

**SKRIPSI**

**KOMUNIKASI PERSUASIF AGEN ASURANSI DALAM  
MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH  
(Studi Pada Agen dan Nasabah Asuransi Allianz Cabang  
Banjarmasin)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi

DESTY IRWANTI RACHMADANI

1810414620005



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**BANJARMASIN**

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigiend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KOMUNIKASI PERSUASIF AGEN ASURANSI DALAM MEMBANGUN  
KEPERCAYAAN NASABAH**  
(Studi Pada Agen dan Nasabah Asuransi Allianz Cabang Banjarmasin)

- A. Nama Mahasiswa : Desty Irwanti Rachmadani  
NIM : 1810414620005
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai ~~70~~ dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada 27 Juni 2023.
- C. Tim Penguji:

a. Ketua

Dr. Fahriannoor, S.Ip., M.Si  
NIP. 197403132006041002

(.....)

b. Sekretaris

Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom  
NIP. 197805212008121002

(.....)

c. Anggota

Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd, MA  
NIP. 199202182019032020

(.....)

Banjarmasin, 26 Juli 2023  
Ketua Pembimbing

Dr. Fahriannoor, S.Ip., M.Si  
NIP. 197403132006041002

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197301221998021001

## **SURAT PERNYATAAN**

Nama : Desty Irwanti Rachmadani  
Tempat/Tanggal lahir : Tabalong, 19 Desember 1999  
NIM : 1810414620005  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : JL.Simpang Tangga, Kota Banjarmasin

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “**KOMUNIKASI PERSUASIF AGEN ASURANSI DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH (Studi Pada Agen dan Nasabah Asuransi Allianz Cabang Banjarmasin)**” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Yang mana skripsi ini merupakan hasil penelitian peneliti bukan merupakan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya peniruan dalam penelitian ini, maka peneliti akan bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya, sesuai hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Desty Irwanti Rachmadani



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

---

**SURAT TUGAS**

Nomor : 3752/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Dr.Fahrianoor.,M.Si
2. Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom
3. Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh,S.Pd.,MA

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Desty Irwanti Rachmadani  
NIM : 1810414620005  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Dalam Membangun  
Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Agen dan Nasabah  
Asuransi Allianz Cabang Banjarmasin)

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 27 Juni 2023  
J a m : 09.00 WITA - Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Juni 2023  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa Dua Puluh Tiga Juni Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3752/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 22 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

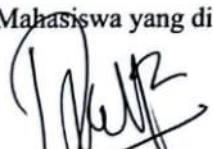
Nama : Desty Irwanti Rachmadani  
NIM : 1810414620005  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Agen dan Nasabah Asuransi Allianz Cabang Banjarmasin)



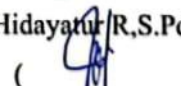
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi  
Waktu Ujian : 09.00 s/d selesai  
Nilai : 78,4 (A-)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,  
  
Desty Irwanti Rachmadani

1. Ketua : Dr.Fahrianoor.,M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom  
(  )
3. Anggota : Putri Ayu Hidayatur R,S.Pd.,MA  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. D e k a n  
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

  
Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si  
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Desty Irwanti Rachmadani  
NIM : 1810414620005  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Agen dan Nasabah Asuransi Allianz Cabang Banjarmasin)

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr.Fahrianoor.,M.Si	78	
2.	Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom	78	
3.	Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh,S.Pd.,MA	78	
Jumlah		234	
Nilai Rata-rata		78	Nilai Akhir = 78,4 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

## **ABSTRAK**

**Desty Irwanti Rachmadani. 1810414620005. 2023. Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Agen dan Nasabah Allianz Cabang Banjarmasin). Dibawah Bimbingan Fahriannoor**

Komunikasi persuasif sering digunakan dalam kegiatan pemasaran baik di perusahaan, institusi, maupun organisasi, salah satunya perusahaan asuransi. Dalam memasarkan produknya kepada masyarakat luas, setiap perusahaan asuransi merekrut nasabah asuransi sebanyak mungkin agar bisa bertahan terhadap persaingan bisnis asuransi lainnya. Oleh karena itu agen asuransi harus giat merekrut calon-calon nasabah asuransi yang akan bergabung di tim mereka.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana komunikasi persuasif yang dilakukan oleh agen asuransi PT. Asuransi Life Allianz Cabang Kota Banjarmasin. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan tipe penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif yang dilaksanakan agen asuransi berupa pendekatan secara personal, berbagi sudut pandang mengenai asuransi kemudian menggunakan klaim nasabah terdahulu agar calon nasabah mempercayai agen asuransi dan produk yang ditawarkan. Hal tersebut terbukti dapat membuat nasabah percaya dan mau bergabung dengan Allianz.

Kata kunci : Komunikasi Persuasif, Agen asuransi, Allianz

## ABSTRACT

**Desty Irwanti Rachmadani. 1810414620005. 2023. *Persuasive Communication of Insurance Agents in Building Customer Trust (Study on Agents and Customers of Allianz Banjarmasin Branch). Under the guidance of Fahriannoor***

*Persuasive communication is often used in marketing activities both in companies, institutions and organizations, one of which is an insurance company. In marketing its products to the general public, each insurance company recruits as many insurance customers as possible in order to survive the competition from other insurance businesses. Therefore insurance agents must actively recruit prospective insurance customers who will join their team.*

*This research was conducted to find out how persuasive communication is carried out by insurance agents PT. Allianz Life Insurance Banjarmasin City Branch. The approach in this study is a descriptive approach with a qualitative research type using data collection techniques through observation, interviews and documentation.*

*The results of the study show that persuasive communication carried out by insurance agents is in the form of a personal approach, sharing perspectives on insurance and then using previous customer claims so that prospective customers trust insurance agents and the products offered. This is proven to make customers believe and want to join Allianz.*

Keywords: Persuasive Communication, Insurance company, Allianz



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penulisan skripsi ini, sangat mempunyai banyak kekurangan dengan terbatasnya pengetahuan, penulis menyadari banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, dukungan, bantuan dan do'a dari segala pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Dr. Yuanita setyastuti, M.Si selaku Koordinator program studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lambung Mangkurat
4. Bapak Dr.Fahrianoor.S.Ip.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik yang telah membimbing, membantu serta mendukung penulis dengan sabar sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan benar.
5. Bapak Sarwani,S.Sos,M.Med.Kom selaku Dosen Penguji Pertama.
6. Ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqah,S.Pd.,MA selaku Dosen Penguji Kedua.
7. Seluruh dosen yang telah mendidik, membimbing dan memberi bekal ilmu pengetahuan serta pengalaman sangat berharga yang diterima penulis selma masa perkuliahan di Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Lambung Mangkurat.

8. Kepada keluarga yang penulis sayangi, Bapak Muhammad Rasyid Noor, Ibu Milawati, Kakak Tia Novia Larasanty, dan Adik Dara Ananda terima kasih atas segala do'a, dukungan, motivasi, nasihat, materi dan jerih payah yang diberikan sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2018 yang telah memberikan penulis semangat, do'a dan keceriaan selama masa perkuliahan sampai sekarang. Andri, Risqa, Shinta, Imelda, Yardha, Rinjani, Ervi, Rullya, Devi, Fikri, Zaydan, Ades terima kasih banyak telah memberikan do'a, semangat, motivasi, hiburan dan keceriaannya.

Penulis sadar bahwa tidak ada manusia yang tak luput dari salah, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, saran dan bimbingan untuk perbaikan penelitian ini, penulis juga berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan bagi pembaca penelitian ini.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis,

Desty Irwanti Rachmadani

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL .....	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN .....	16
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Sejenis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Definisi Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Tujuan Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Fungsi Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Komunikasi Interpersonal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7 Komunikasi Persuasif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8 Unsur-Unsur dalam Komunikasi Persuasif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9 Proses Komunikasi Persuasif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.10 Fungsi Komunikasi Persuasif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.11 Manfaat Komunikasi Persuasif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.12 Asuransi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.13 Agen Asuransi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.14 Kredibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Teori Kredibilitas Sumber ( <i>Source Credibility Theory</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Teori Elaboration Likelihood Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.4 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Tipe Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Triangulasi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Deskripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Deskripsi Kota Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Allianz Life .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1 Profil Allianz .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.2 Logo Allianz .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.3 Visi dan Misi Allianz.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.4 Struktur Organisaasi Allianz .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Komunikasi persuasif agen asuransi Allianz di Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.1 Komunikasi persuasif agen asuransi dalam dalam “Teori Kredibilitas Sumber”.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.3 Pelaksanaan komunikasi persuasif agen asuransi Allianz Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4.2.3.1 Kredibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.2 Identifikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.3 Kesamaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Dampak Komunikasi Persuasif Agen Asuransi pada nasabah dalam sudut pandang “Elaboration Likelihood Model” .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.1 Rute Pusat ( <i>Central rute</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.2 Jalur Pinggir ( <i>Peripheral Rute</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1    Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2    Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1    Saran Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2    Saran Akademis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
JURNAL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
WEBSITE .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Sejenis ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Informan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Matriks Waktu Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin tahun 2021**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Tingkat Literasi Asuransi Di Indonesia . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Triangulasi Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Peta Kota Banjarmasin sumber ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Logo Allianz ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Allianz..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>