

**PENGELOLAAN AGENCY ASURANSI PT ASURANSI JIWA GENERALI
INDONESIA MENGGUNAKAN PENDEKATAN KOMUNIKASI ANTAR
PRIBADI**

(Studi Kasus Agency Asuransi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia)

MUHAMMAD FALBI WILDANU

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini membahas bagaimana pengelolaan *agency* asuransi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi. **Pertanyaan penelitian** dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengelolaan *agency* Asuransi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia dengan menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi. **Tujuan penelitian** ini ialah untuk menganalisa pengelolaan komunikasi antar pribadi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia. **Teori penelitian** yang digunakan adalah Teori Komunikasi Antar Pribadi, Teori Johari Window, dan Teori Harapan. Konsep penelitian yang digunakan ialah pola komunikasi dan jaringan komunikasi. **Metode penelitian** yang digunakan adalah jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi teori. **Hasil penelitian** menunjukkan Komunikasi Antar Pribadi di Agency Group dengan Agency terjadi secara Hierarkis yaitu secara vertikal dan horizontal sering terjadi kesalah pahaman dalam komunikasi antar pribadi *agency* dengan *agency group*. Hal ini disebabkan adanya miskomunikasi yang terjadi saat RADE menyampaikan informasi kepada *agency* atau dari pihak para *agency* yang sulit untuk menerima informasi. Pola Komunikasi yang ada di *agency group* PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia adalah pola komunikasi dengan proses primer dan sekunder. Proses komunikasi primer terjadi antara pimpinan dengan kepala-kepala divisi, hingga tersampaikan kepada para *agency*. Proses komunikasi sekunder terjadi antara pimpinan dan kepala divisi yang disampaikan langsung kepada *agency* melalui media-media yang digunakan oleh perusahaan meliputi *whatsapp group* dan *email*.

Kata kunci: Komunikasi antarpribadi

**MANAGEMENT OF INSURANCE AGENCY IN PT ASURANSI JIWA
GENERALI INDONESIA USING AN INTER-PERSONAL
COMMUNICATION APPROACH**
*(Case study on insurance agency in PT Asuransi Jiwa Generali
Indonesia)*

MUHAMMAD FALBI WILDANU

ABSTRACT

The background of this study discusses how antar pribadi communication between agency and agency group in PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia. The main questions for this study is how antar pribadi communication between agency and agency group in PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia. This theory uses Teori Harapan. Method for this study is qualitative with case study. Data analyze techniques for this study are data collecting, data reduction, data reserve and summary. The data validity technique uses the theory of triangulation. The results showed that Antar pribadi Communication at the Agency Group with the Agency occurred hierarchically, namely vertically and horizontally, there were often misunderstandings in communication between private agencies and agency groups. This is due to miscommunication that occurred when RADE convey information to the agency or from the agency that is difficult to receive information. Communication patterns in the agency group PT. Generali Indonesia Life Insurance is a communication pattern with primary and secondary processes. The primary communication process takes place between the leader and the heads of divisions, until it is conveyed to the agencies. The secondary communication process occurs between the leader and the head of the division that is conveyed directly to the agency through the media used by the company including whatsapp group and e-mail.

Keyword: Antar pribadi Communication.