



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FINANCIAL
CONSULTANT* DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN
CALON PELANGGAN TENTANG PRODUK ASURANSI
DI PT. AXA FINANCIAL INDONESIA KANTOR PUSAT
JAKARTA**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh

DEVI PRATIWI

44210120087

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2013



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FINANCIAL CONSULTANT* DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN CALON PELANGGAN TENTANG PRODUK ASURANSI DI PT. AXA FINANCIAL INDONESIA KANTOR PUSAT JAKARTA**

Nama : Devi Pratiwi

NIM : 44210120087

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 15 September 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos., M.A)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FINANCIAL CONSULTANT* DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN CALON PELANGGAN TENTANG PRODUK ASURANSI DI PT. AXA FINANCIAL INDONESIA KANTOR PUSAT JAKARTA**

Nama : Devi Pratiwi
NIM : 44210120087
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, September 2013

1. Ketua Sidang

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

()

2. Penguji Ahli

Yoyoh Hereyah, Dra., M.Si.

()

3. Pembimbing

Novi Erlita, S.Sos., M.A

()



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FINANCIAL CONSULTANT* DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN CALON PELANGGAN TENTANG PRODUK ASURANSI DI PT. AXA FINANCIAL INDONESIA KANTOR PUSAT JAKARTA**

Nama : Devi Pratiwi

NIM : 44210120087

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, September 2013

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos., M.A)

Mengetahui,

Am. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang tak ternilai kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Interpersonal *Financial Consultant* Dalam Meningkatkan Pemahaman Calon Pelanggan Tentang Produk Asuransi Di PT. AXA Financial Indonesia Kantor Pusat Jakarta”. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman. Dengan banyaknya rintangan dan hambatan ditengah-tengah kesibukan pekerjaan di PT. AXA Financial Indonesia, peneliti berusaha melakukan yang terbaik untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini perkenankan peneliti dengan segala ketulusan dan kerendahan hati mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan kepada peneliti.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Drs. A. Rahman H.I., MM., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi Public Relations.
6. Kepada orang tuaku tercinta Bapak H. Bahrudin dan Ibu Hj. Elis Rosniawati S.Pd yang selalu memberikan perhatian, motivasi dan doa disetiap waktu sholatnya.
7. Suami tersayang Ibnu Hajar Saputra yang sabar dan selalu memberikan semangat.
8. Sahabat terkasih Suster Clotilde, Ka Martha, Ka Ivon, Chila, Kartika, Widy, dan Erna.
9. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pandangan luas kepada banyak orang tentang dunia komunikasi khususnya *Public Relations*.

Jakarta, 05 Juli 2013

Peneliti

Devi Pratiwi

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Komunikasi.....	9
2.1.1 Tujuan Komunikasi.....	12
2.1.2 Fungsi Komunikasi	13
2.2 Definisi Strategi Komunikasi	14
2.3 Definisi Komunikasi Interpesonal	15
2.3.1 Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal.....	16
2.4 Definisi <i>Public Relations</i>	19
2.4.1 Peranan <i>Public Relations</i>	21
2.4.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	22
2.5 Definisi Marketing <i>Public Relations</i>	23
2.5.1 Peran <i>Marketing Public Relations</i>	25
2.5.2 Fungsi <i>Marketing Public Relations</i>	26
2.6 Definisi Asuransi	28
2.6.1 Definisi <i>Financial Consultant</i>	28
2.7 Definisi Pemahaman (kognisi)	29
2.8 Definisi Sikap	30
2.9 Definisi Calon pelanggan dan pelanggan	31
2.10 Definisi Produk.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Tipe Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Subjek Penelitian	35
3.4 Definisi Konsep	36
3.5 Fokus Penelitian	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37

3.6.1 Data Primer	37
3.6.2 Data Sekunder	38
3.7 Teknik Analisa Data	39
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan	45
4.1.2 Produk Perusahaan.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.1.4 Logo Perusahaan.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.3 Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Draft Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Keterangan dari PT. AXA Financial Indonesia
- Lampiran 4 : Undang-undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992
Tentang Usaha Perasuransian
- Lampiran 5 : Formulir Surat Pemintaan Asuransi Kesehatan (SPAK)
- Lampiran 6 : Brosur Produk Asuransi Kesehatan Maestro Elite Care
- Lampiran 7 : Brosur Produk Asuransi Kesehatan Maestro Hospital Plan
- Lampiran 8 : Curriculum Vitae (CV) Peneliti