

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Komunikasi Persuasif Staf Klaim PT. Jaya Proteksindo Sakti Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Pelayanan Klaim Asuransi

Galuh Novita Sari

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77682&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam bisnis asuransi proses klaim menjadi salah satu faktor yang menentukan optimal atau tidaknya pelayanan asuransi. Karena dalam bisnis asuransi proses klaim menjadi pembahasan utama, di mana banyak anggapan bahwa sulitnya proses klaim asuransi dan merasa klaim tidak sesuai dengan harapan. Berdasarkan keresahan ini maka diperlukan pendekatan secara persuasif yang digunakan untuk membantu pelaku bisnis asuransi khususnya staf klaim untuk dapat meyakinkan nasabah pada saat mengajukan klaim asuransi. Penelitian ini membahas mengenai komunikasi persuasif staf klaim PT. Jaya Proteksindo Sakti dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada pelayanan klaim asuransi. Alat utama dalam komunikasi persuasif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah meliputi memperkuat argumentasi dan bukti, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas.

Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi persuasif dan teori kredibilitas sumber. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif serta metode studi kasus. Dalam penelitian ini juga menggunakan paradigma konstruktivisme dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf klaim PT. Jaya Proteksindo Sakti menerapkan ketiga alat utama komunikasi persuasif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada pelayanan klaim asuransi. Pada aspek argumentasi dan bukti digambarkan dengan memberikan data akurat, memberikan contoh relevan dan logis serta mengajak diskusi dan memberikan solusi. Daya Tarik Psikologis, staf klaim menunjukkan dengan ketertarikan fisik dan penampilan, mencari kesamaan latar belakang dengan nasabah dan membangun kedekatan. Aspek Daya Tarik Kredibilitas ditunjukkan dengan kecerdasan staf klaim dalam menyesuaikan karakter nasabah serta kewibawaan staf klaim saat berhadapan dengan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hambatan dalam menjalankan komunikasi persuasif yang dilakukan staf klaim untuk meningkatkan kepercayaan nasabah diantaranya, hambatan teknis, hambatan semantik serta hambatan psikologis.