

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas semua berkah dan karunia-Nya. Kemudian, shalawat serta salam-Nya semga terlimpah curah ke pangkuan baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya yang masih turut dengan ajarannya. Berkat rahmat dan karuania-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi yang berjudul **“DINAMIKA PERSUASI AGEN ASURANSI (Studi Kasus Pada Agen Asuransi PT AIA Financial Batununggal Indah Bandung)”**, merupakan sebuah upaya penulis untuk meraih gelar sarjana dalam program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini diselesaikan dengan tujuan memperoleh gambaran mengenai bagaimana dinamika persuasi agen asuransi yang mengambil tempat penelitian pada PT AIA Financial Batununggal Indah Bandung.

Adanya penulisan skripsi ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan bidang dan bahasan yang sama. Kemudian, penulis juga berharap skripsi ini bermanfaat bagi Universitas Pendidikan Indonesia khususnya jurusan Ilmu Komunikasi. Ada pula penulis memohon maaf jika dalam penulisan ini terdapat kesalahan seperti pengetikan kata-kata, nama dan lain hal sebagainya.

Bandung, September 2017  
Yang membuat pernyataan,

Bromo Ardi Pardana  
NIM. 1304458

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dari beberapa pihak yang telah memiliki kontribusi besar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, berkah dan karuanianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini,
2. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Ibunda tercinta Retno Susari Rudatih dan Ayahanda Drs. Suparlan dan Adik kandung penulis Mada Kharisma yang telah memberikan doa, kasih sayang, motivasi serta dukungan tanpa henti untuk penulis,
3. Dr. Deni Darmawan, S. Pd., M. Si. dan Heni Nuraeni Zulkarnaen, S. Sos., M. Ikom sebagai dosen pembimbing skripsi penulis yang banyak memberikan arahan, bantuan, serta dukungan selama proses penulisan skripsi dari awal sampai akhir,
4. Seluruh dosen dan staff Departemen Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan membagi ilmu kepada penulis selama empat tahun di Universitas Pendidikan Indonesia,
5. PT AIA Financial Batununggal Indah Bandung (Bandung Indra Agency) yang telah memberikan izin dalam penelitian ini,
6. Indra Winarto, Megawati, Lina Dewi, Viki Alan, Mega Cahyawati, Deki Nur, Sendi Hafifi, Erik Firmansyah sebagai agen asuransi yang sudah berkenan untuk menjadi informan utama maupun pendukung dalam penelitian ini,
7. *My bae*, Martha Chaerunnisa dan Icah Ajeng Wulansari yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka, baik maupun buruk selama masa perkuliahan dan seterusnya,

8. *My serbaj group*, Dwi Atika, Standa Sasi, Putri Giras yang selalu ada ketika suka maupun duka, lapar maupun haus dan selalu membantu dalam liku-liku kehidupan perantauan,
9. *My grc*, Navis Nasrulloh, Ariaseto Daniswara, Jawahir Muhammad, Satria Tegar, Azzahra Lutfi, Barasasti, Asha Winda, Puruhita Dyah, Donna Aprillia dan Dhia Rania yang sudah baik memberikan semangat untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini walau terhalang jarak yang begitu jauh,
10. Teman dan sahabatku, Arif Reda, Armina Bionita, Fasha Rouf, Rahayu Cinta, Adini Sri Rahayu, Fathia Uqim dan Putrie Kemala yang sudah sedikit banyak membantu dalam proses penulisan skripsi ini, dan
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi Universitas Pendidikan Indonesia yang penulis banggakan, khususnya kelas Ikom A 2013 yang memberikan kenangan manis bagi penulis.

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Identifikasi Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
1.6. Struktur Organisasi Skripsi .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Komunikasi dan Persuasi (Aristoteles) .....	13
2.2. Dynamics of Persuasion (Richard M. Perloff).....	14
2.2.1. Source Factors .....	14
2.2.1.1. Authority .....	15
2.2.1.2. Credibility.....	17
2.2.1.3. Social Attractiveness .....	19
2.2.2. Message Factors.....	22
2.2.2.1. Structure .....	23
2.2.2.2. Content .....	28
2.2.2.3. Language .....	14
2.3. Penelitian Terdahulu .....	29

2.4. Kerangka Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Desain Penelitian.....	47
3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	48
3.2.1. Partisipan Penelitian .....	48
3.2.2. Tempat Penelitian .....	50
3.3. Pengumpulan Data .....	50
3.3.1. Instrumen Penelitian .....	50
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.3.3. Uji Keabsahan Data .....	53
3.3.4. Membercheck .....	54
3.4. Ananlisis Data .....	55
3.4.1. Tahapan Analisi Data .....	55
3.4.2. Teknik Analisis Data .....	56
3.5. Panduan Instrumen Pertanyaan Penelitian .....	58
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1. Profil PT AIA Financial .....	62
4.2. Profil Informan.....	64
4.2.1. Subjek Indra Winarto.....	64
4.2.1. Subjek Megawati .....	64
4.2.1. Subjek Lina Dewi .....	65
4.2.1. Subjek Viqi Alan .....	65
4.3. Temuan dan Pembahasan Penelitian.....	67
4.3.1. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Authority.....	68
4.3.2. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Credibility .....	77
4.3.2.1. Credibility : Expertise .....	77
4.3.2.2. Credibility : Trustiworthiness.....	82

4.3.2.3. Credibility : Goodwill .....	88
4.3.3. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Social Attractiveness .....	92
4.3.3.1. Social Attractiveness : Likability .....	92
4.3.3.2. Social Attractiveness : Similarity .....	97
4.3.3.3. Social Attractiveness : Physical Attractiveness .....	103
4.3.4. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Message Structure.....	108
4.3.5. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Message Content.....	115
4.3.5.1. Message Content : Evidence .....	115
4.3.5.2. Message Content : Fear Appeals .....	120
4.3.6. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Language.....	126
 <b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>132</b>
5.1. Simpulan .....	132
5.1.1. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Authority.....	132
5.1.2. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Credibility .....	133
5.1.3. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Social Attractiveness .....	134
5.1.4. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Message Structure.....	135
5.1.5. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Message Content.....	136
5.1.6. Dinamika Persuasi Agen Asuransi AIA Financial Berkaitan dengan Language.....	136
5.2. Implikasi.....	137
5.2.1. Implikasi Akademik.....	137

5.2.2. Implikasi Praktis .....	137
5.3. Rekomendasi .....	138
5.3.1. Rekomendasi Akademik.....	138
5.3.2. Rekomendasi Praktis .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1. Partisipan Penelitian .....	50
Tabel 3.2. Metodologi Penelitian .....	57
Tabel 3.3. Pedoman Wawancara .....	58
Tabel 4.1. Temuan Penelitian.. .....	71
Tabel 4.2. Temuan Penelitian.. .....	74
Tabel 4.3. Temuan Penelitian.. .....	78
Tabel 4.4. Temuan Penelitian.. .....	80
Tabel 4.5. Temuan Penelitian.. .....	84
Tabel 4.6. Temuan Penelitian.. .....	85
Tabel 4.7. Temuan Penelitian.. .....	88
Tabel 4.8. Temuan Penelitian.. .....	89
Tabel 4.9. Temuan Penelitian.. .....	93
Tabel 4.10. Temuan Penelitian.....	94
Tabel 4.11. Temuan Penelitian.....	98
Tabel 4.12. Temuan Penelitian.....	99
Tabel 4.13. Temuan Penelitian.....	103
Tabel 4.14. Temuan Penelitian.....	104
Tabel 4.15. Temuan Penelitian.....	109
Tabel 4.16. Temuan Penelitian.....	110
Tabel 4.17. Temuan Penelitian.....	115
Tabel 4.18. Temuan Penelitian.....	116
Tabel 4.19. Temuan Penelitian.....	120
Tabel 4.20. Temuan Penelitian.....	122
Tabel 4.21. Temuan Penelitian.....	125
Tabel 4.22. Temuan Penelitian.....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....	46
---------------------------------------	----