

## Transkrip Wawancara *Informant 1*

**Yohanes W Budiarto, AWP, Agent**

**Senin, 30 April 2018, 13.00 WIB**

1. Kegiatan apa yang dilakukan oleh Agent Prudential dalam mengedukasi calon nasabah?

“Kegiatan yang umum yaa bertemu dengan calon Nasabah atau dengan Nasabah untuk mengedukasi.. tetapi, saat ini teknologi sudah sangat luar biasa canggih, bisa menggunakan medsos, website, fanspage, bahkan membuat suatu seminar di acara televisi ataupun di radio untuk mengedukasi mengenai asuransi”.

2. Apa strategi Agent Prudential dalam mengedukasi calon nasabah?

“Strateginya membuat calon nasabah mengerti betul tentang asuransi, supaya bisa menggunakan produk asuransi dalam kehidupan dan dapat membuat perekonomian mereka menjadi lebih baik. Cara membuat calon nasabah mengerti, kuncinya adalah presentasi yang sederhana, bisa juga dengan menggunakan cerita atau memberikan informasi untuk kalangan luas sehingga mereka bisa mengakses kapan pun. Dan presentasi yang sederhana itu mudah untuk dimengerti oleh orang lain.”

3. Menurut Hosftade ada beberapa tingkatan risiko yang berkaitan dengan karakteristik seseorang. Berdasarkan sifatnya dikategorikan dalam 3 karakteristik. Pertama *Risk Averse* (Menolak Risiko), kedua *Risk Neutral*

(Netral Risiko), dan ketiga *Risk Taker* (Pengambil Risiko). Dengan berbagai karakter orang tersebut, bagaimana agent prudential mengedukasi calon nasabah?

“Ada beberapa metode presentasi berupa cerita yang kami sebagai *agent* pelajari disini yaitu metode keranjang batu, metode pendidikan, metode pengusaha A dan pengusaha B, dan metode perusahaan A dan B. Menurut saya untuk ketiga tipe tersebut saya sering menggunakan metode keranjang batu. Kenapa saya bilang seperti itu? Karena semua orang yang bekerja pasti memiliki keluarga yang dia tanggung, pekerjaan apapun itu. Memang benar untuk tipe ketiga yaitu *Risk Taker* (Pengambil Risiko) butuh skill lebih dalam menangani mereka, biasanya saya tambahkan dengan cerita metode pengusaha A dan pengusaha B karena kebanyakan dari kalangan pembisnis. Cerita tersebut yaitu bagaimana dua pengusaha yang bersahabat mempersiapkan keuangan mereka dengan cara yang berbeda dan hasilnya pun berbeda. Jika memang calon nasabah dengan tipe seperti ini tetap tidak ingin membuka polis itu tidak masalah bagi kita, dan biasanya juga kita serahkan semua keputusan kepada calon nasabah. Namun kita tetap meminta tanggal lahir dan nama lengkap untuk membuat polis yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan seperti itu kita bisa bertemu dengan mereka lagi dan menjelaskan kegunaan produk yang kita rencanakan kepada mereka. Intinya yaitu memberikan pemahaman dengan cerita yang mudah diterima oleh kalangan masyarakat luas, kemudian memberikan informasi-informasi tentang apa yang dikeluhkan oleh si calon nasabah. Jadi, apapun karakternya

intinya adalah memberikan pemahaman dan informasi-informasi yang sederhana agar calon nasabah mengerti apa yang kita sampaikan.”

4. Kapan dan dimana biasanya agent Prudential bertemu dengan calon nasabah?

“Bertemu calon Nasabah ataupun Nasabah itu tidak bisa di pastikan kapan dan dimana, karena semua orang mempunyai profesi yang berbeda dan mempunyai kebiasaan yang berbeda pula”

Jadi sebagai Agen harus bisa menyesuaikan waktu dan tempat yang terbaik untuk bertemu

5. Perilaku apa yang muncul terhadap komunikasi instruksional yang diberikan agent Prudential?

“Perilaku saat bertemu sangatlah beraneka ragam, dari yang sudah mengenal sampai yang belum mengenal asuransi dan cara kerjanya. Ada juga yang memiliki pengalaman negatif, baik dari pengalaman diri sendiri ataupun hanya mendengar cerita dari orang lain”.

6. Kemampuan Agen dalam memberikan penjelasan dan pemahaman sangatlah penting, pelayanan atau servicing seorang Agen sangat menentukan pengalaman apa yang didapat oleh calon maupun Nasabah Umpan balik calon nasabah mempunyai arti yang sangat penting dalam proses instruksional, karena umpan balik yang diberikan dapat digunakan sebagai penilaian berhasil atau tidaknya komunikasi Instruksional yang disampaikan agent kepada calon nasabah. Bagaimana umpan balik yang diberikan oleh calon

nasabah terhadap strategi yang telah digunakan oleh agent dalam menghadapi perilaku-perilaku tersebut?

“Dari yang belum paham menjadi paham saat ini sudah cukup banyak, meskipun masih ada yang menutup diri mengenai asuransi karena pengalaman buruk yang pernah dialami, menurut Saya sih wajar" saja yaa.. karena setiap orang mempunyai haknya masing" dalam mengelola keuangan”.

7. Bagaimana cara agent mengetahui bahwa terjadinya suatu pengertian dalam komunikasi Instruksional oleh si calon nasabah?

“Paling mudah yang bisa kita lihat itu pada saat orang lain mengerti dan membeli asuransi. Satu indikator yang bisa kita lihat adalah Nasabah mulai memahami dan mulai membuka diri mengenai kondisi keuangan atau mereka mulai bertanya dan berdiskusi bagaimana cara terbaik untuk merancang keuangan atau memilih produk asuransi yang tepat”.

8. Apabila calon nasabah belum mengerti, bagaimana agent membina dengan baik hubungan dengan calon nasabah ?

“Yaa keep contact saja, berhubungan baik.. kan tidak harus menjadi Nasabah. Dalam membeli sesuatu wajar saja jika seseorang tidak langsung membeli, contohnya.. seperti membeli baju kan bisa di lihat" dulu atau di coba dulu dan mungkin bertanya-tanya dulu, kalau sudah cocok baru beli”.

9. Apabila ekonomi calon nasabah pas-pasan, dan dia tetap ingin membuka polis asuransi Prudential, bagaimana solusi dari agent kepada si calon nasabah tersebut?

“Yang harus di penuhi pertama kali adalah biaya hidup lalu dana darurat atau dana cadangan, setelah itu baru menyisihkan untuk asuransi dan investasi. Hanya 10% dari penghasilan yang bisa dialokasikan untuk asuransi”.

10. Apakah dalam proses komunikasi Instruksional ini salah satu cara agent Prudential untuk memotivasi atau memberikan harapan yang baik terhadap calon nasabah?

“Produk asuransi adalah salah satu yang bisa membuat perencanaan masa depan menjadi lebih baik dan mudah dicapai. Alasan orang tidak mau memikirkan masa depan karena tidak tau caranya, lewat produk asuransi sekarang orang bisa merencanakan masa depan lebih mudah terwujud”.

11. Dari semua hal yang dilakukan apa tujuan yang hendak dicapai oleh agent dari proses komunikasi tersebut?

“Tujuannya adalah agar dapat membantu atau mengedukasi orang lain dalam hal merencanakan masa depan yang lebih baik, dan setelah itu adalah komisinya dong pastinya. Negara akan jauh lebih hebat jika masyarakatnya mempunyai perencanaan keuangan yang baik dan memiliki ekonomi yang stabil dan kuat”.

12. Mengapa calon nasabah harus memiliki asuransi Prudential?

“Mengapa harus memilih Prudential bisa lihat dimajalah Investor. Majalah Investor selalu memberikan informasi berdasarkan data laporan keuangan dan investigasi atas semua kinerja data keuangan dari semua perusahaan asuransi”.



*Informant 1*



Yohanes W Budiarto, AWP