

POLA KOMUNIKASI *LEADER* DAN AGEN ASURANSI PRUDENTIAL DI
MASA KEBIASAAN BARU (*NEW NORMAL*)

VANIA PUTRI AZARIA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengalaman pola komunikasi yang terjadi di antara *leader* dan agen asuransi Prudential pada masa kebiasaan baru dengan menggunakan Teori Manajemen Koodinasi Makna. Metode yang digunakan adalah fenomenologi deskriptif yang di dasarkan pada filosofi Edmund Husserl. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, dengan teknik pengambilan data utama yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*). Hasil dari penelitian ini penulis mendapatkan beberapa kelompok tema dari pengalaman yang diceritakan oleh informan. Untuk menganalisis pola komunikasi yang terjadi di antara *leader* dan agen, digunakan hirearki makna dari Teori Manajemen Koodinasi Makna yang terdiri dari isi komunikasi, tindak tutur, kontrak atau hubungan, episode, skrip kehidupan, dan pola budaya. Lalu dijelaskan pengalaman mereka awal mulanya menjadi agen asuransi. Lalu dijelaskan apa saja kegiatan sebagai agen asuransi yang bernaung di sebuah kantor agensi. Selanjutnya dijelaskan pekerjaan mereka sebagai agen asuransi, melakukan penjualan, rekrut, edukasi dan menolong nasabah. Setelah itu dijelaskan interaksi dan pola komunikasi yang terjadi di antara *leader* dan agen di masa sebelum pandemi, saat pandemi, dan *new normal*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi primer dan pola komunikasi sirkuler paling banyak dilakukan saat *leader* dan agen sedang melakukan interaksi. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik terkait. Penelitian ini dilakukan dengan keterbatasan keadaan sehingga diharapkan kedepannya akan ada penelitian selanjutnya yang menggali lebih dalam tentang berbagai pengalaman agen asuransi di berbagai perusahaan atau pola komunikasi di antara *leader* dan agen yang terjadi di berbagai kantor agensi Prudential.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, *Leader*, Agen Asuransi, Fenomenologi

*COMMUNICATION PATTERNS OF PRUDENTIAL'S LEADERS AND
INSURANCE AGENTS IN THE NEW NORMAL TIME*

VANIA PUTRI AZARIA

ABSTRACT

This study aims to discuss the experience of communication patterns that occur between leaders and Prudential insurance agents during the new normal period by using the Coordinated Meaning Management Theory. The method used is descriptive phenomenology which is based on Edmund Husserl's philosophy. The sampling technique was carried out by purposive sampling, with the main data collection technique namely in-depth interviews. The results of this study the authors get several groups of themes from the experiences told by informants. To analyze communication patterns that occur between leaders and agents, a hierarchy of meaning from the Coordinated Meaning Management Theory is used which consists of communication content, speech acts, contracts or relationships, episodes, life scripts, and cultural patterns. Then explained their initial experience as an insurance agent. Then explained what are the activities as an insurance agent who takes shelter in an agency office. Next, they explain their work as insurance agents, selling, recruiting, educating and helping customers. After that, the interactions and communication patterns that occurred between leaders and agents were explained before the pandemic, during the pandemic, and the new normal.

The results showed that primary and circular communication patterns were mostly carried out when leaders and agents were interacting. This research is expected to be a reference for future researchers who wish to conduct research on related topics. This research was conducted under limited circumstances so it is hoped that in the future there will be further research that will dig deeper into the various experiences of insurance agents in various companies, or communication patterns between leaders and agents that occur in various Prudential agency offices.

Keywords: Communication Patterns, Leaders, Insurance Agents, Phenomenology