



Sumber gambar: Google, Dokumen Pribadi

Judul Proposal Skripsi:

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

Proposal Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi

Nama: Vania Putri Azaria

NIM: 1810411075



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Vania Putri Azaria

NIM : 1810411075

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 19 Juni 2023

Yang menyatakan,



Vania Putri Azaria

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vania Putri Azaria
NIM : 1810411075
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Juni 2023

Yang menyatakan,



Vania Putri Azaria

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Vania Putri Azaria

NIM : 1810411075

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing I

Uljanatunnisa, MA

Penguji I

Dra. Siti Maryam, M.Si

Penguji II

Intan Putri Cahyani, M.Ikom

Ketua Program Studi

Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal Ujian: 19 Juni 2023

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Januari 2022 ini adalah POLA KOMUNIKASI *LEADER* DAN AGEN ASURANSI PRUDENTIAL DI MASA KEBIASAAN BARU (*NEW NORMAL*). Adapun skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati serta dengan tidak mengurangi rasa terimakasih atas bantuan semua pihak, maka penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

- 1 Ibu Uljanatunnisa, M.A. selaku Dosen Pembimbing I dan Kak Intan Putri Cahyani, M. Ikom selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta masukan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 2 Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN Veteran Jakarta yang telah banyak membantu mempermudah segala urusan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
- 3 Seluruh karyawan dan Civitas Akademik FISIP UPN Veteran Jakarta yang telah banyak mempermudah segala urusan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
- 4 Kepada Papa dan Mama, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis dukungan serta doa.
- 5 Kepada para sahabat persejuangan (*The Bangsawan*) yang telah menemani penulis dalam suka duka perkuliahan ini sejak awal masuk kampus sampai sekarang, yaitu Rizkika Novia Ramadhanti, Vicky Adistria, Nurul Oktaviani, Syafira Aninditya, Kayla Salwa, Shafira Aqila Putri, terima kasih sudah selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- 6 Kepada teman-teman klub *Frame of Photography* atas pengalaman organisasinya dan menjalankan pameran foto bersama-sama.
- 7 Kepada informan yang bersedia meluangkan waktunya untuk di wawancara demi kepentingan penelitian ini, terima kasih sudah berbagi informasi yang berharga berkenaan dengan pengalaman kalian.
- 8 Dan terima kasih kepada diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan dan berjuang hingga hari ini.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Praktis.....	11
1.3.2 Tujuan Teoritis	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB 2	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep dan Teori Penelitian	13
2.1.1 Komunikasi Antarpribadi.....	13
2.1.2 Pola Komunikasi.....	17
2.1.3 Asuransi	20
2.1.4 <i>Leader</i>	25
2.1.5 <i>Coordinated Management of Meaning Theory</i>	26
2.2 Kerangka Pemikiran	35
BAB 3	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36

3.1.1 Profil Perusahaan.....	36
3.1.2 Profil Organisasi	37
3.1.3 Lokasi Penelitian	38
3.1.4 Subjek Penelitian	38
3.2 Jenis Penelitian	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.6 Tabel Rencana Waktu.....	47
BAB 4	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Awal menjadi Agen Asuransi.....	51
4.1.2 Kegiatan Agen Asuransi	55
4.1.3 Pekerjaan Agen Asuransi	60
4.1.4 Interaksi dan Pola Komunikasi diantara <i>Leader</i> dan Agen	64
4.1.5 Hirearki Makna.....	68
4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Awal Menjadi Agen Asuransi	77
4.2.2 Kegiatan Agen Asuransi	79
4.2.3 Pekerjaan Agen Asuransi	80
4.2.4 Interaksi dan Pola Komunikasi diantara <i>Leader</i> dan Agen.....	82
4.2.5 Hirearki Makna.....	87
BAB 5	102
KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
RIWAYAT HIDUP	108
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Key Informant</i>	31
Tabel 2 Daftar <i>key informant</i> dan kode wawancara.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Produksi PRU Future Team KK8 tahun 2019-2021.....	2
Gambar 1.2 Pertemuan perdana <i>leader</i> setelah pandemi.....	3
Gambar 1.3 Mulai acara camp.....	4
Gambar 1.4 Sesi pertama game kelompok.....	4
Gambar 1.5 Pemberian hadiah kepada kelompok pemenang games.....	4
Gambar 1.6 Acara <i>Goal Setting</i> untuk membuat target sepanjang tahun 2022.....	5
Gambar 1.7 Diskusi <i>Leader</i> dengan timnya untuk membahas target mereka.....	5
Gambar 1.8 Daftar <i>Market Leaders</i> Perusahaan Asuransi Jiwa tahun 2021.....	6
Gambar 2.1 Pola Komunikasi Primer.....	18
Gambar 2.2 Pola Komunikasi Sekunder.....	19
Gambar 2.3 Pola Komunikasi Linier.....	19
Gambar 2.4 Pola Komunikasi Sirkuler.....	20
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 <i>The Best Life Insurance 2021</i> dari CNBC Indonesia.....	28
Gambar 3.2 Penghargaan dari Investor Awards – <i>Best Insurance 2021</i>	29
Gambar 3.3 <i>Life Insurance Market Leaders 2021</i> dari Media Asuransi.....	29
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	49
Gambar 4.2 <i>Leader</i> dan Agen bertemu tatap muka.....	84
Gambar 4.3 <i>Leader</i> dan Agen berkomunikasi dengan platform online.....	85
Gambar 4.4 <i>Leader</i> dan Agen saling berkomunikasi baik secara tatap muka maupun online.....	86
Gambar 4.5 <i>Leader</i> dan Agen berinteraksi secara linier.....	86
Gambar 4.6 Pola Komunikasi <i>Leader</i> dan Agen Asuransi.....	94
Gambar 4.7 Pola Komunikasi <i>Leader</i> dan Agen Asuransi 2.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Perbaikan Naskah Proposal	110
Lampiran 2. Daftar <i>key informant</i> dan kode wawancara, daftar pertanyaan wawancara	111
Lampiran 3. Transkrip Wawancara	114
Lampiran 4. Hasil Uji Plagiarisme	163
Lampiran 5 Koding	164
Lampiran 6 Keabsahan Data.....	166