

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi *Leader* dan Agen Asuransi Prudential di Masa Kebiasaan Baru (*New Normal*)”, yaitu:

1. Dari keseluruhan informasi yang sudah diteliti, dapat ditemukan pola komunikasi *leader* dan agen asuransi bermula dari *leader* bertemu calon agen dari berbagai kalangan, memperkenalkan bisnis asuransi Prudential. Lalu ketika calon agen tertarik, maka dia akan diajak training pengenalan bisnis dan selanjutnya di monitoring langsung oleh *leader* yang mengajak. Selanjutnya adalah agen mengikuti komunitas baik di kantor agensi maupun kelompok kecil yang dipimpin oleh *leader*.
2. Pola komunikasi yang terjadi di antara *leader* dan agen terjadi dari kesepakatan mereka untuk menyamakan makna. Hubungan ini terjadi ketika awalnya sang *leader* mengundang atau mengajak calon agen baru untuk ikut bergabung menjadi seorang agen asuransi.
3. Interaksi yang terjadi di antara *leader* dan agen sebelum pandemi banyak terjadi di kantor agensi dan juga lapangan saat berhadapan dengan calon nasabah.
4. Pada saat pandemi semua aktivitas diubah medianya ke platform online Zoom Meeting dan WhatsApp, tidak terkecuali perusahaan Prudential sendiri memberikan fasilitas aplikasi Pru Force untuk para tenaga pemasarnya agar bisa terus berjualan kepada calon nasabah serta merekrut calon agen baru di masa pandemi.
5. Untuk memastikan anggota timnya berjalan, *leader* memiliki cara masing-masing dalam melakukan monitoring kepada agennya. Dimulai dari pagi hari yang melakukan *morning briefing* berupa telepon untuk menanyakan kabar dan aktivitas apa yang akan dilakukan, lalu di siang hari bisa mengajak bertemu secara tatap muka jika mereka berdua sepakat, dan sisanya adalah evaluasi mengenai apa yang sudah dilakukan pada satu hari tersebut untuk

melihat apakah agen membutuhkan *leader* untuk membantunya (*join teamwork*)

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti tuliskan dari hasil penelitian pada Pola Komunikasi *Leader* dan Agen Asuransi Prudential di Masa Kebiasaan Baru (*New Normal*) untuk para pembaca serta para pelaku di industri asuransi adalah bagi perusahaan yang ada di dalam industri asuransi agar mencoba menerapkan sistem agensi di dalam perusahaannya, tidak melulu bersaing terkait produk yang akan ditawarkan tetapi juga mensejahterakan tenaga pemasar yang memiliki andil besar dalam mencari calon nasabah untuk membeli sebuah polis asuransi. Bagi masyarakat yang membaca penelitian ini bisa melihat potensi yang ada di dalam bisnis asuransi, dengan adanya kejadian pandemi yang melanda tentu membuka mata masyarakat akan pentingnya memiliki sebuah asuransi. Dengan memahami pengalaman para agen asuransi kita melihat apa yang sebenarnya mereka lakukan dalam pekerjaan ini, sehingga stigma meremehkan asuransi akan memudar seiring dengan meningkatnya edukasi akan asuransi.

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. Saran yang dapat diberikan terkait dengan tantangan yang dapat muncul di masa depan berkaitan dengan bagaimana nantinya agen asuransi yang bersangkutan dapat mempertahankan para trainee karyawan awal yang ada untuk tetap dapat menjalankan tugas target yang mereka dapatkan.