugas seorang *Financial Advisor* untuk menjelaskan dan menyarankan jika dibutuhkan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek empati indikator 3 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup ber-empati.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* ini telah menunjukkan sikap empati mereka di dalam indikator ketiga ini dalam bentuk pertukaran informasi yang tidak hanya mengenai asuransi namun juga banyak mengenai informasi-informasi yang bersifat personal. Seperti yang dikatakan oleh informan pertama yang lebih nyaman bertukar pesan mengenai kabar melalui pesan elektronik ‘Blackberry Messenger’, namun kegiatan tersebut memang tidak bersifat terus-menerus karena bisa saja hal itu mengganggu nasabah. Informan kedua, ketiga dan keempat pun menyatakan hal yang hampir sama dimana mereka mengaku membentuk percakapan dengan nasabah tidak selalu mengenai asuransi, dapat berupa pertukaran informasi melalui hobi dan ketertarikan yang sama, saling melakukan konsultasi dengan nasabah yang professional dibidangnya, juga melakukan pembicaraan mengenai investasi baik produk reksadana maupun *unitlink*. Dari beberapa percakapan dan pertukaran informasi yang terjadi diantara *Financial Advisor* dan nasabah ini dapat dilihat pengaruh kedekatan satu sama

lain terhadap pemahaman perasaan seorang *Financial Advisor* kepada nasabahnya. Hal ini merujuk pada aspek empati yang berjalan baik oleh keduanya.

Pada aspek empati indikator 3 dapat dilihat bahwa ketiga informan yaitu informan pertama ketiga dan keempat telah menunjukkan sikap empatinya dan dapat dikategorikan cukup ber-empati. Sedangkan untuk informan kedua juga telah menunjukkan sikap empatinya dan dinilai masuk dalam kategori sangat ber-empati pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

3. Sikap Mendukung

Aspek selanjutnya dalam paradigma humanistik adalah sikap mendukung dimana aspek ini berguna untuk mengetahui sejauh mana ketertarikan komunikan dan komunikator dalam suatu hubungan komunikasi, sehingga masing-masing dari mereka menciptakan sikap mendukung satu sama lain. Dalam aspek ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui apakah *Financial Advisor* menunjukkan sikap dukungannya kepada nasabah saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan.

1. Saat melakukan proses komunikasi secara langsung, apakah anda memperhatikan apa saja yang sedang nasabah bicarakan atau jelaskan?

Tabel 9. Aspek Sikap Mendukung Indikator 1.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Ya tentu harus diperhatikan. Kontak mata yang baik biasanya menghasilkan percakapan yang baik juga.

Dimas S	Iya, karena kita dengan nasabah harus saling menghargai
Ahmad Ridwan	Iya pasti, kan kalau tidak nasabah bisa saja merasa marah karena tidak perhatikan.
Irma Julia Sari	Iya, memperhatikan dan mencoba mendengarkan.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi, ia menjelaskan bahwa perhatian di dalam hubungan komunikasi dengan nasabah merupakan sesuatu yang penting, memberikan kontak mata yang baik kepada nasabah saat berbicara merupakan salah satu contoh sikap mendukung yang ia berikan pada saat komunikasi diantara keduanya berlangsung. Dari kontak mata yang baik maka nasabah akan merasa dihargai dan hal ini dapat membantu keduanya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 1 pada informan pertama dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, ia berpendapat bahwa dengan memperhatikan nasabah pada saat berbicara baik secara langsung maupun tidak langsung maka ia juga telah memberikan perhatian kepada nasabah dalam hal menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa dihargai. Sesuai fungsi komunikasi antarpribadi sendiri salah satunya adalah menciptakan dan memelihara hubungan menjadi berkualitas, memperhatikan nasabah pada saat berbicara merupakan sikap mendukung yang membentuk perasaan nasabah menjadi lebih dihargai. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 1 pada informan kedua dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah..

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, yang menyatakan bahwa sebagai Financial Advisor yang baik adalah dengan selalu mendengarkan dan memperhatikan apa yang disampaikan oleh nasabah, juga menanggapi pembicaraan dengan baik. Hal tersebut berguna untuk mencegah timbulnya perasaan dan pandangan negatif dari nasabah itu sendiri terhadap *Financial Advisor*. Dengan sikap mendukung tersebut kemungkinan adanya *chaos* di dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah sangatlah kecil. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 1 pada informan ketiga dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, ia mengaku selalu mencoba memperhatikan dan mendengarkan apa yang nasabah sampaikan dengan baik dan menanggapi juga memberikan saran jika dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan ciri-ciri komunikasi antarpribadi, dimana komunikasi bersifat transaksional bahwa pesan yang disampaikan berjalan sejajar seperti menyapaikan dan menerima pesan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 1 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* telah menunjukan sikap positifnya pada indikator pertama dimana pada saat kegiatan komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi tersebut berlangsung para *Financial Advisor* telah menunjukkan ketersediaan diri untuk memperhatikan dan juga

mendengarkan apa yang nasabah bicarakan dan jelaskan. Sikap mendukung ini dapat mencegah terjadinya kesenjangan di dalam hubungan diantara keduanya seperti konflik ataupun perasaan yang tidak dihargai. Menjaga hubungan komunikasi dan perasaan lawan bicara merupakan tanggung jawab dari masing-masing pelaku komunikasi, hal ini terbukti dari para *Financial Advisor* yang mendukung proses komunikasi antarpribadi dengan nasabah sehingga terciptanya komunikasi yang efektif juga berkualitas.

Pada aspek sikap mendukung indikator 1 dapat dilihat bahwa ketiga informan yaitu informan pertama kedua dan keempat telah menunjukkan sikap mendukungnya dan dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya. Sedangkan untuk informan ketiga juga telah menunjukkan sikap mendukungnya dan dinilai masuk dalam kategori sangat menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

2. Apakah anda menanggapi secara langsung apa yang sedang nasabah bicarakan pada saat proses komunikasi berlangsung? Menanggapi seperti apa?

Tabel 10. Aspek Sikap Mendukung Indikator 2.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Ya, komunikasi yang terjadi dengan nasabah seperti <i>sharing</i> jadi informasi yang diberikanpun bersifat langsung tapi tetap pada tujuan utama.
Dimas S	Tentu, terkadang percakapan saya isi dengan lelucon ringan agar tidak terkesan kaku.
Ahmad Ridwan	Iya, saya spontan saja kalau ada nasabah yang ingin bertanya tentang suatu hal.
Irma Julia Sari	Ya, menanggapi nasabah secara langsung kecuali kalau ada pertanyaan diluar kemampuan saya, biasanya saya

	bertanya kepada sesama teman <i>Financial Advisor</i> dulu.
--	---

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmin, perempuan yang baru melaksanakan pernikahannya ini mengatakan bahwa komunikasi yang terjadi dengan nasabah biasanya terjalin tidak begitu formal dapat dikatakan seperti *sharing* informasi satu sama lain, sehingga informasi yang diberikanpun bersifat langsung tapi tetap pada aturan yang berlaku dan tujuan utama. Aturan disini adalah batasan-batasan dalam melayani nasabah serta etika profesionalisme. Hal ini baik karena dapat merupakan tolak ukur juga berperan sebagai control bagi para *Financial Advisor* sendiri dalam tata cara melayani nasabah dengan baik. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 2 pada informan pertama dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, yang menanggapi pertanyaan diatas dengan jawaban bahwa ia tentu selalu mencoba menanggapi secara langsung apa yang disampaikan oleh nasabah dalam proses komunikasi. Terkadang percakapan di isi dengan lelucon ataupun '*guyonan*' ringan yang bersifat menghibur tanpa menyakiti satu sama lain dengan tujuan agar suasana yang terjalin tidak terkesan kaku atau tegang. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 2 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, menyatakan bahwa ia selalu menanggapi percakapan ataupun menjawab pertanyaan dari nasabah dengan

spontan. Spontanitas disini merupakan tanggapan secara langsung dimana dapat membuktikan suatu kebenaran dari tanggapan yang diberikan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 2 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, ia mengaku di dalam hubungan komunikasi antarpribadi yang ia bangun dengan nasabah, ia berusaha untuk menanggapi percakapan nasabah secara langsung. Akan tetapi jika ada beberapa pertanyaan diluar kemampuan-nya maka ia akan bertanya kepada teman sesama *Financial Advisor* ataupun kepada atasannya terlebih dahulu. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 2 pada informan keempat dapat dikategorikan kurang menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* tersebut menyatakan mereka menanggapi secara langsung apa yang nasabah sampaikan di dalam proses komunikasi antarpribadi. Namun pada informan keempat menyatakan bahwa jika ada informasi yang tidak ia ketahui ataupun diluar kemampuannya, maka ia akan bertanya kepada teman ataupun atasannya terlebih dahulu. Disini dapat terlihat bahwa tanggapan bersifat tertunda namun masih bisa ditolerir karena keterbatasan pengetahuan mengenai suatu hal. Untuk tanggapan yang dilakukan secara langsung dapat terlihat kebenaran suatu informasi yang disampaikan juga wawasan mengenai pengetahuan tentang bidang yang dijalani. Secara umum,

tanggapan secara langsung yang diberikan oleh seorang *Financial Advisor* kepada nasabah ini menunjukkan adanya aspek sikap mendukung di dalam proses komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

Pada aspek sikap mendukung indikator 2 dapat dilihat bahwa informan pertama telah cukup menunjukkan aspek sikap mendukung. Untuk informan kedua juga dirasa sangat menunjukkan sikap mendukungnya kepada nasabah. Sama seperti informan pertama, informan ketiga juga dirasa cukup memberikan sikap mendukungnya kepada nasabah, sedangkan untuk iforman keempat dinilai kurang menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

3. Apakah anda menunjukkan kesediaan untuk mengubah sikap dan pendapat jika keliru pada saat proses komunikasi berjalan? Jelaskan.

Tabel 11. Aspek Sikap Mendukung Indikator 3.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Tentu ya, karena selalu ada <i>controlling</i> di dalam proses komunikasi sama nasabah. Tidak selamanya saya benar dan tidak selamanya pula nasabah benar.
Dimas S	Iya, karena sering kali seseorang memiliki pemikiran yang salah karena informasi yang belum tentu benar begitu juga dengan seorang FA (<i>Financial Advisor</i>).
Ahmad Ridwan	Ya, saya menghargai setiap pendapat dari nasabah, jika memang kesalaha dari saya, saya selalu mencoba meminta maaf dan berusaha untuk tidak mengulanginya lagi.
Irma Julia Sari	Ya, tentu kita harus mengubah pandangan jika terbukti bersalah dan tidak mendominasi percakapan namun tetap terasa seimbang.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmin, ia memberikan tanggapan mengenai aspek sikap mendukung ini berupa pernyataan bahwa ia pasti menunjukkan ketersediaan diri untuk berubah sikap atau pendapat jika terbukti keliru dalam menjelaskan suatu informasi. Menurutnya kebenaran tidak memihak selamanya kepada seorang *Financial Advisor* maupun kepada seorang nasabah, oleh karena itu perlu adanya *controlling* di dalam proses komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dengan nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 3 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, menurutnya sering kali seseorang memiliki pandangan yang tidak benar ataupun keliru mengenai suatu hal karena informasi tersebut belum diketahui kebenarannya. Hal tersebut juga dapat terjadi kepada seorang *Fiancial Advisor* dimana tidak selamanya seorang *Fiancial Advisor* mengetahui segala informasi yang dibagikan dengan nasabah dalam proses komunikasi antarpribadi. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 3 pada informan kedua dapat dikategorikan kurang menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, ia mengaku bersedia untuk mengubah sikap dan pandangan jika penjelasan ataupun informasi yang disampaikannya tidak benar ataupun keliru. Karena ia selalu menghargai setiap pendapat dari nasabah, namun jika memang terbukti bersalah dalam menjelaskan

maupun menanggapi, menurutnya sudah sewajarnya sebagai *Financial Advisor* yang profesional untuk meminta maaf kepada nasabah dan tidak akan mengulangnya kembali. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 3 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, tanggapan yang ia berikan juga tidak terlalu berbeda dengan yang dijelaskan oleh ketiga *Financial Advisor* diatas, dimana ia selalu bersedia jika harus mengubah sikap maupun pandangan jika terbukti informasi yang disampaikan tidak benar ataupun keliru. Dalam hal berbagi informasi ini informan empat menyatakan dirinya tidak selalu mendominasi percakapan namun percakapan diantara keduanya tetap terasa seimbang. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap mendukung indikator 3 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, para *Financial Advisor* telah menyatakan ketersediaannya untuk mengubah sikap dan pendapat jika telah terbukti memberikan informasi yang tidak benar ataupun keliru pada saat kegiatan komunikasi antarpribadi diantara keduanya berlangsung. Sikap ini menunjukan adanya aspek sikap mendukung di dalam proses komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Seperti pernyataan informan keempat bahwa hubungan yang dibangun diantara *Financial Advisor* dan nasabah harus tetap

seimbang dan tidak terlalu mendominasi percakapan, namun menurut informan ketiga, jika terjadi kesalahan dalam proses pertukaran informasi tersebut sudah sepatutnya seorang *Financial Advisor* memohon maaf kepada nasabah dan menjadikan kesalahan tersebut sebagai pelajaran dan tidak akan diulangnya kembali. Sikap mendukung dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi sangat dibutuhkan untuk menentukan kelanjutan dari sebuah hubungan komunikasi yang berkelanjutan.

Pada aspek sikap mendukung indikator 3 dapat dilihat bahwa informan pertama sangat menunjukkan aspek sikap mendukung dalam berkomunikasi dengan nasabah. Sedangkan untuk informan kedua dirasa kurang menunjukan sikap mendukungnya kepada nasabah. Dan untuk informan ketiga dan keempat dirasa cukup memberikan aspek sikap mendukungnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

4. Sikap Positif

Aspek ke-empat dalam paradigma humanistik adalah sikap positif dimana aspek ini berguna untuk mengetahui sejauh mana *Financial Advisor* dapat menunjukkan sikap positif kepada nasabah dalam menciptakan hubungan komunikasi yang efektif. Dalam aspek ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui apakah *Financial Advisor* menunjukkan sikap positifnya kepada nasabah saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

1. Saat proses komunikasi berlangsung, apakah anda pernah menunjukkan sikap positif kepada nasabah? Sikap positif yang seperti apa, jelaskan.

Tabel 12. Aspek Sikap Positif Indikator 1.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Ya. Seperti memberi pujian saat melihat foto di KTP contohnya “Wah ibu masih kelihatan muda yahh”
Dimas S	Biasanya sih, seperti mengistimewakan apa yang dijelaskan oleh nasabah “Tepat sekali bapak telah memilih AXA Mandiri untuk dipercaya”
Ahmad Ridwan	Tentu, misalnya memberikan komentar positif, memuji dirinya dan mendukung argumennya jika benar.
Irma Julia Sari	Iya. Sambutan hangat dan senyuman yang ramah merupakan dasar kami selaku <i>Financial Advisor</i> untuk memulai percakapan dengan nasabah.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi, wanita yang sudah menjalani profesi sebagai *Financial Advisor* selama 2 tahun ini mengaku ia sering memberikan kata-kata positif kepada para nasabahnya. Bentuk kata-kata positif yang biasa ia berikan kepada nasabah adalah sebuah pujian yang dapat membangkitkan kepercayaan diri dari nasabah itu sendiri. Contohnya adalah saat nasabah menunjukan Kartu Identitas Pribadi-nya, Ibu Wuri menunjukan sikap positif nya dengan memuji kecantikan nasabahnya melalui foto KTP-nya. Hal ini merupakan tindakan atau sikap yang termasuk di dalam aspek sikap positif dari 5 aspek paradigm humanistik. Memberikan pujian dapat membangkitkan kepercayaan diri seseorang, begitu-pula dengan nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 1 pada informan pertama dapat dikategorikan kurang

menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, pria berusia 23 tahun ini menyatakan bahwa dirinya selalu berusaha untuk memberikan ruang yang nyaman bagi nasabah untuk bertukar pikiran, kenyamanan tersebut dibuktikannya dengan memberikan apresiasi terhadap apa yang disampaikan oleh nasabahnya, seperti mengistimewakan argumen-argumen dan juga pilihan-pilihan asuransi yang diinginkan oleh nasabah. Hal ini tentunya sangat berguna bagi *Financial Advisor* sendiri dalam menciptakan hubungan komunikasi antarpribadi yang bersifat antusiasisme. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 1 pada informan kedua dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Bapak Ahmad Ridwan, ia menyatakan bahwa dirinya selalu mencoba untuk bersikap baik kepada nasabah di segala situasi begitu-pun saat proses komunikasi berlangsung. Beberapa bentuk sikap positif yang ditunjukan-nya kepada nasabah adalah seperti, memberikan komentar positif, memberikan pujian kepada nasabah, juga mendukung argumennya jika benar. Tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh informan pertama dan kedua. Informan ketiga ini juga telah menunjukan sikap positifnya melalui beberapa tindakan secara visual yaitu dengan beberapa komentar positif dan pujian. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 1 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, ia menjelaskan bahwa pada saat proses pelatihan menjadi seorang *Financial Advisor*, selalu ada beberapa pelatihan mengenai tata cara melayani nasabah yang berupa beberapa contoh dari aspek sikap positif. Beberapa contoh dari sikap positif tersebut seperti senyuman ramah dan sambutan hangat yang merupakan dasar seorang *Financial Advisor* untuk memulai percakapan dengan nasabah. Kedua hal tersebut biasanya ia lakukan dalam pertemuan dengan nasabah, dengan senyuman ramah seseorang akan merasa dihargai dan merasa diperhatikan keberadaannya. Sama seperti saat seseorang memberikan sambutan yang hangat, maka orang yang diberikan sambutan-pun akan merasa nyaman dan tidak enggan untuk memulai percakapan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 1 pada informan keempat dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, sikap positif yang dibangun diantara hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi sangat diperlukan, sama hal nya seperti aspek sikap mendukung, sikap positif lebih mengedepankan tingkat kepercayaan diri seseorang. Keseluruhan informan telah menunjukan sikap positifnya yang menyatakan bahwa memuji nasabah, memberikan komentar positif, dan mengistimewakan pendapat dari nasabah merupakan beberapa bentuk dari realisasi para *Financial Advisor* dalam menunjukan sikap positifnya. Tidak hanya melalui kata-kata, memberikan pesan gerakan tubuh yang baik juga merupakan salah satu aspek dari sikap positif. Seperti yang dinyatakan oleh informan

keempat dimana ia biasanya memberikan sambutan hangat dan senyuman ramah kepada nasabah pada saat akan memulai percakapan. Beberapa sikap positif yang ditunjukkan oleh para *Financial Advisor* tersebut dapat memberikan kesan positif kepada nasabah.

Pada aspek sikap positif indikator 1 dapat dilihat bahwa informan pertama kurang menunjukan aspek sikap positifnya dalam berkomunikasi dengan nasabah. Sedangkan untuk informan kedua dan ketiga dirasa cukup dalam menunjukan sikap mendukungnya kepada nasabah. Dan untuk informan keempat dinilai sangat memberikan aspek sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

2. Apakah hubungan yang anda dan nasabah bangun merupakan hubungan yang bebas dari tekanan dan ancaman? Mengapa demikian?

Tabel 13. Aspek Sikap Positif Indikator 2.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Saya rasa iya, karena saya merasa lebih bertanggung jawab untuk tidak menekankan keinginan yang bertentangan dengan nasabah.
Dimas S	Tentu, karena hubungan dibangun tidak semata untuk kepentingan asuransi tapi juga untuk menjalin tali silaturahmi yang baik.
Ahmad Ridwan	Saya sebagai <i>Financial Advisor</i> tentunya tidak akan memaksakan atau menekan nasabah dalam hal apapun.
Irma Julia Sari	Ya. Karena tidak ada paksaan dari saya kepada nasabah untuk membeli produk asuransi.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi yang menjelaskan bahwa, dirinya tidak pernah memaksakan atau menekan keinginan yang bertentangan dengan keinginan nasabah. Oleh karena itu ia menyatakan bahwa hubungan yang ia bangun dengan nasabah adalah hubungan yang bebas dari tekanan maupun ancaman. Hubungan yang baik adalah yang hubungan yang bebas dari ancaman maupun tekanan, dengan tidak adanya kedua hal tersebut, hubungan diantara *Financial Advisor* dan nasabah akan terjalin lebih baik dan menonjolkan sikap ketulusan diantara keduanya. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 2 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, ia menyatakan bahwa dirinya tentu tidak semata-mata menjalin hubungan dengan nasabah atas dasar kepentingan asuransi. Hubungan yang ia bangun dengan beberapa nasabahnya ia jalankan dengan keinginan untuk menjalin silaturahmi yang baik satu sama lain. Hal ini tentunya dapat memberikan kesempatan bagi nasabah untuk lebih terbuka dan merasakan tanggapan juga perlakuan positif dari seorang *Financial Advisor* sehingga hubungan komunikasi antarpribadi diantara keduanya berjalan lancar. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 2 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, ia menekankan bahwa sebagai *Financial Advisor* yang baik sudah seharusnya tidak memaksa dan menekan

nasabah untuk mengikuti intruksi atau keinginan kita (*Financial Advisor*). Melakukan penekanan atau pemaksaan kepada nasabah menurutnya sudah menyalahi aturan main dari seorang *Financial Advisor*. Tidak hanya melalui informasi asuransi namun penekanan pada topik-topik lain menurutnya juga baik untuk dihindari. Mencegah terjadinya suatu konflik dapat diawali dari pengertian satu sama lain dari para pelaku komunikasi. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 2 pada informan ketiga dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, yang memberikan tanggapan bahwa dirinya tidak pernah memaksakan atau menekan nasabah untuk memiliki suatu produk asuransi dari PT. AXA Mandiri Financial Services. Pada dasarnya hubungan komunikasi antarpribadi yang terjadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi, merupakan hubungan yang terjalin tulus dan dilakukan oleh keduanya dalam keadaan sadar tanpa adanya tekanan. Dengan begitu informasi yang diberikan-pun akan terbukti benar adanya sehingga terbentuk suatu informasi yang jujur. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 2 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, hubungan yang dibangun di antara para *Financial Advisor* dan nasabah merupakan hubungan yang bebas dari tekanan atau ancaman. Seperti

yang dijelaskan oleh informan pertama bahwa setiap *Financial Advisor* memiliki tanggung jawab untuk tidak menekan keinginan yang bertentangan dengan kemauan nasabah, begitu pula dengan yang disampaikan oleh informan kedua yang menjelaskan bahwa hubungan yang dibangun dengan nasabah juga untuk memperkuat tali silaturahmi diantara keduanya. Hal ini tidak berbeda jauh dengan yang disampaikan oleh informan ketiga dan keempat juga menjelaskan bahwa sebagai seorang *Financial Advisor* yang profesional tidak akan memaksakan atau menekan nasabah untuk membeli suatu produk asuransi. Tidak adanya tekanan dan ancaman dalam hubungan yang dibangun oleh *Financial Advisor* merupakan salah satu aspek dari sikap positif yang terbukti efektif. Hubungan diantara keduanya tidak hanya dijalin semata-mata demi kepentingan akan asuransi tetapi juga didasarkan oleh keinginan *Financial Advisor* untuk menjalin silaturahmi yang baik kepada setiap nasabah.

Pada aspek sikap positif indikator 2 dapat dilihat bahwa informan pertama dan kedua sangat menunjukkan aspek sikap positifnya dalam berkomunikasi dengan nasabah. Sedangkan untuk informan ketiga dan keempat dirasa cukup dalam menunjukan sikap mendukungnya kepada nasabah.

3. Saat proses komunikasi berlangsung, apakah anda menunjukan ketertarikan melakukan komunikasi dengan nasabah melalui gerakan tubuh/gesture?

Gerakan tubuh yang seperti apa yang anda berikan? Jelaskan

Tabel 14. Aspek Sikap Positif Indikator 3 .

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Pasti, seperti kontak mata dan senyuman.

Dimas S	Ya, seperti gerakan tangan dan wajah yang selalu bersikap ramah.
Ahmad Ridwan	Iya, kan dalam standar melayani nasabah kita memiliki beberapa prosedur diantaranya adalah senyum sapa dan salam.
Irma Julia Sari	Tentu, misalnya tersenyum saat menyapa dan berjabat tangan dengan hangat.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi, ia menyatakan bahwa saat melakukan komunikasi secara langsung dengan nasabah, ia biasanya melakukan gerakan-gerakan tubuh tertentu untuk menunjukkan ketertarikan di dalam percakapan. Beberapa gerakan yang ia sering lakukan adalah kontak mata yang baik dan senyuman kepada nasabah. Adanya kontak mata di dalam suatu proses komunikasi diantara dua orang telah menunjukkan suatu sikap yang positif dari masing-masing pelaku komunikasi. Sikap positif tersebut dapat berkembang menjadi keinginan pelaku untuk terus melanjutkan percakapan karena merasa didengarkan dan diperhatikan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 3 pada informan pertama dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas yang menyatakan bahwa gerakan tubuh atau gesture yang ia tunjukan dalam membuat nasabah tertarik berupa gerakan tangan yang mendukung penjelasannya dalam memaparkan suatu produk. Selain itu ia juga biasanya selalu menunjukan mimik wajah yang bersahabat dan ramah kepada para nasabah. Hal ini tentunya dapat membuat nasabah merasa nyaman dalam

melakukan proses komunikasi dengan para *Financial Advisor*. Selain itu gerakan tangan yang mendukung penjelasan juga menjadi alat untuk mempermudah nasabah dalam menanggapi suatu penjelasan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 3 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan. Ia menjelaskan bahwa PT. AXA Mandiri Financial Services memiliki beberapa standar dalam melayani nasabah salah satunya adalah dengan memberikan beberapa tindakan yang biasa disebut “3S” yang berarti Senyum Sapa dan Salam. Informan ketiga ini mengaku selalu mencoba melayani nasabah dengan diawali dari 3S tersebut, dengan adanya senyum sapa dan salam dari para *Financial Advisor* kepada nasabah. Tentunya akan membuat nasabah merasa nyaman dalam melakukan proses komunikasi dengan para *Financial Advisor*. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 3 pada informan ketiga dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, Ya. Tidak berbeda jauh dengan informan ketiga, informan keempat ini menyatakan bahwa dirinya selalu berusaha untuk membuat nasabah tertarik untuk melakukan proses komunikasi dengannya. Beberapa gesture atau gerakan tubuh yang ia lakukan untuk menjaring nasabah adalah dengan tersenyum saat menyapa dan berjabat tangan dengan hangat. Gerakan tubuh atau gesture yang ditunjukan tersebut merupakan bentuk positif

dari *Financial Advisor* untuk mendukung adanya proses komunikasi yang baik dengan nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek sikap positif indikator 3 pada informan keempat dapat dikategorikan sangat menunjukkan sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa pada saat proses komunikasi berlangsung, para *Financial Advisor* telah menunjukkan beberapa sikap positifnya dalam menunjukkan ketertarikan melakukan komunikasi dengan nasabah melalui beberapa gerakan tubuh atau gesture yang dilakukan oleh *Financial Advisor*. Seperti yang dijelaskan oleh informan pertama bahwa gerakan tubuh yang dapat dilakukan adalah kontak mata dan senyuman kepada nasabah juga gerakan tangan yang dapat mendukung penjelasan dari para *Financial Advisor* seperti yang dinyatakan oleh informan kedua. Sama hal nya seperti yang dinyatakan oleh informan ketiga dan keempat bahwa senyum sapa dan salam yang biasa mereka sebut dengan “3S” merupakan standar awal dalam menarik perhatian nasabah untuk melakukan proses komunikasi. Setiap *Financial Advisor* memiliki tanggung jawab untuk selalu menciptakan keadaan yang harmonis dengan nasabah. Proses pertukaran informasi di dalamnya harus selalu terjaga kenyamanannya. Kesepakatan perencanaan asuransi-pun dapat dibentuk dari bagaimana seorang *Financial Advisor* dalam bersikap untuk menarik perhatian dari lawan bicaranya dalam hal ini adalah seorang nasabah. Selalu menunjukkan gerakan positif dalam menunjukkan ketertarikan berkomunikasi kepada nasabah merupakan salah satu aspek dari sikap positif yang terbukti efektif dalam menjaring nasabah.

Pada aspek sikap positif indikator 3 dapat dilihat bahwa keseluruhan informan sangat menunjukkan aspek sikap positifnya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

5. Kesetaraan

Aspek terakhir dari paradigma humanistik adalah kesetaraan, aspek ini tidak kalah penting dengan keempat aspek yang telah diuraikan diatas. Kesetaraan pada penelitian ini berguna untuk mengetahui sejauh mana *Financial Advisor* dapat membangun kesetaraan dalam berkomunikasi dengan nasabah. Dalam aspek ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana *Financial Advisor* menunjukkan kesetaraannya kepada nasabah saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi.

1. Apakah anda merasa nyaman saat melakukan proses komunikasi dengan nasabah? Jelaskan.

Tabel 15. Aspek Kesetaraan Indikator 1.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Nyaman-nyaman saja kecuali kalau ketemu nasabah yang sombong dan sibuk. Karena nasabah prioritas biasanya sibuk karena banyak urusan.
Dimas S	Iya, karena nasabah adalah mitra kerja dan saling membutuhkan.
Ahmad Ridwan	Saya rasa sebisa mungkin kita harus tetap merasa nyaman dengan nasabah dan memahami kondisinya seperti lagi sibuk atau tidak
Irma Julia Sari	Tentu harus nyaman, tapi kalau ketemu nasabah yang sombong karena merasa banyak uang saya merasa kurang nyaman.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi merasa hubungan yang ia bangun dengan nasabah berjalan baik dan nyaman, namun hal tersebut ia akui berlaku selama nasabah bersikap baik dan ramah pula. Dengan kata lain bagi para nasabah yang terkesan sombong dan sibuk ia merasa tidak adanya kecocokan dan kenyamanan saat melakukan proses komunikasi. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa nasabah yang termasuk dalam kategori nasabah prioritas dan penuh dalam hal kesibukan sehingga tidak ada waktu untuk berbincang-bincang dengan para *Financial Advisor*. Tidak adanya ketersediaan nasabah dalam meluangkan waktu bagi para *Financial Advisor* juga merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan seorang *Financial Advisor* dalam menjalin hubungan komunikasi dengan nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 1 pada informan pertama dapat dikategorikan kurang menunjukkan aspek kesetaraan saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, ia menyatakan bahwa nasabah merupakan mitra kerja, oleh karena itu harus selalu dijaga hubungannya. Hubungan antara *Financial Advisor* dan nasabah memiliki ketergantungan satu sama lain, keduanya saling membutuhkan dalam hubungan komunikasi antarpribadi untuk mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Sehingga kenyamanan harus selalu dibentuk oleh masing-masing pelaku komunikasi, dalam penelitian ini khususnya oleh para *Financial Advisor*. Karena dari adanya kenyamanan akan terbentuk suatu proses komunikasi yang bebas dari kekhawatiran akan beberapa kesenjangan. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 1 pada informan

kedua dapat dikategorikan cukup menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ridwan yang mengatakan bahwa sebagai seorang *Financial Advisor* ia sudah seharusnya merasa nyaman dalam melakukan hubungan komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi dengan para nasabah. Sudah sewajarnya kita (*Financial Advisor*) untuk dapat memahami kondisi nasabah yang seperti apa. Pemahaman akan adanya kenyamanan komunikasi diantara hubungan *Financial Advisor* dan nasabah idealnya dimulai dari bagaimana seorang *Financial Advisor* dapat mengerti situasi nasabah dan dari situlah kenyamanan dapat terbentuk. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 1 pada informan ketiga dapat dikategorikan sangat menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, berbeda dari informan kedua dan ketiga, informan keempat ini cenderung memiliki pendapat yang sama dengan informan pertama yaitu ia merasa bahwa nyaman memang harus selalu dibentuk dari setiap pertemuan dengan nasabah, namun jika ia bertemu dengan beberapa nasabah yang ‘sombong’ maka ia secara tidak langsung akan merasa kurang nyaman untuk melakukan hubungan komunikasi antarpribadi dengan nasabah tersebut. Nasabah yang dikatakan ‘sombong’ dalam hal ini adalah nasabah yang bisa dikatakan memiliki kekayaan yang tidak biasa. Juga termasuk di dalamnya nasabah-nasabah yang memiliki kekuatan atau *power*. Menurutny, nasabah-nasabah seperti itu cenderung sibuk dan tidak memiliki keinginan untuk

berbicara dengan para *Financial Advisor* melainkan mewakilinya melalui asisten ataupun pihak ketiga yang dirasa kurang tepat sasaran dalam menjelaskan beberapa produk asuransi. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 1 pada informan keempat dapat dikategorikan kurang menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa pada saat proses komunikasi berlangsung, kedua informan yang berprofesi sebagai *Financial Advisor* ini telah menunjukan beberapa aspek kesetaraan dalam melakukan proses komunikasi dengan nasabah. Hal ini dapat ditunjukkan dari pengakuan keduanya bahwa mereka merasa nyaman saat melakukan proses komunikasi dengan nasabah dari semua lapisan masyarakat. Seperti informan ketiga yang menjelaskan bahwa sudah seharusnya *Financial Advisor* menjaga hubungan diantara keduanya berjalan nyaman karena nasabah merupakan mitra kerja dan saling dibutuhkan dalam hubungan keduanya, maka dari itu sebagai *Financial Advisor* harus dapat memahami kondisi para nasabahnya. Namun hal ini bertentangan dengan pengakuan yang diberikan oleh informan pertama dan keempat menjelaskan bahwa saat menjalin hubungan komunikasi dengan nasabah bahwa mereka merasa nyaman namun kenyamanan sedikit terganggu jika bertemu dengan nasabah prioritas yang sombong atau sibuk, juga kepada nasabah yang telah memiliki produk asuransi lain. Sehingga dalam hal ini aspek kesetaraan pada hubungan *Financial Advisor* dan nasabah kurang berjalan baik karena ditemukan beberapa *Financial Advisor* yang merasa kurang nyaman berhubungan dengan nasabah yang dinilai sombong dan sibuk.

Namun hal tersebut diimbangi dengan beberapa kenyataan bahwa seorang *Financial Advisor* sudah seharusnya memiliki kemampuan untuk mengerti dan memahami kondisi para nasabahnya sehingga hubungan komunikasi antarpribadi diantara keduanya berjalan dengan baik tanpa memandang kesenjangan sebagai batasan-batasan dalam hubungan. Aspek kesetaraan dapat muncul dan memberikan efek kenyamanan pada saat hubungan komunikasi antarpribadi diantara keduanya berjalan baik dan berkualitas. Dengan merasa nyaman maka para *Financial Advisor* beranggapan bahwa lawan bicara adalah setara dengan dia.

Pada aspek kesetaraan indikator 1 dapat dilihat bahwa informan pertama dan keempat dinilai kurang menunjukkan aspek kesetaraan dengan baik dimana masih ada kesenjangan diantara nasabah dan *Financial Advisor*. Untuk informan kedua dinilai cukup dalam menunjukkan aspek kesetaraannya terhadap nasabah, sedangkan untuk informan ketiga dinilai sangat menunjukkan aspek kesetaraannya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

2. Selain mengenai asuransi, adakah informasi yang anda berikan kepada nasabah? Bentuk informasi seperti apa yang anda berikan?

Tabel 16. Aspek Kesetaraan Indikator 2.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Untuk informasi pribadi hanya ke beberapa nasabah yang emang dekat, jika yang kurang dekat, mungkin hanya memberi informasi seputar produk bank mandiri
Dimas S	Iya, seperti pembicaraan mengenai hobi nasabah
Ahmad Ridwan	Selain pembicaraan mengenai asuransi biasanya memberi

	informasi seputar investasi dan harga unit link
Irma Julia Sari	Informasi yang diberikan seputar investasi dan manfaat manfaat dari berbagai produk mandiri

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi. Untuk informasi yang diberikan kepada nasabah selain mengenai asuransi yaitu informasi pribadi hanya ia berikan kepada beberapa nasabah yang memang memiliki kedekatan yang intens dengan dirinya. Jika dengan nasabah yang tidak begitu memiliki kedekatan, ia cenderung memberikan informasi diluar asuransi berupa produk-produk bank mandiri yang lainnya. Tentunya kedekatan mempengaruhi seberapa banyak informasi yang diberikan dan mempengaruhi adanya aspek kesetaraan diantara para pelaku komunikasi, dalam hal ini dikhususkan pada seorang *Financial Advisor*. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 2 pada informan pertama dapat dikategorikan cukup menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas yang menyatakan bahwa informasi yang diberikan kepada nasabah dalam proses komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi tidak hanya seputar informasi mengenai asuransi tetapi juga informasi yang bersifat umum seperti kegiatan atau aktivitas sehari-hari hingga informasi mengenai kegemaran tentang suatu hal. Adanya kesamaan hobi atau kegemaran dapat meningkatkan kedekatan diantara *Financial Advisor* dan nasabah dengan begitu aspek kesetaraan diantara keduanya akan terbangun dengan sendirinya. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 2 pada informan kedua dapat dikategorikan cukup

menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan, ia menyatakan saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung, selain pembicaraan mengenai asuransi biasanya ia juga memberikan informasi seputar investasi dan harga *unitlink*. Hal tersebut berguna bagi para nasabah yang ingin memulai untuk meng-investasikan uangnya dalam beberapa produk investasi yang disediakan oleh PT. AXA Mandiri Financial Services. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 2 pada informan ketiga dapat dikategorikan kurang menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari, tidak jauh berbeda dengan pernyataan dari informan ketiga yaitu informasi yang diberikan informan keempat ini adalah informasi seputar investasi dan manfaat-manfaat dari berbagai produk mandiri. Termasuk didalamnya rencana-rencana dimasa depan. Informasi-informasi mengenai manfaat-manfaat produk mandiri diluar dari produk asuransi dapat meningkatkan intensitas komunikasi yang terjadi sehingga kesetaraanpun dapat dibangun didalamnya. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 2 pada informan keempat dapat dikategorikan kurang menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, beberapa *Financial Advisor* telah menunjukan salah satu unsur kesetaraan, dimana kesetaraan muncul dari kualitas informasi yang dibagi diantara keduanya. Seperti penjelasan informan pertama bahwa informasi yang

bersifat pribadi hanya diberikan pada nasabah yang memang memiliki kedekatan yang intens dan jika tidak maka informasi yang dibagi hanya bersifat kepentingan saja. Berbeda dengan informan kedua yang menjelaskan bahwa informasi yang ia berikan kepada nasabah selain asuransi yaitu meliputi kegiatan sehari-hari dan hobi serta aktivitas atau kegiatan yang diikuti oleh nasabah. Namun pada informan ketiga dan keempat, keduanya sepakat bahwa selain informasi mengenai produk asuransi AXA Mandiri, informasi yang dibagi yaitu seputar harga *unitlink*, penjelasan mengenai investasi, dan beberapa manfaat-manfaat lainnya. Dari beragamnya informasi yang diberikan dalam kualitas hubungan maka dapat disimpulkan bahwa kesetaraan terlihat secara maksimal dari dua *Financial Advisor* yaitu informan pertama dan kedua, sedangkan pada informan ketiga dan keempat aspek kesetaraan kurang berjalan maksimal. Hal ini terlihat dari informasi yang dibagi masih bersifat tertutup dan meskipun informasi yang diberikan bukan seputar asuransi namun masih informasi seputar keuangan juga produk-produk AXA Mandiri yang lainnya. Sehingga dapat dinyatakan bahwa informan ketiga dan keempat masih belum merasa nyaman untuk membagi informasi pribadi diluar dari informasi mengenai asuransi. Sehingga aspek kesetaraan tidak ditunjukkan oleh keduanya.

Pada aspek kesetaraan indikator 2 dapat dilihat bahwa informan pertama dan kedua dinilai cukup menunjukan aspek kesetaraan kepada nasabah. Sedangkan untuk informan ketiga dan keempat dinilai kurang dalam menunjukan aspek kesetaraannya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

3. Jika terjadi pertentangan mengenai suatu argumen dengan nasabah, apakah anda mencoba untuk menahan diri di dalam percakapan untuk menghindari terjadinya konflik? Jelaskan.

Tabel 17. Aspek Kesetaraan Indikator 3.

Nama Informan	Hasil Wawancara
Wuri Yasmi	Iya, saya cenderung mengalah dan menghindari konflik
Dimas S	Tentu, karena saya tidak bisa memaksakan argument sendiri.
Ahmad Ridwan	Iya, konflik yang terjadi biasanya seputar perhitungan keuntungan dari produk asuransi yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Jadi, kita harus sabar dan menjelaskannya dengan hati-hati.
Irma Julia Sari	Ya, nasabah itu seperti pembeli yang harus selalu dilayani dengan baik. Jika tidak pasti akan marah dan terjadi konflik.

(Sumber: Hasil Penelitian 2012)

Informan pertama yaitu ibu Wuri Yasmi, ia menyatakan bahwa dirinya cenderung mengalah jika terjadi pertentangan mengenai suatu hal dengan nasabah. Menurutny tindakannya tersebut adalah salah satu cara untuk menghindari terjadinya konflik dengan nasabah. Karena jika memiliki maslaah dengan nasabah sudah seharusnya diselesaikan dengan cara yang baik. Dari pernyataannya informan pertama cenderung mengalah dan telah menunjukan sikap kesetaraannya melalui caranya dalam menahan diri jika terjadi suatu pertentangan dengan nasabah. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 3 pada informan pertama dapat dikategorikan cukup menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan kedua yaitu Bapak Dimas, yang menjelaskan bahwa ia tentunya selalu menahan diri jika terjadi suatu pertentangan dengan nasabah dalam proses berkomunikasi. Hal ini juga bertujuan untuk menghindari adanya konflik dengan nasabah. Menurut informan kedua ini, menahan diri juga perlu karena sebagai *Financial Advisor* ia tidak mungkin memaksakan argumen-argumennya sendiri. Harus selalu ada dua pihak yang memahami situasi percakapan sehingga kedua argumenpun dapat dimengerti dan dihargai. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 3 pada informan kedua dapat dikategorikan sangat menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan ketiga yaitu Bapak Ahmad Ridwan yang mengakui bersedia untuk menahan diri jika terjadi konflik dalam proses komunikasi dengan nasabah. Ia menambahkan bahwa konflik yang terjadi biasanya seputar perhitungan keuntungan dari suatu produk asuransi yang tidak sesuai dengan keinginan atau pengertian nasabah. Jadi sudah kewajiban seorang *Financial Advisor* untuk menjelaskannya perlahan dengan sabar. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 3 pada informan ketiga dapat dikategorikan sangat menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Informan keempat yaitu Ibu Irma Julia Sari. Ia menyatakan selalu menahan diri kepada nasabah jika terjadi suatu pertentangan. Ia juga menegaskan bahwa nasabah itu seperti pembeli yang harus selalu dilayani dengan baik. Begitupun dirinya yang berprofesi sebagai *Financial Advisor* dalah seperti seorang penjual.

Dapat diartikan bahwa *Financial Advisor* menjual beberapa produk asuransi dan nasabah yang menjadi pembelinya. Oleh karena itu nasabah harus dilayani dengan baik agar menghindari terjadinya suatu konflik. Dari penjabaran diatas peneliti menilai aspek kesetaraan indikator 3 pada informan keempat dapat dikategorikan cukup menunjukkan aspek kesetaraan pada saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan pada keempat *Financial Advisor* tersebut dapat diketahui bahwa, seluruh *Financial Advisor* telah menunjukan salah satu unsur kesetaraan, dimana kesetaraan muncul dari ketersediaan diri para *Financial Advisor* untuk menahan diri jika terjadi suatu pertentangan dengan nasabah. Seperti penjelasan informan pertama bahwa ia cenderung mengalah untuk menghindari adanya konflik di dalam hubungan komunikasi antarpribadi dengan nasabah. Sama seperti yang diungkapkan informan kedua bahwa seorang *Financial Advisor* tidak dapat memaksakan argumennya sendiri melainkan harus menghargai pendapat atau argument dari nasabah itu sendiri.

Pada informan ketiga menyatakan keberadaan konflik biasanya terjadi karena kurangnya pengetahuan nasabah ataupun *Financial Advisor* dalam memperhitungkan keuntungan yang seharusnya di dapat oleh nasabah. Oleh karena itu menahan diri untuk bersabar dan menjelaskan perlahan kepada nasabah ialah kuncinya. Seorang *Financial Advisor* layaknya seorang penjual dan nasabah merupakan pembelinya hal itu juga yang menjadi factor mengapa *Financial Advisor* harus selalu melayani nasbah dengan baik seperti yang dijelaskan oleh informan keempat. Secara umum dapat dikatan bahwa aspek kesetaraan pada

indikator ketiga ini cukup berjalan maksimal dimana dari keempat informan menyatakan bersedia untuk menahan diri jika terjadi suatu pertentangan dengan nasabah hal ini bertujuan untuk menghindari adanya konflik diantara keduanya.

Pada aspek kesetaraan indikator 3 dapat dilihat bahwa informan pertama dan keempat dinilai cukup menunjukkan aspek kesetaraan kepada nasabah. Sedangkan untuk informan kedua dan ketiga dinilai sangat menunjukkan aspek kesetaraannya saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap keempat informan yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi, para *Financial Advisor* telah menunjukkan keempat aspek dengan baik dalam paradigma humanistik dan satu aspek lainnya ditunjukkan berjalan kurang maksimal. Keempat aspek yang dirasa sudah cukup berjalan maksimal adalah pertama aspek keterbukaan yang dapat dilihat dari kedekatan dan informasi yang diberikan diantara keduanya membentuk hubungan yang berkelanjutan, kedua yaitu aspek empati yang dapat dilihat dari cara *Financial Advisor* dalam memahami situasi dan kondisi suasana hati nasabah, ketiga aspek sikap mendukung yang dapat dilihat melalui kesediaan para *Financial Advisor* untuk memperhatikan dan bersedia mengubah sikap jika keliru, keempat yaitu aspek sikap positif dilihat dari cara para *Financial Advisor* dalam memberikan pujian atau apresiasi kepada nasabah sebagai bentuk tanggapan positif.

Sedangkan untuk aspek yang dirasa kurang berjalan secara maksimal pada proses komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi ini adalah aspek kesetaraan, dimana dua dari tiga indikator yang diberikan, keempat *Financial Advisor* menjawab dengan kurang maksimal. Pada indikator pertama dalam aspek kesetaraan informan kedua dan ketiga merasa nyaman berkomunikasi dengan nasabah, berbeda dengan informan pertama dan kedua yang merasa kurang nyaman jika dihadapkan dengan nasabah prioritas yang sibuk ataupun telah memiliki produk asuransi yang lain.

Sedangkan untuk indikator kedua dari aspek kesetaraan ini dirasa kurang berjalan maksimal karena dua dari para informan hanya memberikan informasi seputar bank dan keuangan selain dari informasi mengenai asuransi. Pada aspek ini hanya informan pertama dan kedua yang menjawab informasi yang dibagi selain asuransi adalah informasi pribadi seperti hobi atau kegiatan menarik lainnya. Oleh karena beberapa faktor tersebut maka disimpulkan bahwa dalam kegiatan komunikasi antarpribadi *Financial Advisor* dan nasabah keempat aspek dari paradigma humanistik berjalan maksimal yaitu aspek pertama adalah keterbukaan, kedua adalah aspek empati, ketiga adalah aspek sikap mendukung, keempat adalah aspek sikap positif dan satu aspek yang berjalan kurang maksimal yaitu aspek kelima kesetaraan.

Dapat dilihat dari hasil pembahasan wawancara diatas, bahwa *Financial Advisor* yang dapat dibilang memiliki kinerja yang baik dan menjalankan lima aspek paradigma humanistik dengan sangat maksimal yaitu *Financial Advisor* pertama yaitu Ibu Wuri Yasmi dan *Financial Advisor* kedua yaitu Bapak Dimas S.

C. Hasil dan Pembahasan Wawancara Kegiatan Komunikasi Antarpribadi Nasabah dalam Mencapai Kesepakatan Perencanaan Asuransi.

Pada subbab ini akan diuraikan mengenai hasil wawancara dengan nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung di dalam penelitian ini. Hasil wawancara telah dikumpulkan dan diolah secara sistematis sesuai dengan tatanan pada metode penelitian. Dengan mewawancarai nasabah peneliti telah melakukan tahapan verifikasi jawaban antara *Financial Advisor* dan Nasabah, sehingga nantinya akan menghasilkan kesimpulan yang tidak diragukan kebenarannya dan kegunaannya. Hasil wawancara dengan Nasabah berupa jawaban-jawaban dari beberapa pertanyaan seputar kegiatan komunikasi antarpribadi *Financial Advisor* dan Nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi, dilihat dari aspek-aspek paradigma humanistik (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) ini akan disajikan dalam bentuk tabel guna mempermudah proses analisa data.

1. Apakah anda merasa bahwa *Financial Advisor* anda telah memberikan informasi secara terbuka kepada anda selaku Nasabah?

Tabel 18. Aspek Keterbukaan.

Nama Nasabah	Hasil Wawancara
Nurdiasty Anty	Iya, Saya rasa dia selalu terbuka mengenai beberapa informasi.
Kevin Martino M	Sepertinya iya. Karena tidak ada yang ditutupi.
Henita Sukardi	Untuk informasi mengenai asuransi ia selalu memaparkan secara <i>gamblang</i> .
Dewi Permata	Kayaknya sih, terbuka-terbuka aja untuk urusan asuransi.

(Sumber: Hasil Penelitian 2013)

Informan pertama selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Nurdiasty Anty. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Wuri Yasmi selalu terbuka mengenai beberapa informasi. Hal ini dapat dilihat dari intensitas komunikasi diantara keduanya yang sering terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung. Tidak langsung disini dapat diartikan komunikasi melalui media lain seperti *handphone* dan media internet.

Informan kedua selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Bapak Kevin Martino Martijas. Pria yang tinggal di daerah Menteng Jakarta tersebut menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Dimas selalu memberikan informasi secara terbuka dan tidak ada yang ditutupi, khususnya untuk informasi mengenai produk asuransi yang dipilihnya.

Informan ketiga selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Henita Sukardi. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Ahmad Ridwan selalu menjelaskan informasi mengenai asuransi secara '*gambang*'. *Gambang* disini dapat diartikan bahwa informasi yang diberikan *Financial Advisor* kepada nasabah cukup terbuka dan dipaparkan dengan jelas.

Informan keempat selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Dewi Permata. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Irma Julia Sari cukup terbuka untuk membagi informasi khususnya mengenai produk asuransi. Menurutny,

selain memang sudah pekerjaan seorang *Financial Advisor* dalam menjelaskan produk asuransi, seorang *Financial Advisor* juga dituntut untuk mengerti mengenai perhitungan asuransi, jadi harus ada transparansi yang jelas mengenai keuangan tersebut.

Secara keseluruhan, keempat nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung dari penelitian ini merasa bahwa para *Financial Advisor* dari masing-masing nasabah telah menunjukkan sikap keterbukaannya kepada nasabah saat kegiatan komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi berlangsung. Keterbukaan informasi yang diberikan *Financial Advisor* kepada nasabah cenderung mendominasi pada informasi mengenai asuransi, sedangkan untuk informasi di luar asuransi minim diberikan oleh *Financial Advisor* kepada nasabah. Keterbukaan informasi mengenai asuransi sangat penting dilakukan oleh seorang *Financial Advisor* agar tidak terjadi salah pengertian mengenai beberapa keuntungan dan peraturan yang mengikat suatu produk asuransi.

2. Apakah *Financial Advisor* anda pernah memberikan perhatian secara mendalam pada saat anda mendapat suatu masalah? Perhatian yang seperti apa?

Tabel 19. Aspek Empati.

Nama Nasabah	Hasil Wawancara
Nurdiasty Anty	Iya tentu, ia perhatian sekali apalagi waktu saya melahirkan ia datang menjenguk.
Kevin Martino M	Iya, dia pernah memberikan ucapan belasungkawa saat orang tua saya sakit.
Henita Sukardi	Tentu, menurut saya dia cukup perhatian terhadap

	masalah-masalah yang saya alami. Kita juga suka <i>sharing</i> tentang beberapa hal.
Dewi Permata	Pernah, ia selalu menanyakan kabar saya. Kalau saya dalam keadaan tidak baik dia selalu menyempatkan diri untuk memberikan perhatian lewat telephone atau sms.

(Sumber: Hasil Penelitian 2013)

Informan pertama selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Nurdiasty Anty. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Wuri Yasmi sangat perhatian kepada dirinya. Selain selalu *keep contact* melalui sms atau Blackberry Messenger keduanya juga sering mengajak bertemu sekedar bersilaturahmi dan bertukar kabar. Perhatian lain yang dirasakan Ibu Anty adalah saat dirinya melahirkan putri keduanya dan *Financial Advisor* nya datang menjenguk.

Informan kedua selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Bapak Kevin Martino Martijas. Pria ini menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Dimas selalu memberikan perhatian disaat dirinya tertimpa suatu masalah. Salah satu contohnya adalah *Financial Advisor* nya pernah memberikan ucapan belasungkawa saat kedua orang tua-nya sakit. Menurutnya itu salah satu bentuk perhatian yang diberikan dan cukup membangun rasa kedekatan satu sama lain.

Informan ketiga selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Henita Sukardi. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Ahmad Ridwan cukup

perhatian mengenai masalah yang ia hadapi. Keduanya sering melakukan *sharing* atau bertukar pikiran tentang beberapa masalah untuk menemukan suatu solusi.

Informan keempat selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Dewi Permata. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Irma Julia Sari selalu memberikan perhatian kepada dirinya salah satunya dengan menanyakan kabar dirinya dan keluarganya. Tidak jarang juga ia memberikan perhatian melalui telephone atau sms. Perhatian yang diberikan *Financial Advisor* kepada nasabah merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keinginan untuk selalu menjalin hubungan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, keempat nasabah mengakui bahwa para *Financial Advisor* telah menunjukan dan memberikan perhatiannya kepada nasabah saat sedang dalam masalah dengan melalui berbagai cara baik secara langsung maupun tidak langsung. Perhatian yang diberikan *Financial Advisor* kepada nasabah baik berupa perhatian fisik maupun non-fisik seperti ucapan merupakan suatu bentuk empati yang disampaikan oleh *Financial Advisor*, dengan adanya aspek empati di dalam suatu hubungan maka hubungan tersebut akan berjalan efektif karena kedua pelaku komunikasi sama-sama memahami situasi dan kondisi yang sedang dirasakan oleh keduanya.

4. Apakah *Financial Advisor* anda memperhatikan dengan baik dan berlaku jujur di dalam hubungan yang anda dan *Financial Advisor* bangun?

Tabel 20. Aspek Sikap Mendukung.

Nama Nasabah	Hasil Wawancara
Nurdiasty Anty	Iya, ia selalu memperhatikan apa yang saya sampaikan dengan baik dan saya percaya dia orangnya baik.
Kevin Martino M	Sepertinya ia, karena saya merasa nyaman saat berkomunikasi dengannya. Ia pun memperhatikan dan memberikan masukan yang baik.
Henita Sukardi	Iya tentu, dia selalu memperhatikan apa yang saya sampaikan dengan baik, menurut saya dia selalu memberikan informasi yang benar yah.
Dewi Permata	Iya, dia selalu memperhatikan dan berbicara jujur.

(Sumber: Hasil Penelitian 2013)

Informan pertama selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Nurdiasty Anty. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Wuri Yasmi selalu memperhatikan apa yang ia sampaikan dengan baik dan ia menyatakan *Financial Advisor* nya dapat dipercaya karena kejujurannya. Kedekatan keduanya yang terbilang intens menghasilkan hubungan yang efektif sehingga tingkat kepercayaan di dalam hubungan tersebut juga meningkat.

Informan kedua selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Bapak Kevin Martino Martijas. Pria ini menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Dimas selalu memperhatikan dengan baik apa yang ia sampaikan dan memberikan masukan-masukan yang baik pula. Ia mengaku nyaman saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi dengan *Financial Advisor* nya. Hal ini dikarenakan keduanya cukup terbuka akan beberapa informasi.

Informan ketiga selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Henita Sukardi. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Ahmad Ridwan selalu memperhatikan apa yang ia sampaikan dan ia pun merasa bahwa *Financial Advisor* –nya selalu memberikan informasi yang benar adanya.

Informan keempat selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Dewi Permata. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Irma Julia Sari selalu memerhatikan saat melakukan proses komunikasi, juga menyampaikan informasi secara akurat dan benar.

Dapat dikatakan secara keseluruhan keempat nasabah yang merupakan pendukung dari penelitian ini merasa bahwa para *Financial Advisor* dari masing-masing nasabah telah memberikan perhatiannya pada saat nasabah menjelaskan mengenai suatu hal, selain itu menurut para nasabah, informasi yang diberikan para *Financial Advisor* pun benar dan tidak direayasa. Dengan adanya kepercayaan nasabah kepada *Financial Advisor* maka perhatian dan kejujuran yang diberikan *Financial Advisor* kepada nasabah merupakan salah satu faktor sikap mendukung yang sudah berjalan cukup baik bagi para *Financial Advisor* saat melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi dengan nasabah.

4. Apakah *Financial Advisor* anda selalu memberikan kesan positif di dalam hubungan komunikasi dengan anda selaku Nasabah? Jelaskan.

Tabel 21. Aspek Sikap Positif.

Nama Nasabah	Hasil Wawancara
Nurdiasty Anty	Oh iya, dia selalu memberikan rasa nyaman saat kita berbicara satu sama lain.
Kevin Martino M	Iya. Seperti memuji dan bersedia membantu jika saya kesulitan.
Henita Sukardi	Tentu. Komentarnya selalu baik dan memberikan solusi yang baik juga.
Dewi Permata	Sepertinya iya, karena ia terlihat selalu antusias di dalam percakapan dan orangnya ramah.

(Sumber: Hasil Penelitian 2013)

Informan pertama selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Nurdiasty Anty. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Wuri Yasmi selalu memberikan rasa nyaman saat ia melakukan komunikasi antarpribadi dengannya. Kenyamanan yang diberikan *Financial Advisor* kepada nasabah merupakan salah satu aspek sikap positif yang mempengaruhi efektifitas suatu hubungan.

Informan kedua selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Bapak Kevin Martino Martijas. Pria ini menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Dimas tidak jarang memberikan pujian dan tawaran untuk membantu jika dirinya dalam kesulitan. Dalam hal ini bentuk sikap positif berupa pujian atau apresiasi yang diberikan oleh *Financial Advisor* kepada nasabah.

Informan ketiga selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Henita Sukardi. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Ahmad Ridwan selalu

memberikan komentar yang baik juga memberikan solusi yang baik atas beberapa masalah. Komentar yang baik inipun merupakan sikap positif yang dibangun di dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah.

Informan keempat selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Dewi Permata. Ia menjelaskan bahwa *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Irma Julia Sari selalu memberikan kesan positif di dalam hubungan komunikasi diantara keduanya. Sang *Financial Advisor* selalu bersifat antusias saat melakukan proses komunikasi dan bersifat ramah kepada nasabah.

Secara keseluruhan keempat nasabah yang merupakan pendukung dari penelitian ini merasa bahwa para *Financial Advisor* dari masing-masing nasabah telah memberikan kesan positifnya pada saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung. Membuat suasana komunikasi yang nyaman, berkomentar dan saran yang membangun juga memuji nasabah merupakan salah satu faktor adanya aspek sikap positif yang berjalan efektif dalam proses komunikasi antarpribadi *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

5. Apakah ada kesenjangan yang timbul di dalam hubungan anda selaku Nasabah dengan *Financial Advisor* ?

Tabel 22. Aspek Kesetaraan.

Nama Nasabah	Hasil Wawancara
Nurdiasty Anty	Sepertinya tidak ada. Karena kita saling tau
Kevin Martino M	Tidak ada

Henita Sukardi	Tidak ada
Dewi Permata	Mungkin ada tetapi tidak terlalu mendominasi hubungan

(Sumber: Hasil Penelitian 2013)

Informan pertama selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Nurdiasty Anty. Ia menjelaskan bahwa hubungan yang ia bangun dengan *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Wuri Yasmi tidak memiliki kesenjangan di dalamnya. Hal tersebut menurutnya tidak ada karena keduanya saling mengenal satu sama lain.

Informan kedua selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Bapak Kevin Martino Martijas. Ia menjelaskan bahwa hubungan yang dibangun antara dirinya dan *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Dimas merupakan hubungan yang bebas dari kesenjangan, baik kesenjangan sosial maupun kesenjangan materi.

Informan ketiga selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Henita Sukardi. Ia menjelaskan bahwa tidak ada kesenjangan di dalam hubungannya dengan *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Bapak Ahmad Ridwan. Ia merasa dirinya dan seperti rekan bisnis yang sama dan teman saling bertukar informasi.

Informan keempat selaku nasabah yang bertindak sebagai *key person* atau pendukung penelitian ini yaitu Ibu Dewi Permata. Ia menjelaskan bahwa di dalam hubungannya dengan *Financial Advisor* yang menaungi dirinya yaitu Ibu Irma Julia Sari mungkin pernah terjadi kesenjangan dikarenakan oleh beberapa sebab, namun hal tersebut tidak terlalu mendominasi dan mempengaruhi hubungan

komunikasi antarpribadi yang telah keduanya bangun dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

Secara keseluruhan keempat nasabah yang merupakan pendukung dari penelitian ini merasa bahwa hubungan komunikasi antarpribadi yang mereka bangun dengan para *Financial Advisor* tidak menimbulkan kesenjangan, baik kesenjangan sosial maupun kesenjangan material. Meskipun terdapat salah satu nasabah yang merasakan adanya faktor kesenjangan namun hal tersebut tidak terlalu mendominasi dan mempengaruhi proses komunikasi antarpribadi di dalam hubungannya dengan *Financial Advisor*.

Dari hasil wawancara dengan keempat nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa untuk aspek keterbukaan, aspek empati, dan aspek sikap positif sangat berjalan maksimal diantara hubungan *Financial Advisor* dan nasabah. Sedangkan untuk aspek sikap mendukung dinilai cukup berjalan maksimal, dan untuk aspek terakhir yaitu aspek kesetaraan dinilai kurang berjalan maksimal karena masih adanya beberapa kesenjangan yang terjadi di antara *Financial Advisor* dan nasabah. Meskipun menurut nasabah hal tersebut tidak mempengaruhi proses komunikasi diantara keduanya namun jika dikaitkan dengan pernyataan nasabah maka hal tersebut menjadi suatu faktor yang bertentangan. Karena masih ada beberapa nasabah yang merasa kesenjangan sosial masih hadir diantara hubugannya dengan beberapa nasabah prioritas. Namun hal tersebut dapat diminimalisir melalui beberapa pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh PT. AXA Mandiri Financial Services Jakarta untuk para *Financial Advisor* agar memaksimalkan pekerjaannya dengan meninimalisir beberapa perasaan kurang percaya diri dan cara berkomunikasi yang baik dan benar.

D. Pembahasan Hasil Penelitian Kegiatan Komunikasi Antarpribadi *Financial Advisor* dan Nasabah dalam Mencapai Kesepakatan Perencanaan Asuransi.

Proses komunikasi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi merupakan suatu proses interaksi dalam mencapai suatu tujuan. Hubungan yang dibangun oleh *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi merupakan hubungan komunikasi antarpribadi yang merupakan salah satu bagian dari tatanan ilmu komunikasi yang cukup efektif digunakan untuk mencapai kesepakatan bersama. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT.AXA Mandiri Financial Services Indonesia diketahui bahwa *Financial Advisor* melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi dengan para nasabah dari Bank Mandiri.

Beberapa faktor keberhasilan hubungan komunikasi diantara keduanya dapat diperhatikan melalui bagaimana keduanya menjalin suatu hubungan yang mengedepankan beberapa aspek, dalam penelitian ini dapat dilihat dari lima aspek paradigma humanistik. Yaitu sudut pandang yang menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dari masing-masing pelaku komunikasi. Komunikasi yang berjalan baik dan efektif dilakukan oleh *Financial Advisor* dan nasabah dalam menjalin suatu hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang diolah pada tabel 2 sampai dengan tabel 16, dapat diketahui bahwa para *Financial Advisor* telah menunjukan keempat aspek

dalam paradigma humanistik yang cukup berjalan maksimal dalam kegiatan komunikasi antarpribadi dengan nasabah. Sedangkan untuk aspek terakhir yaitu aspek keterbukaan, ditunjukkan berjalan kurang maksimal dalam hubungan keduanya. Adapun pembahasannya sebagai berikut:

1. Aspek Keterbukaan

Aspek keterbukaan dalam paradigma humanistik ini mengacu pada tiga aspek dalam komunikasi antarpribadi. Pertama adalah keterbukaan terhadap orang yang diajak berinteraksi, kedua, kesediaan komunikator untuk bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang. Dan ketiga adalah bertanggung jawab atas perasaan dan pemikiran.⁴⁸

Aspek keterbukaan dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi ditunjukkan melalui cara *Financial Advisor* yang terbuka dalam berbagi informasi kepada nasabah, tidak hanya berbagi informasi seputar asuransi tetapi juga berbagi informasi pribadi yang biasa diberikan berdasarkan faktor kedekatan diantara keduanya. Kedekatan diantara keduanya mempengaruhi kualitas hubungan, oleh karena itu dalam konteks ini ditunjukkan bahwa *Financial Advisor* menjalin suatu hubungan kedekatan yang akrab sebagai salah satu bentuk dari aspek keterbukaan. Selain mengenai keterbukaan informasi yang disampaikan, beberapa konteks dalam aspek keterbukaan yang dapat dilihat adalah kemauan dari *Financial Advisor* untuk membantu nasabah jika menemui suatu kendala dalam proses

⁴⁸ Devito, Joseph. A.1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta. Professional Books
Hal: 259-260

komunikasi seperti tidak mengerti dalam beberapa hal yang dijelaskan. Selain itu *Financial Advisor* juga terbuka dalam hal membantu memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah atau hambatan yang dihadapi oleh nasabah yang bersifat *financial*.

Berdasarkan hasil wawancara kepada keempat *Financial Advisor*, dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator pada aspek pertama yaitu keterbukaan berjalan maksimal dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

2. Aspek Empati

Empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu. Orang yang menunjukkan sikap empati-nya mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian ini akan membuat seseorang mampu menyesuaikan komunikasinya.⁴⁹ Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa jika *Financial Advisor* memiliki rasa empati yang tinggi dalam membangun hubungan sosial maka para nasabah akan merasa lebih dihargai dan dimengerti.

Dalam penelitian ini *Financial Advisor* menunjukkan beberapa poin penting dari aspek empati yaitu dengan memahami situasi dan kondisi hati dari nasabah yang dapat dilihat melalui gerakan gesture meliputi gerakan mata,

⁴⁹ Henry Backrack dalam Devito, Joseph. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta. Professional Books Hal: 260

raut wajah, dan nada suara. Jika nasabah memberikan gesture yang positif seperti tenang, tersenyum dan menanggapi maka dapat disimpulkan bahwa nasabah dalam keadaan suasana hati yang baik. Sedangkan untuk nasabah yang memberikan gesture yang tidak tenang atau gelisah dan panik serta terlihat lelah dan sibuk maka nasabah dalam keadaan suasana hati tidak baik, oleh karena itu *Financial Advisor* memilih untuk menunda dan tidak mengganggu nasabah yang dinilai sedang dalam suasana hati yang tidak baik.

Selain dapat memahami suasana hati dari nasabah, aspek empati juga ditunjukkan *Financial Advisor* melalui perhatian yang diberikan oleh *Financial Advisor* ketika nasabahnya mengalami suatu musibah. *Financial Advisor* memberikan bentuk perhatian melalui berbagai cara seperti mengirimkan pesan berduka, berkunjung kerumah duka, serta mengurus segala keperluan klaim jika dibutuhkan. Hal yang merupakan salah satu aspek dari rasa empati tersebut dilakukan untuk menghormati dan menghargai nasabah.

Aspek empati pada indikator terakhir juga berjalan cukup baik dimana *Financial Advisor* pernah menghubungi nasabah diluar kepentingannya akan asuransi. Seperti percakapan mengenai kabar, aktivitas ataupun kegiatan-kegiatan yang dilakukan nasabah serta percakapan mengenai kesamaan atau kegemaran terhadap suatu hal.

Berdasarkan hasil wawancara kepada keempat *Financial Advisor*, dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator dalam aspek kedua yaitu empati berjalan maksimal dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara

Financial Advisor dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

3. Aspek Sikap mendukung

Sikap mendukung merupakan sikap yang bersifat deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik, dan professional bukan sangat yakin.⁵⁰

Aspek sikap mendukung dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi ditunjukkan dengan adanya keinginan untuk menciptakan suasana yang mendukung saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung. Sikap mendukung dalam hal ini ditunjukkan *Financial Advisor* dalam bentuk perhatian yang diberikan pada saat melakukan proses komunikasi antarpribadi dengan nasabah. Tanggapan secara langsung dari *Financial Advisor* kepada nasabah saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung juga merupakan salah satu indikator dari aspek sikap mendukung yang dinilai berjalan cukup baik. Tanggapan secara langsung berupa jawaban yang spontanitas terjadi. Jawaban yang bersifat spontanitas dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat terus terang dan sebenar-benarnya, dan sebaliknya bahwa jawaban yang lamban dan terbata-bata mempunyai arti yang kurang yakin atau ragu-ragu dalam menjawab suatu pertanyaan. Dari hasil wawancara pada keempat *Financial Advisor* mengaku selalu menanggapi secara langsung pertanyaan maupun tanggapan dari para nasabah.

⁵⁰ Devito, Joseph. A.1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta. Professional Books Hal: 260

Selain itu aspek sikap mendukung lainnya ditunjukkan pula dengan kesediaan *Financial Advisor* untuk mengubah sikap dan pendapat jika keliru dalam proses komunikasi. Hal ini ditunjukkan dalam bentuk kesediaan para *Financial Advisor* untuk mendengarkan tanggapan lain dari nasabah ataupun informasi baru yang diterima juga bersedia mengubah pendapat dan sikap bila terbukti salah dalam memberikan suatu informasi. Hal tersebut secara tidak langsung merupakan suatu bentuk dari pengakuan kesalahan yang telah dilakukan. Dengan adanya sikap ini maka keterbukaan dan ketersediaan *Financial Advisor* dalam mengubah sikap jika keliru merupakan salah satu aspek yang mendukung agar terjalinnya suatu hubungan komunikasi antarpribadi yang efektif.

Dari hasil wawancara pada keempat *Financial Advisor* mengaku bersedia untuk mengubah sikap maupun tanggapan jika terbukti salah dan meminta maaf. Dari ketiga indikator yang termasuk dalam sikap mendukung itu dapat disimpulkan bahwa para *Financial Advisor* telah menunjukkan aspek sikap mendukung yang tekun kepada nasabah pada saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan pada saat berkomunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada keempat *Financial Advisor*, dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator dalam aspek ketiga yaitu sikap mendukung berjalan maksimal dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

4. Aspek Sikap Positif

Komunikasi antarpribadi akan terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Selalu melihat masalah dari segi baiknya terlebih dahulu adalah langkah awal untuk bersifat positif. Orang yang selalu memberikan kesan positif terhadap dirinya sendiri akan memberikan efek positif pula kepada orang lain disekitarnya. (Devito. 1997:262).⁵¹

Aspek sikap positif dalam kegiatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi adalah dengan cara *Financial Advisor* yang selalu menyempatkan diri untuk memberikan apresiasi kepada nasabah dalam bentuk sikap positif maupun kata-kata positif seperti pujian. Hal ini dilakukan untuk menghargai dan memberikan efek positif kepada nasabah. Selain itu kata-kata positif juga berguna untuk memberikan tingkat kepercayaan diri yang tinggi kepada nasabah. Aspek sikap positif memiliki makna bahwa dengan memberikan energi yang positif kepada orang disekitar, maka efeknya akan menjadi positif pula kepada lingkungan sehingga mendorong seseorang untuk menjadi nyaman kemudian menjalin hubungan yang lebih dekat misalnya teman sahabat maupun *partner* kerja.

Selain bentuk kata-kata positif dan pujian, sikap positif dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi juga ditunjukkan dari gerakan tubuh ataupun gesture positif para *Financial Advisor* dalam proses komunikasi antarpribadi

⁵¹ Devito, Joseph. A.1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta. Professional Books Hal: 262

dengan nasabah. Gerakan atau gesture tersebut dapat berupa kontak mata, senyuman, salam, dan gerakan tangan yang mendukung penjelasan para *Financial Advisor*. Indikator terakhir dalam aspek sikap positif ini juga berjalan baik dimana kualitas hubungan diantara keduanya dinyatakan bebas dari tekanan dan ancaman dari pihak manapun. Dari hasil wawancara kepada keempat *Financial Advisor*, mereka menyatakan bahwa kebebasan suatu hubungan dari tekanan dan ancaman dapat mempengaruhi kualitas dari suatu hubungan oleh karena itu hubungan yang dibangun dengan nasabah timbul karena adanya ketulusan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada keempat *Financial Advisor*, dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator dalam aspek keempat yaitu sikap positif berjalan maksimal dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

5. Aspek Kesetaraan

Menurut Joseph A. Devito, bahwa tidak ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal, terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa kesetaraan adalah pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama menghargai, hal tersebut sangat berguna untuk diwujudkan dalam hubungan sosial.⁵²

⁵² Devito, Joseph. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta. Professional Books Hal: 263

Sebelumnya telah dipaparkan bahwa dalam hasil wawancara dengan para *Financial Advisor* menunjukkan bahwa aspek kesetaraan dalam hubungan *Financial Advisor* dan nasabah kurang berjalan secara maksimal. Indikator pertama dalam aspek kesetaraan berjalan kurang maksimal, hal ini ditunjukkan dengan adanya dua dari empat *Financial Advisor* yang merasa kurang nyaman saat berkomunikasi dengan nasabah prioritas yang dinilai terkadang sombong dan sibuk. Hal ini tentunya merupakan suatu hambatan dalam proses komunikasi antarpribadi, dimana aspek kesetaraan sangat dibutuhkan demi kelancaran suatu hubungan.

Indikator selanjutnya dari aspek kesetaraan dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi adalah pembagian informasi yang diberikan kepada nasabah selain informasi mengenai asuransi. Dalam hal ini para *Financial Advisor* menyatakan jarang berbagi informasi diluar asuransi namun dalam hal *financial* para *Financial Advisor* sering berbagi informasi mengenai harga *unit link*, investasi dan manfaat dr semua produk. Untuk itu indikator kedua ini juga dinilai kurang berjalan secara maksimal dimana hanya ada dua *Financial Advisor* yang merasa memberikan informasi pribadi diluar asuransi yang berupa informasi mengenai kesamaan hobi atau kegiatan-kegiatan dan informasi menarik lainnya.

Indikator terakhir dalam aspek kesetaraan dinilai cukup berjalan baik dimana para *Financial Advisor* bersedia untuk menahan diri jika terjadi pertentangan dengan nasabah dikarenakan oleh berbagai hal. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya konflik dnegan

nasabah, oleh karena itu para *Financial Advisor* memilih untuk mengalah dan bersabar yang termasuk dalam indikator menahan diri dari konflik. Konflik yang biasanya terjadi diantara *Financial Advisor* dan nasabah adalah adanya kesalahan perhitungan suatu keuntungan dari produk asuransi untuk para nasabah, dalam hal ini seorang *Financial Advisor* harus menjelaskannya secara perlahan kepada nasabah yang kurang mengerti.

Berdasarkan hasil wawancara kepada keempat *Financial Advisor*, dapat disimpulkan bahwa indikator satu dan dua dalam aspek keempat yaitu kesetaraan berjalan kurang maksimal namun indikator ketiga dalam aspek ini berjalan cukup maksimal dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Kesenjangan yang terjadi diantara hubungan *Financial Advisor* dan nasabah tersebut dapat mempengaruhi kualitas suatu hubungan. Oleh karena itu aspek kesetaraan dinilai kurang berjalan secara maksimal dalam kegiatan komunikasi antarpribadi *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi.

Dari pembahasan mengenai lima aspek berdasarkan paradigma humanistik dalam kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi dapat disimpulkan bahwa, keempat aspek yaitu aspek keterbukaan, aspek empati, aspek sikap mendukung dan aspek sikap positif dinilai berjalan dengan baik dan maksimal. Namun untuk aspek terakhir yaitu aspek kesetaraan dinilai berjalan kurang maksimal karena adanya kesenjangan sosial yang dirasakan

oleh dua dari empat *Financial Advisor* saat melakukan proses komunikasi antarpribadi dengan nasabah yang dinilai sombong dan sibuk. Hal ini tentunya merupakan suatu hambatan dalam proses kegiatan komunikasi antarpribadi diantara keduanya.

E. Pembahasan Peranan Komunikasi Antarpribadi *Financial Advisor* dan Nasabah dalam Mencapai Kesepakatan Perencanaan Asuransi

Komunikasi antarpribadi yang terjalin diantara *Financial Advisor* dan nasabah merupakan bentuk komunikasi yang efektif dimana komunikasi terjalin diantara dua orang yang bertujuan untuk menyampaikan dan menerima pesan-pesan dengan beberapa efek dan umpan balik secara langsung. Komunikasi antarpribadi diantara keduanya juga bersifat tatap muka dan dialogis. Komunikasi yang berlangsung secara dialogis dan bersifat dua arah akan selalu lebih baik daripada komunikasi yang hanya bersifat satu arah atau monologis.

Dalam hubungan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam penelitian ini bersifat diadik dimana komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seorang komunikator yang menyampaikan pesan yaitu *Financial Advisor* dan satu orang lagi komunikan yang bertindak sebagai penerima pesan yaitu nasabah. Oleh karena pelakunya dua orang maka proses berlangsungnya komunikasi antarpribadi berlangsung secara intens.

Komunikasi antarpribadi juga merupakan media yang bersifat potensial dalam menjalankan fungsinya sebagai alat untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain, karena pelaku komunikasi atau komunikator dapat menggunakan kelima pancra indra untuk memperkuat daya bujuk pesan yang disampaikan kepada

komunikasikan. Dalam penelitian ini komunikasi antarpribadi terjadi diantara *Financial Advisor* dan nasabah. Pada kenyataannya, komunikasi antarpribadi atau tatap muka ini membuat *Financial Advisor* dan nasabah lebih dekat satu sama lain. Hal ini dikarenakan adanya ikatan emosi yang terjalin diantara keduanya selama proses komunikasi berlangsung. Dalam proses komunikasi antarpribadi, seorang *Financial Advisor* dapat dengan langsung mengetahui *frame of reference* nasabah secara penuh dan utuh. Seperti latar belakang pendidikan, suku bangsa, hobi, pekerjaan dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari fungsi dari komunikasi antarpribadi itu sendiri, penelitian ini merujuk pada fungsi komunikasi antarpribadi dalam mengambil keputusan. Pengambilan keputusan yang diharapkan adalah nasabah menjadi tertarik dan meyetujui adanya kesepakatan asuransi yang telah dijelaskan oleh *Financial Advisor* yang sesuai dengan kebutuhan serta disanggupi oleh nasabah.

Efektivitas komunikasi yang terjalin diantara *Financial Advisor* dan nasabah dalam penelitian ini sudah berjalan cukup maksimal meskipun pada kenyataannya ada satu aspek yang dinilai kurang berjalan dengan baik yaitu aspek kesetaraan. Namun dari lima aspek tersebut, empat diantaranya sudah mewakili keefektifitasan komunikasi yang terjalin diantara keduanya.

Dari hasil wawancara yang telah diberikan pada empat informan, komunikasi antarpribadi dalam hubungan *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi memiliki beberapa peranan.

Peranan yang pertama adalah, komunikasi antarpribadi merupakan wadah atau media untuk menjalin hubungan baik dan bertukar informasi. Dari hubungan yang

dibangun diantara keduanya terbentuk kedekatan emosional yang dapat memberikan celah bagi keduanya untuk saling bertukar informasi secara dalam dan terus menerus. Adapun jika hubungan diantara keduanya tidak memiliki kedekatan emosional yang tinggi maka hubungan yang terjalin berdasarkan pada tujuannya yaitu sebagai media untuk menjalin hubungan baik.

Peranan kedua dari komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi adalah timbulnya rasa ingin tahu dari nasabah akan asuransi sehingga kedepannya nasabah menjadi mengerti mengenai arti penting asuransi.

Arti pentingnya memiliki asuransi pada masyarakat Indonesia belum bisa dikatakan baik, hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya sebuah asuransi. Saat ini, banyak perusahaan yang bergerak dibidang asuransi berlomba-lomba menciptakan suatu produk asuransi yang beragam agar diminati oleh masyarakat. Namun tanpa disadari keberhasilan dalam membentuk paradigma masyarakat akan pentingnya memiliki asuransi harus dimulai dari sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjelaskannya. Dalam penelitian ini *Financial Advisor* merupakan sumber daya manusia dari PT. AXA Mandiri Financial Services yang sudah ahli dibidangnya.

Komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah merupakan media penyebaran informasi yang berguna untuk keduanya. Bagi *Financial Advisor* sendiri dari hubungan yang dibangun dengan nasabah secara tidak langsung telah memenuhi kewajibannya sebagai seorang penasihat keuangan atau *Financial*

Advisor. Dan untuk nasabah, hubungan diantara keduanya memberikan manfaat tentang pengertian asuransi dan beberapa keuntungannya.

Peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan bersama yang ketiga adalah, agar nasabah tertarik untuk sepakat dan mengikuti program asuransi dari PT. AXA Mandiri Financial Services sebagai proteksi diri dari ketidakpastian di masa depan. Tidak dipungkiri bahwa tujuan dari dibangunnya hubungan diantara *Financial Advisor* dan nasabah adalah selain untuk menjaga hubungan baik melalui interaksi sosial dan membuat nasabah mengerti arti penting asuransi juga sebagai alat atau media untuk mencapai kesepakatan perencanaan asuransi.

Seperti yang telah dipaparkan dalam bab dua yaitu komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang paling ampuh dalam mengubah sikap, opini, atau perilaku seseorang. Sama halnya dalam penelitian ini bahwa hubungan komunikasi antarpribadi diantara *Financial Advisor* dan nasabah yang memiliki kualitas hubungan yang tinggi merupakan media yang paling baik untuk mengubah sikap, opini, serta perilaku. Nasabah yang sebelumnya tidak terlalu paham mengenai arti penting asuransi akan menjadi paham dan selanjutnya menilai bahwa asuransi itu penting sehingga ia bersedia untuk mengikuti dan menyepakati program asuransi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Komunikasi antarpribadi memiliki dua fungsi yaitu fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini tidak hanya *Financial Advisor* yang aktif berbagi informasi sebagai komunikator, tetapi nasabah yang bertindak sebagai komunikan juga memiliki beberapa pesan yang disampaikan dan pada

akhirnya seorang nasabah harus mengambil keputusan, keputusan di dalam penelitian ini adalah setuju atau tidak setuju, sepakat atau tidak sepakat untuk mengikuti program asuransi yang dibicarakan. Proses berlangsungnya komunikasi antarpribadi sangat berpengaruh kepada nasabah dalam pengambilan keputusan. Jika proses komunikasi antarpribadi berjalan baik dan memiliki tingkat kedekatan yang intens maka bisa dipastikan bahwa nasabah akan setuju dan sepakat untuk mengikuti program asuransi tersebut.

F. Pembahasan Mengenai Teori Pertukaran Sosial atau *Social Exchange Theory*

Teori pertukaran sosial adalah teori yang menelaah mengenai bagaimana cara kontribusi seseorang dalam suatu hubungan, dimana hubungan itu mempengaruhi kontribusi orang lain. Thibaut dan Kelly, pencetus teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan mengevaluasi hubungannya dengan orang lain dengan mempertimbangkan konsekuensinya, khususnya terhadap apa yang diperoleh dan upaya yang telah dilakukan, seseorang akan memutuskan untuk tetap tinggal dalam hubungan tersebut atau pergi meninggalkannya.⁵³

Ukuran bagi keseimbangan pertukaran antara untung dan rugi dalam hubungan dengan orang lain disebut *comparasion levels*, dimana apabila seseorang mendapatkan keuntungan dari hubungannya dengan orang lain, maka ia akan merasa puas dengan hubungan tersebut. Namun sebaliknya, apabila seseorang merasa rugi berhubungan dengan orang lain, maka ia cenderung menahan diri atau

⁵³ Burhan, Bungin. 2008. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma dan Diskursi Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta. Kencana. Hal:265

meninggalkan hubungan tersebut. Biasanya dalam konteks ini, seseorang memilih banyak alternatif yang dapat diberikan dalam model pertukaran sosial dimana pilihan-pilihan dan alternatif tersebut memiliki ukuran yang dapat ditoleransi seseorang dengan mempertimbangkan alternatif yang ia miliki.

Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa hubungan yang dibangun diantara *Financial Advisor* dan nasabah berdasarkan beberapa keuntungan yang dirasakan oleh seorang *Financial Advisor*. Dapat dilihat bahwa jika seorang *Financial Advisor* merasa diuntungkan dalam hubungannya dengan seorang nasabah maka hubungan tersebut akan berjalan intens dan informasi yang disampaikanpun beragam dan terbuka karena *Financial Advisor* merasa puas akan kualitas hubungannya dengan nasabah. Namun sebaliknya, jika *Financial Advisor* merasa tidak diuntungkan dengan hubungannya dengan seorang nasabah maka ia cenderung menahan diri dan bahkan meninggalkan hubungan tersebut.

Dalam hal ini alternatif yang dimiliki oleh para *Financial Advisor* dalam membangun suatu hubungan sosial dengan para nasabah adalah nasabah yang bersedia untuk ikut serta dan menyepakati program asuransi yang ditawarkan akan memiliki kedekatan dan kualitas yang lebih baik dengan para *Financial Advisor* dibandingkan dengan nasabah yang belum atau tidak menyepakati adanya program asuransi. Para *Financial Advisor* dapat mempertimbangkan hubungan yang mana yang akan ia lanjutkan kearah yang lebih baik ataupun hubungan yang akan ia tahan dan perlahan meninggalkan melalui alternatif tersebut.

Kedekatan yang dibangun oleh *Financial Advisor* kepada nasabah yang memberikan beberapa keuntungan dan kepuasan dari hubungan tersebut dapat

menghasilkan efek yang positif, dimana para *Financial Advisor* akan merasa lebih terbuka dan memberikan rasa empatinya kepada nasabah juga dapat menunjukkan beberapa sikap positif, sikap mendukung dan aspek kesetaraan dari kegiatan komunikasi antarpribadi diantara keduanya. Hal tersebut berguna di dalam konteks komunikasi antarpribadi, dimana lima aspek paradigma humanistik sangat mempengaruhi kualitas dari suatu hubungan antarpribadi.

Teori pertukaran sosial di dalam penelitian ini membantu peneliti dalam melihat model hubungan yang dibangun oleh *Financial Advisor* dan nasabah. Kualitas hubungan yang baik dan efektif dalam hal ini dapat membantu para *Financial Advisor* dalam menjaring nasabah, karena peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi dapat dilihat dari bagaimana *Financial Advisor* menempatkan nasabahnya berdasarkan alternatif-alternatif yang dapat ditoleransi oleh *Financial Advisor* itu sendiri.

G. Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memaparkan, dan menjelaskan bagaimana kegiatan dan peranan komunikasi antarpribadi yang terjadi antara *Financial Advisor* dan Nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa :

1. Peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi dilihat dari lima aspek paradigma humanistik. Pada proses penelitian diketahui bahwa empat dari lima aspek tersebut berjalan maksimal dan satu aspek berjalan kurang maksimal. Aspek yang berjalan maksimal yaitu aspek keterbukaan,

empati, sikap mendukung, dan sikap positif. Sedangkan untuk aspek yang berjalan kurang maksimal yaitu aspek kesetaraan. Aspek kesetaraan berjalan kurang maksimal disebabkan oleh dua dari empat informan menyatakan kurang nyaman melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah prioritas hal tersebut masuk dalam indikator pertama. Selanjutnya pada indikator kedua dalam aspek kesetaraan-pun berjalan kurang maksimal dimana informan ketiga dan keempat kurang memberikan informasi pribadi diluar informasi mengenai asuransi.

2. Terdapat tiga peranan komunikasi antarpribadi dalam mencapai kesepakatan perencanaan asuransi, yaitu:
 - a. Peranan komunikasi antarpribadi yang pertama dalam penelitian ini adalah sebagai wadah atau media untuk menjalin hubungan baik dan bertukar informasi diantara *Financial Advisor* dengan nasabah.
 - b. Peranan komunikasi antarpribadi yang kedua adalah sebagai motivasi kepada nasabah untuk mengetahui mengenai arti pentingnya asuransi. Saat ini banyak masyarakat yang kurang mengerti mengenai arti penting asuransi, oleh karena itu ditempatkannya *Financial Advisor* untuk menjelaskan dan mengarahkan mengenai apa itu asuransi dan beberapa manfaatnya.
 - c. Peranan komunikasi antarpribadi yang ketiga adalah komunikasi antarpribadi berperan penting dalam membuat nasabah tertarik untuk sepakat dan mengikuti program asuransi dari PT. AXA

Mandiri Financial Services sebagai proteksi diri dari ketidakpastian dimasa depan.

H. Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses kegiatan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi, para *Financial Advisor* tersebut menggunakan aspek-aspek dalam pendekatan humanistik yang terdiri dari lima aspek yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif serta kesetaraan.

Komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *Financial Advisor* memiliki tiga peranan yaitu yang pertama adalah sebagai wadah atau media untuk menjalin hubungan baik dan bertukar informasi, peranan komunikasi antarpribadi yang kedua adalah sebagai motivasi kepada nasabah untuk mengetahui mengenai arti pentingnya asuransi dan yang ketiga komunikasi antarpribadi berperan penting dalam membuat nasabah tertarik untuk sepakat dan mengikuti program asuransi dari PT. AXA Mandiri Financial Services sebagai proteksi diri dari ketidakpastian dimasa depan.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman baru bagi bidang ilmu komunikasi khususnya dalam ilmu komunikasi antarpribadi. Dengan membaca penelitian ini khalayak dapat mengetahui dan mengerti bagaimana peranan komunikasi antarpribadi yang terjadi di kehidupan

sehari-hari. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi kepada pembaca mengenai komunikasi antarpribadi khususnya komunikasi antarpribadi yang terjadi di antara *Financial Advisor* dengan nasabah.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan, gambaran, dan informasi kepada mahasiswa dan khalayak luas mengenai peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menyadarkan khalayak mengenai pentingnya asuransi untuk mengurangi resiko ketidakpastian dimasa yang akan datang.

Hasil penelitian komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi ini selain memberikan peranan yang sangat penting bagi keduanya juga diharapkan dapat menjadi sebagai acuan bagi khalayak mengenai apa saja dan bagaimana kegiatan komunikasi antarpribadi yang baik dan efektif untuk dilakukan yang bertujuan untuk mempengaruhi dengan teknik persuasif.