

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Signifikasi Penelitian

Asuransi merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Asuransi membantu masyarakat memberikan rasa aman dan nyaman apabila terjadi kejadian yang menimbulkan kerugian seperti kecelakaan dengan cara membayar sejumlah iuran yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi sehingga dapat mengurangi atau meniadakan kerugian ekonomi yang terukur.

Di dalam perusahaan asuransi tentunya terdapat praktik komunikasi di dalam organisasi perusahaan asuransi tersebut untuk menyampaikan pesan. Pesan tersebut biasanya berupa instruksi, arahan, maupun informasi mengenai perusahaan dalam organisasi di perusahaan asuransi. Komunikasi sangat penting di perusahaan asuransi karena dengan adanya komunikasi segala sesuatu masalah akan lebih mudah dipecahkan atau dicarikan solusi atau jalan keluar dari permasalahan tersebut, dengan adanya komunikasi yang baik maka diharapkan karyawan dapat bekerja secara maksimal. Kinerja yang maksimal sama dengan peningkatan semangat kerja karyawan. Jika terjalin komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, semangat kerja karyawan pun akan mudah tercipta, sehingga akan sangat mudah pula bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Karyawan dapat tetap bertahan apabila karyawan tersebut sudah merasa nyaman dengan perusahaan dan hal itu dapat ditimbulkan dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan dan saling memahami satu dengan yang lain. Akibat dari kurang komunikasi antara atasan dan karyawan dapat mengurangi kinerja, meningkatkan keluhan – keluhan, penyebab mogok kerja, dan mengarah pada tindakan-tindakan fisik dan psikologis, seperti meningkatnya derajat ketidakhadiran dan bisa berakibat karyawan menghilang dan mengundurkan diri tanpa memberitahu penyebabnya kepada perusahaan.

Sebuah organisasi, mayoritas hubungan yang terdapat di dalam struktur ini bersifat hirarkis, baik yang berada level manajemen atas, tengah dan bawah. Sifat

ini mempengaruhi bagaimana organisasi, garis komunikasi, komando, instruksi dan koordinasi. Untuk berjalannya struktur tersebut sistem komunikasi yang mendukung haruslah dibuat sehingga penyampaian informasi dapat dimengerti dengan baik dan pelaksanaannya sesuai dengan apa yang dimaksud oleh pemberi informasi.

Komunikasi bisa berjalan jika informasi-informasi di dalam organisasi diterapkan dengan sempurna, sehingga dalam proses sistem komunikasi antar pribadi tidak terjadi hambatan. Komunikasi antar pribadi dalam organisasi sangat penting untuk dilakukan dengan sistem yang baik dan benar di dalam organisasi.

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia merupakan perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari Generali Group, yaitu sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 1831, di Trieste, Italia. Generali Group merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Eropa dan sudah dipercaya sebagai penyedia jasa asuransi yang terkemuka.

Generali berhasil menjadi pemain utama industri asuransi jiwa dan investasi di Indonesia dengan strategi bisnis yang terdefinisi secara jelas. Didukung oleh lebih dari 11.000 agen pemasar dan kantor agen hampir di seluruh penjuru Indonesia, Generali berfokus pada langkah-langkah seperti pengelolaan jalur multi distribusi, pembangunan kemitraan seimbang berjangka panjang dengan lembaga keuangan dan distribusi umum dan penyediaan produk-produk inovatif *superior* dan layanan bernilai tambah kepada pelanggan. Generali memiliki produk unggulan yang tidak dimiliki oleh asuransi lainnya yaitu *Global Medical Plan* atau GMP yaitu sebuah program asuransi kesehatan dengan total sejumlah 35 milyar untuk memproteksi nasabah dalam masalah kesehatan.

Generali berhasil meraih prestasi yang membanggakan, antara lain terpilih sebagai *Top 2 for the Best Financial Performance* dari *Indonesia Insurance Choice Award 2015* oleh Warta Ekonomi dan terpilih sebagai *Top 10 Employer of Choice Award 2015* oleh SWA Magazine. Serta penghargaan yang diraih baru-baru ini yaitu sebagai "*Asuransi Terbaik 2018 Kategori Asuransi Jiwa dengan Aset di atas Rp 1 triliun – 10 Triliun*" dalam Investor Awards.



Sumber: Dokumen Generali Indonesia

Gambar 1: Penghargaan asuransi terbaik 2018 oleh Investor Awards

Tentunya, prestasi tersebut dapat tercapai apabila terdapat komunikasi yang baik pada atasan dengan bawahan di dalam departemen yang terdapat di Generali Indonesia. Departemen yang berperan penting dalam prestasi di Generali Indonesia ialah *agency group*. *Agency group* di Generali Indonesia merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan para *agency*. Dimana mereka bertugas untuk memperkenalkan perusahaan kepada calon *agency* baru, memberikan pelatihan dan motivasi kepada *agency*, serta memastikan kebutuhan akomodasi *agency* terpenuhi seperti reservasi tiket hotel hingga menentukan transportasi yang digunakan oleh *agency* apabila terdapat seminar atau pertemuan-pertemuan yang diadakan di luar kota. Komunikasi dalam perusahaan asuransi berperan penting dalam penyampaian informasi untuk mempertahankan jaringan yang telah dibangun agar terus berjalan untuk menghasilkan omzet yang nantinya menjadi bonus yang dibayarkan ke para *agency*-nya apabila penjualan di jaringan tersebut berjalan dengan baik.

Komunikasi dalam perusahaan asuransi untuk meneruskan informasi atau arahan dari atas ke bawah agar menciptakan komunikasi yang ter-pola dan dapat di aplikasikan dengan benar oleh karyawan sesuai dengan arahan yang diberikan dari atas sampai ke karyawan yang paling bawah. Tidak hanya itu, sebuah sistem komunikasi dan manajemen yang bagus akan mempengaruhi bagaimana individu-

individu itu berinteraksi di organisasi mulai dari pemimpin hingga anggota organisasi yang paling bawah.

Tugas-tugas di dalam *agency group* tersebut tentunya berdasarkan faktor komunikasi antar pribadi yang baik di dalam departemen. Komunikasi antar pribadi yang baik di dalam *agency group* menciptakan sebuah komunikasi yang berjalan dengan baik antara atasan dengan bawahan sehingga *agency group* dapat mengelola para *agency* dan mendapatkan *agency* baru di setiap bulannya.

Peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan harapan nantinya dapat melihat bagaimana pengelolaan para *agency* asuransi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi. Berdasarkan signifikansi penelitian yang telah diuraikan diatas maka judul penelitian ini adalah **“Pengelolaan Agency Asuransi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Menggunakan Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi (Studi Kasus Agency Asuransi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia).**

1.1 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan *agency asuransi* melalui pendekatan komunikasi antar pribadi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam skripsi ini adalah “Bagaimana pengelolaan *agency* Asuransi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia dengan menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengelolaan komunikasi antar pribadi di PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Manfaat Akademis**

Manfaat akademis dari penelitian yang telah dilaksanakan di harapkan dapat mengeksplorasi teori-teori strategi komunikasi khususnya komunikasi antar pribadi

b. **Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran praktis kepada mahasiswa ilmu komunikasi khususnya *Public Relations* untuk mengetahui pengelolaan *Agency* asuransi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi 5 bab, dimana satu bab dengan bab lainnya merupakan satu rangkaian susunan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat signifikasi penelitian, fokus penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi empat penelitian terdahulu sebagai bahan bacaan, pemaparan konsep-konsep penelitian yang relevan sebagai bahan pendukung skripsi yang dikerjakan, sesuai konsep yang diangkat sebagai bahan penelitian, teori penelitian dalam konteks penelitian dan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan berbagai hal mengenai metodologi, antara lain metode penelitian, metode pengumpulan data, penentuan *informan*,

teknik analisis data, teknik keabsahan data juga waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dari analisa wawancara dan mengaitkannya dengan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat referensi yang peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.

