

ABSTRAK

**PENGUNAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL AGEN ASURANSI
CHUBB LIFE INDONESIA DALAM MENGHADAPI NASABAH**

Evi Safitri

Program Studi Ilmu Komunikasi

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang seringkali dilakukan antara agen asuransi dengan calon nasabahnya. Meski hampir semua agen asuransi menggunakan komunikasi interpersonal namun tidak semua berhasil. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan studi kasus dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan Komunikasi Interpersonal agen asuransi Chubb life Indonesia sukses dalam menghadapi calon nasabah dan untuk mengetahui Hambatan dalam penggunaan komunikasi interpersonal pada agen Asuransi Chubb life Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi interpersonal antara agen asuransi Chubb life dengan nasabahnya telah diterapkan, maka sebagai tindakan penguatan hubungan diantara keduanya, nasabah akan memberikan perhatian, pemahaman serta penerimaan terhadap penjelasan yang ditawarkan oleh agen asuransi.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Agen Asuransi, Nasabah

ABSTRACT

CHUBB LIFE INDONESIA INSURANCE AGENT'S USE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN DEALING WITH CUSTOMERS

Evi Safitri

Communication Science Study Program

Interpersonal communication is a type of communication that is often carried out between insurance agents and potential customers. Even though almost all insurance agents use interpersonal communication, not all are successful. This research was conducted using a qualitative research method and used a case study approach with the aim of finding out how the use of Interpersonal Communication by Chubb life Indonesia insurance agents was successful in dealing with potential customers and to find out the obstacles in the use of interpersonal communication at Chubb life Indonesia Insurance agents. The research results show that the use of interpersonal communication between Chubb life insurance agents and their customers has been implemented, so as an action to strengthen the relationship between the two, customers will pay attention, understand and accept the explanation offered by the insurance agent.

Keywords: Interpersonal Communication, Insurance agent, Customer