

ABSTRAK

Bastian Drastia Asyari. 2022. *Komunikasi Bisnis Agen Dalam Mendapatkan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Asuransi Prudential Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

Kata kunci: Komunikasi, Agen, Nasabah.

Penelitian ini dilatar belakangi karena komunikasi merupakan salah satu kunci utama untuk mencapai tujuan bisnis. Agen sebagai ujung tombak untuk menarik nasabah memerlukan kemampuan komunikasi yang baik. Dengan demikian agen dan kemampuan komunikasi adalah dua hal yang saling berhubungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi bisnis agen dalam mendapatkan nasabah pada masa pandemi *Covid-19* di PT. Asuransi Prudential Cabang Banjarmasin, serta faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi bisnis agen dalam mendapatkan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kualitatif. dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi bisnis yang diterapkan oleh agen meliputi komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal melalui bertemu langsung dengan calon nasabah, melalui telepon. Sedangkan non verbal memperhatikan penampilan, bahasa tubuh, dan intonasi suara saat berbicara. Faktor pendorong yaitu pendidikan dan pengalaman bekerja agen itu sendiri. Sedangkan faktor penghambatnya pengalaman kerja minim agen, minder, minimnya training, serta nasabah yang banyak mau.