

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kehidupan manusia yang senantiasa berubah dari waktu ke waktu membawa perubahan tuntutan, salah satu tuntutannya adalah jaminan hidup, jaminan keselamatan, jaminan kesehatan, jaminan tunjangan hari tua, jaminan keselamatan harta benda. Saat ini sangat berkembang perusahaan yang bergerak dibidang jasa tersebut diantaranya jasa asuransi, di Jakarta sebanyak 43 perusahaan asuransi besar yang menawarkan berbagai asuransi, salah satunya PT Prudential cabang Jendral Sudirman.

Menurut Kelvin Holgerm selaku Presiden Direktur PT Prudential cabang Jendral Sudirman menyatakan bahwa “Bisnis industri asuransi menjadi suatu bidang usaha atau bisnis yang menarik karena meningkatnya kebutuhan manusia akan proteksi diri yakni perlindungan *financial* dan kesehatan”. (Prudential Jakarta, Sabtu 19 Desember 2009, 14.00).

Untuk memberikan kepuasan kepada para nasabahnya banyak kegiatan yang dilakukan jasa asuransi yaitu dengan cara melakukan komunikasi yang intensif dengan para nasabahnya, tidak terkecuali PT Prudential dalam membina dan

mempertahankan para nasabahnya melakukan komunikasi. Bentuk komunikasi yang dilakukan melalui Komunikasi Kelompok, yaitu melakukan pertemuan rutin antara Agen PT Prudential Sudirman dengan para nasabahnya, tujuan komunikasi kelompok ini yang dilakukan antara Agen dengan nasabah merupakan salah satu cara untuk mengatasi masalah dan keluhan para nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikemukakan bahwa dengan melakukan komunikasi antara Agen PT.Prudential dengan para nasabahnya diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kepuasan Informasi kepada para nasabahnya, dengan adanya komunikasi kelompok tersebut para nasabah dapat berdiskusi tentang persoalan-persoalan yang dihadapi, sehingga terjadi komunikasi dua arah antara pihak perusahaan dengan para nasabahnya.

Komunikasi yang efektif menjadi faktor yang penting bagi pencapaian tujuan perusahaan, namun apakah dengan komunikasi kelompok yang dilakukan Agent PT Prudential dapat dikatakan efektif dalam memberikan pemahaman dan kepuasan informasi kepada para nasabahnya?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka perumusan masalahnya adalah “Sejauhmana efektivitas pertemuan mingguan antara Agen PT.Prudential cabang Jendral Sudirman dengan para nasabahnya dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan informasi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya adalah :

- Untuk mengukur pemahaman nasabah tentang materi pertemuan mingguan yang disampaikan Agen PT.Prudential cabang Jendral Sudirman.
- Untuk mengukur Kepuasan Informasi nasabah terhadap materi pertemuan mingguan yang disampaikan oleh Agen PT.Prudential cabang Jendral Sudirman.

1.4 Manfaat Penelitian

- Manfaat Praktis
 1. Memberikan masukan kepada PT.Prudential mengenai sejauhmana komunikasi kelompok antara agen dengan para nasabahnya.
 2. Sebagai referensi bagi para mahasiswa/i dalam menghadapi masalah

sejenis atau terkait dengan hasil penelitian ini dalam kegiatan berorganisasi ataupun dalam dunia kerja.

- **Manfaat Teoritis**

Laporan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Ilmu Komunikasi bidang kajian psikologi komunikasi terutama komunikasi kelompok.

1.5 Sistematis Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam hal ini menguraikan tentang latar belakang, yang berisi konsep teoritis dan empiris mengenai tujuan penelitian. Rumusan masalah, konsep yang ingin diteliti oleh penulis. Tujuan penelitian, menjawab apa yang diteliti penulis dalam penelitian ini. Manfaat penelitian, memberikan masukan kepada PT.Prudential terhadap tingkat pemahaman dan kepuasan informasi yang dilakukan agen asuransi terhadap nasabah PT.Prudential dan Sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini menguraikan teori dan definisi dari berbagai sumber tinjauan pustaka dan para ahli yang diuraikan secara sistematis yang juga menjadi tolak ukur dalam penelitian. Serta menguraikan tentang konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian,

model dan konsep yang menjelaskan antar variabel, serta kerangka pemikiran.

Bab III : Metode penelitian

Bab ini merupakan uraian mengenai metodologi, unit analisis dan populasi, operasionalisasi konsep, metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis, validitas dan reliabilitas alat ukur

Bab IV : Hasil penelitian

Berisikan analisis terhadap hasil pengumpulan data.

Bab V : Penutup

Bab yang berisikan kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang dilakukan penulis kepada perusahaan PT.Prudential.