# VI. KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu empat orang yang berprofesi sebagai *Financial Advisor* di PT. AXA Mandiri Financia Services Jakarta, maka didapatkan kesimpulan dari peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi antarpribadi dalam penelitian ini sangat berperan dalam hubungan *Financial Advisor* dan Nasabah. Dari ke-lima aspek paradigma humanistik, empat diantaranya sudah berjalan sangat maksimal yaitu aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung dan sikap positif. Hal tersebut ditunjukan oleh dua indikator dari setiap empat aspek yang telah memenuhi kriteria dalam komunikasi yang efektif. Sedangkan untuk aspek terakhir yaitu aspek kesetaraan dinilai kurang berjalan maksimal, hal tersebut ditunjukan melalui dua indikator dari aspek kesetaraan yang dinilai tidak memenuhi kriteria komunikasi yang efektif. Dimana terdapat kesenjangan di antara *Financial Advisor* dan nasabah.

2. Komunikasi antarpribadi dalam penelitian ini sangat berperan dalam hubungan *Financial Advisor* dan Nasabah. Terdapat tiga peranan komunikasi antarpribadi didalamnya, 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 memiliki asuransi.
   c. Peranan komunikasi antarpribadi yang ketiga adalah 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. Seperti yang telah dipaparkan dalam bab 2 komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang paling efektif dalam mempengaruhi dan merubah sikap serta pandangan khalayak mengenai sesuatu.

3. Penelitian mengenai peranan komunikasi antarpribadi *Financial Advisor* dengan nasabah dalam mencapai kesepakatan perencanaaan asuransi ini mengacu pada *Social Exchange Theory* atau biasa di sebut teori pertukaran sosial. Melalui teori ini dapat dilihat bahwa hubungan yang dibangun diantara keduanya berlandaskan keuntungan yang didapat dari masing-masing pelaku komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa hubungan *Financial Advisor* dengan nasabah yang memiliki keuntungan tinggi akan berjalan

dengan baik dan didukung oleh kedekatan yang baik pula diantara keduanya. Sedangkan hubungan *Financial Advisor* dengan nasabah yang tidak memiliki keuntungan akan berjalan tidak maksimal karena kurangnya kedekatan yang terbangun diantaranya sehingga informasi yang diberikanpun terbatas.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis mengenai peranan komunikasi antarpribadi antara *Financial Advisor* dan nasabah dalam mencapai kesepakatan asuransi, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai saran dan masukan, yaitu:

1. Dalam mempengaruhi komunikan untuk merubah suatu pandangan atau perilaku maka dibutuhkannya kedekatan yang cukup kuat di antara komunikan dan komunikator. Oleh karena itu penulis mengharapkan kepada setiap *Financial Advisor* untuk dapat memaksimalkan kedekatan-nya pada nasabah melalui lima aspek dari paradigma humanistik. Kelima aspek tersebut dapat membantu para *Financial Advisor* untuk menjalin suatu hubungan yang intens dengan kedekatan yang kuat, sehingga komunikasi diantara keduanya dapat berjalan secara efektif.

2. Penulis berharap agar perusahaan khususnya PT. AXA Mandiri Financial Services dapat mengadakan *workshop* atau pelatihan yang rutin terhadap para *Financial Advisor* dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dirasa penting agar disiplin ilmu komunikasi ikut serta dalam membangun

pribadi *Financial Advisor* yang pandai dalam menjaring nasabah. Hal tersebut juga dapat membantu perusahaan untuk lebih maju dan produktif.

3. Penulis berharap agar penelitian yang penulis teliti dapat dijadikan bahan referensi untuk dikembangkan lagi dengan melakukan penelitian yang lebih baik, sehingga penelitian khususnya mengenai peranan komunikasi antarpribadi dapat terus berkembang kearah yang lebih baik.