### LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### • Mengidentifikasi masalah dan pembentukan kerangka kerja

- 1. Bagaimana bentuk strategi yang dilakukan oleh perusahaan dalam memperbaiki manajemen komunikasi agen
- 2. Apa latar belakang dari program m3
- 3. Mengapa program m3 ini perlu dilakukan
- 4. Apakah program ini di khususkan untuk para agen
- 5. Bagaiamana konsep materi yang dipilih dan apakah materi tersebut sesuai dengan kebutuhan agen
- 6. Apakah citra diri agen menjadi fokus utama perusahaan dalam meningkatkan produktifitas kerja agen

### Diagnosis

- 1. Media apa sajakah yang digunakan perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada agen
- 2. Apa penyebab agen tidak memiliki citra diri yang baik dalam melakukan SOP kerja
- 3. Apakah agen yang tidak memiliki citra diri yang baik akan menghambat perusahaan untuk maju
- 4. Mengapa pembentukan citra diri untuk agen begitu penting bagi perusahaan
- 5. Berapa kali dalam satu bulan program m3 dilakukan

## • Perencanaan dan pelaksanaan audit konsultan audit

- 1. Apa visi dan misi perusahaan
- 2. Apa latar belakang program m3 hanya dilakukan setiap satu minggu sekali
- 3. Jenis program/kegiatan apakah m3 ini
- 4. Bagaimana langkah perusahaan dalam mengajak partisipasi agen dalam mengikuti program m3 ini
- 5. Apakah program m3 ini melibatkan pihak lain, jika ada apa bentuk keterlibatan tersebut

### Rekomendasi

- 1. Apakah terbentuknya program ini atas keputusan bersama
- 2. Apakah ada bentuk apresiasi perusahaan terhadap agen

3. Apa sajakah program yang dimiliki perusahaan, apakah program tersebut juga berkaitan dengan meningkatkan citra diri agen

#### Penilaian

- 1. Bagaiaman keseluruhan pelaksanaan program m3
- 2. Apa dampak yang diharapkan oleh perusahaan terkait program m3
- 3. Bagaiaman intensitas agen dalam mengikuti program m3
- 4. Apa tolak ukur keberhasilan program m3 dalam meningkatkan citra diri agen
- 5. Apa harapan perusahaan dan agen terhadap program m3 dalam waktu ke depan

# Lampiran 2 : Transkip hasil wawancara dengan Beni Setiawan sebagai *Public Relations*

Nama : Beni Setiawan

Jabatan : Public Relations

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2020

Peneliti : Halo, Selamat Pagi

PR : Iya mas ada apa?

Peneliti : Melanjutkan yang di chat whatsapp pak Beni mengenai

wawancara, gimana pak apakah bisa pagi ini atau

gimana pak.

PR : Oke mas silahkan mau tanya apaan

Peneliti : Mengenai program M3 itu sendiri pak Ben, masih seputar program itu pak

PR : Oke kenapa lagi m

Peneliti : Pak Beni punya banyak waktu pagi ini apa nanti pak,

soalnya mau tanya banyak hal hehee sebagai pedoman

wawancara

PR : Pagi ini aja gakpapa, lumayan kosong waktunya, oh iya

saya juga pernah ngerasain kok mas gak enaknya dulu

pas mahasiswa, monggo monggo

Peneliti : Langsung aja pak Beni yah, oh iya pak katanya pak beni

sebelumnya kan komunikasi agen ini kurang baik toh dalam melakukan proses penjualan produk terhadap nasabah dan terkesan tidak professional, terus bagaimana sih pak Ben strategi perusahaan dalam

memperbaiki manajemen komunikasi para agen?

PR : Oh ya jadi gini mas nya, sebelum melakukan proses kerja, agen lebih dulu harus lulus ujian AAJI, saya lupa

kepanjangannya bisa mas nya lihat aja di google. Naah ujian ini itu pada dasarnya sama dengan ujian pada umumnya namun ujian ini iku terkesan dan terfokus

pada psikologi dan kemampuan calon agen untuk teliti. Naaah singkatnya setelah agen lulus AAJI, agen dikutkan kelas dulu yaitu kelas produk dan dikelas ini

agen harus lulus untuk bisa melakukan penjualan produk diluar. Naaah pada tahap ini terkadang agen yang tidak

memiliki kepercayaan diri penuh jadinya yaaah amburadul pas dilapangan mas, perusahaan bisa jadi jelek dalam ini. Maka dari itu untuk memperbaiki hal

tersebut saya serta temen – temen leader bersepakat membentuk sebuah program yaitu M3 atau *Monday Morning Motivation*. Program ini adalah salah satu cara

dan bentuk perhatian perusahaan terhadap agen nya,

yaaaah kalo agen memiliki kepercayaan diri penuh serta citra yang baik dihadapan nasabah, perusahaan auto baik citra nya ya kaan mas. Naaah maka dari itu program ini eksis sampai sekarang.

Peneliti

: Iya juga pak Ben yaah, jadinya auto baik United Agency nya, berarti intinya strategi yang dilakukan perusahaan yaitu membentuk program M3 ini ya pak.

PR : Ivah mas

Peneliti : Baik pak Ben, terus apa latar belakang terbentuknya

program M3 ini pak ben

PR

: Oke mas, jadi latar belakang nya yaah seperti tadi yaitu bentuk perhatian dan tanggung jawab perusahaan dalam melatih agen nya untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi tentunya dengan memiliki citra yang baik. singkatnya yaaah agen ketika berhadapan dengan nasabah atau calon nasbah berperilaku buruk yaah otomatis perusahaan terkena dampaknya dan para nasabah tidak percaya lagi dengan perusahaan dan kredibilitas perusahaan turun di mata agency lain, kalo sebaliknya yaaah perusahaan di untung kan karna agen diluar bisa mempresentasikan dirinya dengan baik sehingga perusahaan otomatis baik juga dan juga ini termasuk dalam visi misi perusahaan yaitu mebentuk sitem keagenan yang terbaik.

Peneliti

: Oh seperti itu pak Ben yah, iya juga sih ya. Jelas mempengaruhi kalo seperti itu jadinya, hmm ok pak Ben sudah jelas baik pertanyaan selanjutnya. Oh iya pak ben tadi kan bilang program ini sudah lama dan eksis sampai sekarang, jadi apakah program m3 ini perlu dilakukan terus — menerus, apa yang membuat program ini berlanjut dan perlu dilakukan?

: Dari awal terbentuknya program ini sampai sekarang yaaa karena program ini sangat berhasil dalam menjalankan perannya. Banyak agen – agen yang terpengaruh setelah mengikuti program m3 ini

Peneliti

: Baik pak Ben, berarti perusahaan sangat konsisten yah dalam menlakukan tujuan perusahaan dan mewujudkan visi misi perusahaan. oh iya pak Ben apakah program ini di khususkan untuk agen saja?

PR

: Iya mas, khusus dan diwajibkan untuk agen saja. Namun kita juga tidak membatasi peserta, bisa aja juga para AAM dan Leader mengikuti juga. Karna disini banyak tim dibawah naungan Leader, yaah sekalian Leader mengawasi anggotanya,

Peneliti

: *Leader* nya luar biasa pak ben, selalu semangat buat mengawasi perkembangan agen nya atau tim nya

PR

: Iya mas, soalnya leader juga dulunya sama posisinya, pernah jadi agen jadi yaah tau susahnya belajar dan berkembangan

Peneliti

: Baik pak Ben, jadi bagaimana dengan materinya, apakah materinya disesuaikan juga dengan kebutuhan agen nya?

PR

: Iyah mas, sesuai kebutuhan agen yaitu peningkatan citra diri

Peneliti

: Apakah citra diri agen menjadi fokus utama PR dalam meningkakan produktifitas agen nya

PR

: Iyah mas, karna yang langsung berhubungan dengan nasabah adalah agen jadi yaah gitu agen menjadi fokus utama saya sebagai PR dalam meningkatkan citra mereka.

Peneliti

: Jadi media apa aja pak ben yang digunakan perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada agen?

: Saya sebelum merencanakan program m3 ini kita sudah informasinya menyiapkan media mas. seperti pemberitahuan M3 melalui flyer dan di forum grub whatsapp serta para leader mengingatkan anggota tim nya dalam mengikuti program ini. Dan setelah program ini selesai kita mempunyai arsip dokumentasi, jadi selama program m3 ini berjalan kami sediakan recorder full acara penuh, yang nantinya hasil dokumentasi ini bisa disimpan dan dilihat ulang tentunya setelah melalui proses editing agar lebih menarik. Jadi materi yang diberikan akan terus tersimpan dan agen bisa mengulangi materi tersebut jika dirasa materi tersebut lupa. Jadi disini media yang kita gunakan cukup maksimal dalam menyebarkan informasi mas.

Peneliti

: Baik pak ben, jadi apa yang menyebabkan agen tidak memiliki citra diri yang baik dalam melaksanakan SOP kerja?

PR

Sebenrnya ini kembali lagi kea gen nya mas, setiap orang kan diciptakan memiliki kepribadian yang berbeda – beda ada yang introvert dan ekstrovet, dan kami sangat diuntungkan jika memiliki agen dengan sifat ekstrovet karna agen tersebut potensi untuk prestasi, namun kita juga menyediakan cara untuk agen yang introvert yaitu melalui program m3 ini, jadi mereka akan dilatih banyak hal mulai dari speaking, branding, citra, tanggung jawab, ketelitian dan banyak lagi.

Peneliti

: Baik pak Ben, lanjut yaah hehee masih cukup lumayan banyak pertanyaan nya

PR

: Iyah mas gakpapa

Peneliti

: Apakaha agen yang tidak memiliki citra diri yang baik akan menghambat kinerja perusahaan untuk maju

: Yo pasti mas, banyak kerugian yang dihasilkan ketika kami memiliki agen yang tidak punya citra yang baik. seperti kredibilitas dan citra perusahaan dimata nasabah dan calon nasabah serta dimata agency lain perusahaan akan terlihat jatuh dan gak maju. Dan nantinya ketika laporan tahunan perusahaan berada di rangking terendah dan jika dibiarkan terus – menerus perusahaan akan rugi dan tidak bisa melanjutkan agency ini kembali. resikonya berat mas kalo kayak gitu caranya, mau tidak mau kita membuat visi dan misi yang terbaik serta implementasi kegiatan yang mendukung produktifitas agen. Maka dari itu saya sebagai PR memiliki tugas berat dalam hal ini, namun dengan dukungan semua jajaran saya berhasil membentuk program M3 ini dengan baik dan cukup eksis dibandingkan dengan agency lain. Dan saya diharuskan inovatif dan kreatif dalam menghadapi tantangan kedepan.

Peneliti

: Berat juga pak ben yah tugas PR disini, baik pak lanjut. Mengapa pembentukan cira diri untuk agen begitu penting bagi perusahaan?

PR

Yaah demi menjaga nama baik perusahaan kami segenap jajaran di perusahaan selalu saling mensupport dalam mewujudkan visi misi perusahaan. citra itu seperti gambaran yang ada dalam benak seseorang dan citra juga isa menjadi buruk dan baik tergantung seseorang itu melakukan hal yang baik atau buruk. Kami lebih memilih menterminasi agen atau drop out jika agen tersebut tidak berkembang, demi menjaga nama baik perusahaan dimata nasabah. dulu pernah mas ada agen yang gak mau diatur yah ketika dia memiliki nasabah tiba tiba di acuh dengan nasabahnya, kalo dihubungi nasabah selalu menghindar. Jadinya nasabah datang kesini sambil marah marah dan dia memaki – maki kami semua. Hingga akhirnya nasabah tersebut pindah ke

asuransi lain dan kami dapat laporan dari pusat kalo perusahaan ini kena sanksi. Yaah seperti itu lah mas tugas program m3 itu, untuk mengurangi resiko kesalahan yang ada dan memberikan edukasi kepada agen.

Peneliti

: Berapa kali dalam satu bulan program m3 ini dilakukan

?

PR : Setiap satu minggu sekali dihari senin pagi jam 10

Peneliti : Apa visi dan misi perusahaan?

PR : Visi perusahaan itu intinya menjadi agency terbaik

dalam menciptakan perencanaan keuangan yang baik dan bertanggung jawab, kalo misinya komitmen dan konsisten dalam mengenalkan arti penting perencanaan keuangan dan konsep perlindungan pengalihan resiko

sehingga nasabah bisa terlindungi.

Peneliti : Baik pak Ben, apa latar belakang program m3 dilakukan

setiap satu minggu sekali?

PR : Yaah pelatihan citra diri kan gak bisa satu kali ikut pada saat itu juga terus agen tersebut langsung miliki citra

yang baik. kan gak seotomatis itu, butuh yang namanya pengulangan materi dan pelatihan, karna kebiasaan baik yang dilakukan terus menerus akan memberikan mindset kebiasaaan baik tersebut ke dalam kehidupannya, itu konsep sederhanya kenapa program ini dilakukan satu

minggu sekali.

Peneliti : Baik pak, terus jenis program apakah M3 ini?

PR : Program m3 ini adalah berbentuk seperti workshop diamana ada pemateri atau kita sebutnya PIC untuk mengisi program ini, dan setiap kegiatannya berikan edukasi mulai dari materi citra diri, produk, motivasi,

personal branding terus presentasi, ada juga penghargaan setiap minggunya untuk agen prestasi atau agen *of the week* terus sharing session, family time dan games.

Peneliti

: Oalah cukup komplit pak ben yaah isinya, pantes banyak yang berprestasi agennya. Oke pak ben lanjut lagi yaah? Terus bagaimana cara perusahaan mengajak partisipasi agen dalam mengikuti program m3 tersebut?

PR

Yah h-5 kita selalu mereminder dengan flyer serta cuplikasn video singkat seperti coming soon kami membuat hal seperti ini agar terlihat cantik dan menarik. Tidak hanya memberikan diskripsi bahwa hari senin aka nada program m3, tidak! Kami menyediakan dan mempekeriakan staff media untuk membuat semacam ini dengan tujuan agar setiap agen ingin mengikuti program ini. Ini juga sarana branding perusahaan juga soalnya hasil flyer serta video coming soon tersebut akan kita publikasikan di sosial media instagram kita, yang dimana sosial media tersebut harus terlihat aktif dengan kegiatan pencitraan perusahaan. program ini wajib diikuti agen, jika agen tidak mengikuti akan dikenakan sanksi. Sanksi berupa denda materil dan tidak boleh menggunakan fasilitas kantor, kami cukup tegas dalam hal ini. Ketegasan ini juga demi kebaikan mereka.

Peneliti

: Menarik sakali pak ben apa yang dilakukan perusahaan dalam hal branding dan peraturan yang ditetapkan, lanjut ke pertanyaan berikutnya pak ben, yaitu apakah program m3 ini melibatkan pihak lain, jika ada apa bentuk keterlibatan tersebut?

PR

: Iyah ada, pihak lain nya itu dari agency lain atau kantor cabang lain, bentuk keterlibatanya yaah mengundang salah satu agen terbaik nya untuk kita ajak mengisi atau menjadi PIC di program m3 ini, kenapa kita memilih yang berprestasi yaah karna perusahaan menginginkan agen menirukan ilmu – ilmu yang didapat dari orang – orang hebat agar tertular hebat juga.

Peneliti

: Oh seperti itu, tujuannya untuk agar agen menirukan hal hal positif dari orang – orang hebat, hehee bagus juga strateginya pak ben. Oh iya pak ben apakah terbentuknya program m3 ini atas keputusan bersama atau sepihak?

PR

Tentunya keputusan bersama, karna disini kami kekeluargaan dan demi kebaikan bersama. Sebagus apapun program kerja yang dibuat kalo tidak berdasarkan kekeluargaan akan terasa kurang dan tidak mencerminkan perusahaan maju dan besar. Kami juga mengedepankan kekeluargaan demi keharmonisan bersama.

Peneliti

: Apakah ada bentuk apresisasi perusahaan terhadap agen, yaah seperti penghargaan dari capaian agen tersebut, atau seperti apa pak ben?

PR

: Yah tentunya ada mas, bentuk apresiasi tersebut kita berikan langsung setiap minggunya, pas waktu acara M3. Kenapa saya berikan pada saaat program m3 berjalan, karena itu adalah contoh yang baik bagi agen yang lain agar terus termotivasi untuk lebih, dan agar dia bangga atas pencapaianya. Biasanya kami berikan beliaau piagam dan souvenir, itu semua kami berikan atas dasar rasa bangga perusahaan terhadap agennya.

Peneliti

: Wow setiap minggu nih pak ben, bangga banget tuh agen kalo dia berpestasi terus menerus selama satu bulan, bisa dapat souvenir banyak hehe Oh iya pak ben selain program m3 ini apakah ada program lain lagi yang berkaitan dengan meningkatkan citra diri agen

Ada mas, ini program jarang kita gunaka sih, kita gunakan kalo lagi urgent aja, namanya MBO atau *Millenials Bussiness Oportunity* ini ada lah program untuk para agen millenials atau agen muda — muda united agency kegiatan ini berbentuk seminar yang berisikan motivasi sdan kiat kiat meningkatkan personal selling serta pentingnya cira diri saat melakukan prospek

Peneliti

: Baik pak Ben, selanjutnya bagaimana bentuk keseluruhan pelaksanaan program M3?

PR

: Pogram ini kan dibentuk untuk memperbaiki citra agen, yang pertama kami mencari PIC atau pemateri dulu, setelah itu jika sudah dapat kita bentuk sebuah informasi melalui diskripsi, flyer dan video singkat atau Sunday punch. Setelah itu kami sebarkan malalui grub whatsapp dan instagram kita, setelah itu kan grub jadi hidup tuh mas yaah ketika itu juga kami mengajak keseluruhan anggota grub itu untuk partisispasi dalam program M3. Setelah itu kami belikan souvenir dan piagam bagi pemateri dan agent of the week serta leader of the week. Selanjutnya pada hari senin kita siapkan peralatan dan dokumentasi untuk di aula kami, setting seperti workshop biasanya, bentar yah mas yaah saya bacakan dulu urutan rundown acaranya. setalah itu acara kan dimulai, jam 10.15 – 10.18 Opening Ceremony, 10.18-10.21 matikan handphone, 10.21-10.26 mengajak peserta berdoa bersama, 10.26-10.31 song "We Are Number One", 10.31-10.36 pembacaan "Visi dan Misi United Agency ", 10.36-10.37 mengajak peserta duduk kembali, 10.37 – selesai berisikan production report (1 case, 2 case, outstanding case) dan testimony producer ( tanya-jawab), Top producer 1,2,3. Top Leader & Top agent of the week, Candidate Agent & Leader of the month dan year to date by agent & leader United Agency report (target&chart) informasi-informasi (

contest.dll). 11.15 – selesai berisikan Sunday Punch & sharing PIC (tanya jawab), 13.00 – 14.00 games, 14.00-Closing Ceremony serta tambahan rekomendasi ketiga dan keempat kemarin. Jadi ini semua keseluruhan program m3 mas yaah semuanya meliputi citra diri.

Peneliti

: Komplit banget pak ben yah, nanti boleh minta fotokan rundown tersebut pak ben yaah, hehee soalnya tadi banyak bahasa inggris nya saya tidak paham.

PR : Baik mas

Peneliti : Terus apa dampak yang diharapkan oleh perusahaan

terkait program m3 ini?

: Yaah saya pribadi mewakili perusahaan, berharap kalo acara ini bisa memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan mereka, untung – untung mereka bisa konsisten menjadi agen sampai tua, karena pekerjaan ini tidak memandang umur tetapi memandang ketrampilan diri yang baik jadi program ini dibuat dengan tujuan seperti itu. Yang perusahaan inginkan hanya mereka bisa lebih aktif dan produktif lagi, dan program ini menjadi problem solving mereka setiap saat. Dan kami berharap dampak dari program m3 ini bisa langsung di

> implementasikan agen di lapangan sehingga ilmu yang baru didapat langsung bisa memberikan impact atau feedback buat mereka, dengan begitu mereka bisa berprestasi dengan cara yang mudah dan cepat. Itu aja

sih mas

Peneliti : Bagaimana intensitas agen dalam mengikuti program m3

ini

: Cukup aktif dan banyak yang ikut mas, soalnya kita juga PR nerapin *punishment* juga atau hukuman, yah jadi gak ada

PR

pilihan buat mereka hehe, toh ini juga demi kebaikan mereka sepenuhnya. Kami juga menyediakan absensi kehadiran, mungkin 80% yang mengikuti sisanya 15% ijin dan 5% nya bisanaya tidak ada kabar bisanaya tidak ada kabar dan selalu beralasan tidak dapat informasi atau kalau gak gituh yah lusa nya dia baru konfirmasi di grub aja. kemarin pas disampaikan melalui grub banyak yang setuju dan antusian nya cukup baik. Gituh aja sih mas

Peneliti

: Hukumannya berupa denda uang gitu mas yah, seperti yang dijelaskan tadi

PR

: Iyah mas. Nominal nya cukup banyak sebesar seratus ribu, itupun juga keputusan bersama

Peneliti

: Baik pak ben, apa tolak ukur keberhasilan program M3 ini, dalam meningkatkan citra diri agen?

PR

: Tolak ukurnya banyak mas, yang bisa kita amati dengan jelas yaitu produktifitas kerja mereka, jadi setiap minggunya pasti mereka memiliki nasabah satu sampai dua nasabah yang dimana itu bisa terjadi kalau mereka mengaplikasikan ilmu yang di dapat dari program M3 ini. Ada lagi sih yaitu prestasi setiap tahunnya, beberapa agen kami pastikan promosi akhir tahun atau melaju ke jenjang karir yang lebih tinggi lagi, tidak di posisi agen biasa tapi bisa naik menjadi AAM, AM, AAD dan AD. Dengan mereka diposisi ini mereka akan lebih mudah mendapatkan bonus lebih banyak, jadi orientasi mereka lebih bisa termotivasi lagi. Ada lagi yang lebih terlihat yaitu testimony beberapa nasabah yang suka dan senang dengan pelayanan yang baik dan sopan, sehingga menjadikan nasabah memutuskan untuk terus bertahun tahun menggunakan jasa asuransi di perusahaan kami. Gitu mas

Peneliti

: Baik pertanyaan terakhir pak beni yaah, selanjutnya apa harapan perusahaan dan agen terhadap program m3 dalam waktu ke depan

PR

: Saya pribadi sebagai PR mewakili United Agency bahwa kami berharap besar terhadap program m3 ini dapat berjalan dengan baik dan dapat tepat sasaran. Dan semoga akan terus konsisten dalam mengupayakan keberhasilan visi misi united agency, itu aja cukup mas

Peneliti

: Baik pak beni terimakasih banyak nih pa katas semua informasinya, saya dapat banyak sih mengenai strategi yang dilakukan united. Sekali lagi saya mohon maaf apabila menggangu waktunya pak ben terimakasih

PR : Siap mas

# Lampiran 2 : Transkip hasil wawancara dengan Roy Budiono sebagai *Leader*

Nama : Roy Budiono

Jabatan : Leader

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2020

Peneliti : Halo, selamat pagi pak Roy

Leader : Monggo mas langsung to the point aja yaah

Peneliti : Melanjutkan yang di chat whatsapp pak Roy mengenai

wawancara, gimana pak apakah bisa sore ini atau

gimana pak. Atau seluangnya bapak aja

Leader : Sekarang ae mas, tapi cepet yah

Peneliti : Baik pak, bisa dijawab dengan singkat dan jelas aja yaah

pak, terimakasih sebelumnya sudah diperbolehkan telpon sore-sore gini, baik langsung ke pertanyaan pak. Bagaimana bentuk strategi perusahaan dalam

memperbaiki manajemen komunikasi agen?

Leader : Yaah simple aja sih mas bisanya mas beni yang

mengatur semua kegiatan kantor yang nantinya mas beni diskusi sama saya apakah sepakat atau tidak, kalo saya sih biasanya ambil garis besarnya aja. Apa yang dibutuhkan agen sekarang yaah harus ada kegiatanya yang mendukung. Kalo memperbaiki manajemen komunikasi ini yah kebanyakan kita alihkan ke program m3 karna yaah program ini cocok sebagai problem solving bagi para agen. Manajemen komunikasi yang saya maksud ini itu citra agen, sopan santun, tata krama sendiri yang dirasa kurang, dan mereka butuh program M3. Kegiatan ini nantinya akan membantu mereka

dalam mengubah pola kehidupan yang baik demi diri mereka sendri

Peneliti

: Oh jadi program ini sebagai problem solving pak yaah, jadi kalo agen-agen memiliki hambatan — hambatan dalam melakukan kerja, program m3 ini bisa jadi jawaban bagi agen, seperti itu pak yah

Leader

: Iyaah mas pas seperti itu

Peneliti

: Terus latar belakang program m3 sendiri ini apa pak yaah

Leader

: Yaah latar belakangnya sih yah seputar problem solving itu sendiri, kebanayakan sih program ini berisikan bagaimana meningkatkan personal branding sehingga agen memiliki citra diri yang baik didalam perusahaan maupun diluar perusahaan karena agen membawa nama perusahaan, yaah perusahaan akan dirugikan ketika mereka banyak melakukan kesalahan, maka dari itu program m3 ini sebagai filterisasi bagi mereka yang memiliki hambatan tersebut, dan banyak lagi sih mas mungkin intinya itu aja

Peneliti

: Baik pak, jadi mengapa program ini perlu dilakukan

Leader

: Yaah program ini itu perlu dilakukan karena ini program sebagai problem solving perusahaan dalam menyelesaikan masalah. Ini itu seperti forum diskusi tapi berisikas materi atau ilmu yang besar. Dulu sekali saya sebagai agen biasa gituh dan sekarang bisa menjadi leader atau pemimpin bagi anggota saya, yaah awalnya karna program ini banyak menginspirasi saya. Dulu saya introvert banget mas terus saya selalu bingung mau ngapain jadi agen, lalu beberapa minggu saya diajak sama temen –temen semua buat partisipasi mengikuti kegiatan M3 ini, awalnya sih biasa aja satu, dua sampai

4 mingguan saya ikut konsisten tapi kok program M3 ini asik yaudah saya coba lebih konsisten ikut yaah jadinya ternyata banyak ilmu yang saya dapat dan semua masalah saya bisa diselesaikan. Itu sih mas fungsi dasar program ini mengapa begitu penting dilakukan.

Peneliti

: Begitu pak yah hehee, berarti dulu bapak pas waktu ikut program ini langsung diimplementasikan pak yah di lapangan, jadinya sesukses seperti sekarang

Leader

: Iyah mas bisa dibilang begitu, yaah gak ada yang sia-sia kalau kita terus berusaha salah satunya yah lewat program ini

Peneliti

: Baik pak, apakah program m3 ini di wajibkan dan di khususkan hanya untuk leader saja

Leader

: Pada dasarnya memang iya mas, wajib dan khusus bagi agen namun tidak menutup ruang juga bagi teman – teman leader atau admin serta agen dari perusahaan lain. Kami sangat terbuka buat siapa saja,

Peneliti

: Jadi bagaiaman konsep materi yang dipilih, apakah sesuai dengan kebutuhan agen

Leader

: Iyah mas materi dan konsep sudah disesuaikan dan tepat sasaran, materi citra diri adalah konsep utama kita. Kenapa kita memilih ini yaah karna citra diri itu dibentuk secara bertahap maka kita berikan program m3 ini secara bertahap yaitu seminggu sekali. Kalau diri kita dilatih terus menerus tentang citra diri, secara berkelanjutan akan membuat kita akan merasa memiliki citra diri yang diharapkan. Yah seperti kebiasaan yang dilakukan terus menerus akan menimbulkan efek yaitu kita akan terus konsisten melakukannya lagi.

Peneliti

: Oh seperti itu pak baik, jadi fokus utama perusahaan itu yaah citra diri agen pak yah, agar produktifitas kinerja semakin baik, apakah seperti itu pak?

Leader

: Iyah mas that's right

Peneliti

: Kenapa jadi fokus utama pak

Leader

: Yaah karna itu yang dibutuhkan mas, sebenernya fokus utama kita itu banyak tapi kita lebih prioritaskan tentang citra diri

Peneliti

: Baik pak, terus media apa aja nih pak yang digunakan perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada agen

Leader

: Yaaah kita lebih kreatif sih mas dibandingkan agency lain yaitu kita gunakan flyer, diskripsi via whatsapp dan video pendek. Video pendek ini berisikan edukasi serta motivasi. Jadi United Agency ini anti meanstream dibandingkan agency lain. Itu juga sebagai branding perushaaan karna kita juga menyebarkan lewat instagram yang dimana kita selalu bersaing konsep dan kreatifitas dengan agency lain hehee soalnya aka nada penghargaan branding terbaik of the year mas setiap tahunnya yang diberikan Prudential kepada perusahaan yang aktif membranding dirinya.

Peneliti

: Wow keren tuh pak, pernah menang kah pak dalam nominasi branding terbaik of the year nya

Leader

: Belum sih mas, karna itu juga program baru dari prudential sendiri kalo gak salah sekitar dua tahun lalu program ini ada

Peneliti

: Oh jadi berlomba – lomba gitu pak yah dengan agency lain, baik pak selanjutnya jadinya apa yang membuat agen tidak memiliki citra diri yang baik dalam melaksanakan SOP kerja Leader

: Pada dasarnya mereka itu sudah memiliki citra, namun citra tersebut tidak bisa tumbuh jika tidak di asa dengan baik, yaah di asa dalam artian dilatih dan dikembangkan. Nah program ini itu fungsinya seperti itu untuk melatih dan mengembangkan. Dalam melaksanakan SOP kerja agen harus memiliki kriteria – kriteria yang diinginkan perusahaan tentunya itu akan mempermudah agen dalam melaksanakan pekerjaannya. Seperti itu mas jadi kalo perusahaan menetapkan citra diri dalam pelaksanaan kerja yah harus wajib hukumnya dilakukan agen, dan setelah itu agen akan mendapatkan feedback yang baik dari setiap nasabah dan calon nasabah.

Peneliti

: Jadi apakah agen yang tidak memiliki citra diri yang baik akan menghambat perusahaan untuk maju?

Leader

: Pastinya mas, lebih baik kita kehilangan satu sampai dua orang daripada satu sampai dua orang ini mempengaruhi agen – agen yang lainnya, dipastikan jika itu terjadi perusahaan akan dua kali lipat rugi. Tapi kita juga gak akan asal main pecat atau terminasi agen, kita berikan edukasi terlebih dahulu setelahnya jika dia tetap saja seperti itu perusahaan akan bertindak tegas dalam hal ini

Peneliti

: Baik pak dimengerti, jadi kenapa sih pak citra diri agen begitu penting bagi perusahaan?

Leader

: Yah itu tadi mas, agar nasabah dan calon nasabah meresa pelayanan yang diberikan adalah benar – benar terbaik.

Peneliti

: Apakah hanya itu saja pak

Leader

: Iyah mas kurang lebih seperti itu

Peneliti

: Baik pak selanjutnya, berapa kali dalam satu bulan

program m3 ini dilaksanakan?

Leader

: Satu minggu sekali mas

Peneliti : Apa visi dan misi United Agency pak

Eeader : Untuk secara spesifik sacara kurang hafal mas, tapi intinya untuk visi sendiri itu ingin menjadi perusahaan terbaik dalam menciptakan perencanaan keuangan dan manager keagenan yang professional serta misi yang mempunyai komitmen dan konsistensi dalam melakukan perencanaan keuangan dari konsep perlindungan

kedepannya

Peneliti : Terus pak, apa latar belakang program m3 ini dilakukan

seminggu sekali?

Leader : Yah untuk terus mengembangkan citra diri agen lebih

cepat, lebih cepat lebih baik seperti itu. Semakin mereka paham dan mengerti semakin cepat mereka juga

pengalihan resiko sehingga rakyat bisa terlindungi

berkembang dan maju

Peneliti : Jadi program m3 ini jenis nya apa sih pak, atau program

m3 bentuknya seperti apa?

Leader : Yah workshop aja sih mas, workshop pada umumnya

Peneliti : Workshop pak yah yang diaman berisikan ilmu

mengenai citra diri seperti itu pak yah

Leader : Iyah mas kurang lebih

Peneliti : Baik pak terus apa yang dilakukan perusahaan dalam

mengajak partisipasi agen dalam program m3 ini?

Leader : Absensi itu wajib mas, yah mengajaknya yaah biasanya

h-4 sampai h-5 kita sudah mengajak mas lewat grub

whatsapp. Sesimpel itu sih mas

Peneliti : Pakai flyer, diskripsi dan video gituh pak yah, terus di

share di sosmed masing – masing

Leader : That's right mas

Peneliti : Baik pak selanjutnya, apakah program m3 ini melibatkan

pihal lain, jika ada apa bentuk keterlibatan tersebut

Leader : Yah ada mas, biasanya kita mengundang dalam rangka

mereka menjadi pembicara.

Peneliti : Itu aja pak yah

Leader : Iyah mas

Peneliti : Jadi apakah program m3 ini hasil keputusan bersama

Leader : Iyah mas hasil keputusan bersama antara GA, PR,

Sekertaris dan para Leader salah satunya saya ikut serta

Peneliti : Apakah ada bentuk apresiasi perusahaan terhadap agen

Leader : Ada mas banyak kita biasanya memberikannya pas acara

M3 dimulai, itu kalau mingguan dan bulanan adapun reward hasil kerja keras agen jika mencapai target penjualan, mereka akan lebih banyak bonus dari

Prudential nya langsung

Peneliti : Wah enak sekali pak yah jika dapat hadiah sebanyak itu

jika berprestasi

Leader : Iyah mas

Peneliti : Terus pak program apa sajakah yang dimiliki

perusahaan, apakah program tersebut berkaitan dengan

meningkatkan citra diri agen juga

Leader : Ada mas namanya MBO atau Millenials Bussiness

Opportunity ini dilakukan jika urgent saja atau ketika

dibutuhkan saja

Peneliti : Baik pak, bagaimana bentuk keseluruhan program m3 ini

Leader

: Wah banyak mas intinya yaah, ada permainan, kekeluargaan, pemberian hadiah untuk agent & leader of the week dan materi citra itu sendiri dan tamabahan dari hasil diskusi kemarin mengenai rekomendasi yang mas beni tanyakan kepada saya, yang dimana rekomendari itu saran yang baik maka kami akan laksanakan saran tersebut dan akan kami kerjakan kedepannya

Peneliti

: Baik pak, terus apa dampak yang diharapkan perusahaan untuk program m3 ini

Leader

: Yah semoga konsisten dalam membentuk agen – agen terbaik serta bisa dengan cepat menjadi agency terbaik di Kota Surabaya ini

Peneliti

: Terus pak bagaimana intensitas agen dalam mengikuti program m3 ini

Leader

: Hampir keseluran hadir mas, soalnya aula kita juga besar. Mungkin sebagian yang tidak hadir pasti ijin

Peneliti

; Apa tolak ukur keberhasilan program m3 itu sendiri pak dalam meningkatkan citra diri agennya

Leader

: Kalo saya pribadi mas yah melihatnya dari prestasi — prestasi yang didapat dan jumlah nasabah yang didapat juga banyak. Agen disini tiap tahunnya pasti berprestasi mas, buktinya dibawah kamu lihat banyak piagam — piagam itu hasil kerja keras mereka semua, dan kita juga termasuk agency terbaik bisa dibilang sepuluh besar mas

Peneliti

: Hebat sekali United Agency ini pak yah hehee, mampu menciptakan agen – agen terbaik, baik pak ini pertanyaan terakhir dari saya. Apa harapan perusahaan dan agen terhadap program m3 ini dalam waktu kedepan?

Leader : Yaah kalo saya pribadi semoga apa yang sudah kami

kerjakan menghasilkan sesuatu yang besar dan bisa menciptakan sistem keagenan terbaik serta menjadi

agency terbaik di Kota Surabaya

Peneliti : Baik pak terimakasih atas informasinya, mohon maaf

menggangu waktunya hari ini, terimakasih sekali lagi

pak yah

Leader : Siap mas, semangat skripsinya

# Lampiran 3 : Transkip hasil wawancara dengan Robert Hartanto sebagai Agen Berprestasi

Nama : Robert Hartanto

Jabatan : Agen Berprestasi

Tanggal Wawancara: 18 Juni 2020

Peneliti : Halo, selamat pagi pak Robert

Agen Prestasi: Iya mas langsung to the point aja ya soalnya saya juga

ada meeting bentar lagi dengan nasabah

Peneliti : Baik pak mohon waktunya sebentar yaah, langsung ke

pertanyaan pak, bagaimana strategi yang dilakukan perusahaan dalam memperbaiki manajemen komunikasi

agen?

Agen Prestasi : saya rasa dalam hal ini merujuk pada dua program yang

ada, seperti M3 dan MBO, dua program ini memiliki fungsi yang sama yaitu merubah dan memperbaiki pola kehidupan yang baik dengan cara memiliki citra dan branding yang kuat dalam diri kita sehingga dalam melakan pekerjaan nantinya agen akan lebih mudah mendapatkan respek dari nasabah dan calon nasabah. banyak testimony dari nasabah ketika kita tanya, "apakah ibu atau bapak menyukai pelayanan yang kami berikan?" mereka jawabnya yaah suka sekali membuat saya tidak khawatir kedepannya. Kenapa menjawab seperti ini yah karna banyak agen asuransi diluar sana hanya untuk mendapatkan nasabah saja tidak untuk melayani nasabah dengan baik. sedangkan program ini untuk menjauhkan agen kami melakukan hal itu, kita berikan pelayanan terbaik tanpa batas

dengan citra diri yang dimiliki agen.

Peneliti : baik pak, selanjutnya apa latar program M3 sendiri?

Agen Prestasi: latar belakang nya yah itu tadi mas, untuk merubah pola kehidupan yang lebih mengedepankan sikap dan sifat yang baik. saya fokuskan jawabanya ke citra aja mas yah memang program dua itu dibuat dengan tujuan tersebut. dalam menunjang profesionalitas kerja agen dituntut memiliki personal branding yang baik dan itu akan didapatkan agen dengan mengikuti program tersebut. program ini termasuk bentuk perhatian perusahaan terhadap agennya seperti saya, saya lahir sampai saat ini memiliki prestasi yang baik dikarenakan program tersebut.

Peneliti : Kagum saya pak dengan prestasi yang bapak peroleh, terus mengapa program M3 ini perlu dilakukan pak

Agen Prestasi: yah itu tadi mas merujuk pada latar belakang program ini dibentuk, untuk meperbaiki citra diri agen

Peneliti : Itu saja pak yah baik, selanjutnya apakah program ini dikhususkan untuk para agen saja

Agen Prestasi: Iyah mas, tapi yang lain juga boleh ikut. Admin pun terkadang ikut jika tidak memiliki pekerjaan yang menumpuk jadi semua bisa ikut hadir, terkadang owner perusahaan ini sendiri andy juga pak sering mengikutinya

Peneliti : Baik berarti untuk semua karyawan orang berarti pak yah, terus bagaimana dengan konsep yang dipilih apakah konsep tersebut sesuai dengan kebutuhan agen?

Agen Prestasi: tentunya iya, semua sudah menjadi satu komponen dan disiapkan dengan matang agar program ini bisa tepat sasaran.

Peneliti

: terus apakah citra diri agen menjadi fokus utama perusahaan dalam meningkatkan produktifitas kerija agen?

Agen Prestasi: ves, bener mas. Fokus utama perusahaan pada saat ini itu ya citra diri agen belum ke yang lain – lain, mungkin dalam waktu dekat mas beni dan teman - teman leader sedang merencanakan program lain lagi sepertinya. Simple nya jika agen memiliki citra yang baik dan pemahaman konsep perhitungan produk yang baik maka dengan mudah agen bisa merebut hati nasabah. seperti itu mas kurang lebihnya.

Peneliti

: Media apa sajakah yang digunakan perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada agen?

Agen Prestasi : ya cuman man diskripsi di grub whatsapp sama poster dan video pendek gitu aja sih mas, tapi cukup antusias jika dlihat dari komentar yang dilontarkan temen – temen agen

Peneliti

: baik pak, selanjutnya apa penyebab agen tidak memiliki citra diri yang baik dalam melakukan SOP kerja?

Agen Prestasi: yah bisa dibilang menjadi agen asuransi itu tidak perlu background pendidikan yang tinggi, sehingga untuk mereka teredukasi masalah citra yah tentunya kurang. Bisa juga dengan latar belakang mereka sendiri yang dirasa berbeda – beda, pendiam, malu-malu dan sebagainya. Kalau saya dulu itu orangnya memang aktif mas yah maka dari itu ketika saya mengikuti program M3 dan MBO ini saya cepat belajar jadinya saya langsung eksekusi di lapangan, yah seperti sekarang prestasi saya cukup banyak Alhamdulillah

Peneliti

: apakah agen yang tidak memiliki citra diri yang baik akan menghambat perusahaan untuk maju?

Agen Prestasi : yes tentunya iya mas, seperti agency lain yang gugur

karena perusahaan kurang peduli dengan pembentukan karakter agennya. Saya beruntung diperusahaan ini bisa bergabung dengan orang – orang hebat dan menjadi

hebat juga.

Peneliti : Jadi seperti itu yah pak, baik selanjutnya mengapa

pembentukan citra diri untuk agen begitu penting bagi

perusahaan?

Agen Prestasi: untuk membuat perusahaan maju mas dan memiliki

tenaga keagenan yang terbaik

Peneliti : Itu saja pak yah?

Agen Prestasi: Iyah mas

Peneliti : baik selanjutnya berapa kali dalam satu bulan program

M3 ini dilakukan perusahaan

Agen Prestasi: seminggu sekali

Peneliti : Apa visi dan misi perusahaan

Agen Prestasi: waduh detailnya kurang hafal mas yah intinya ingin

menciptakan sistem keagenan dan perencanaan

pengalihan resiko secara professional

Peneliti : Mengapa program M3 ini dilakukan satu minggu sekali?

Agen Prestasi : kalau latar belakangnya sendiri yah pasti untuk

mengulang materi tersebut agar agen dapat terfokuskan dan lebih mudah untuk dipahami. Semakin terulang semakin cepat agen belajar dengan cepat dan semakin

maju dan berprestasi

Peneliti : baik pak, jenis program apakah M3 ini?

Agen Prestasi : Seperti seminar dan workshop gitu sih dan pelatihan

pada umumnya, cuman ini difokuskan terhadap citra diri

itu aja

Peneliti : bagaimana langkah perusahaan dalam mengajak

partisipasi agen dalam mengikuti program M3 ini?

Agen Prestasi : yah dengan memotivasi agen agar selalu konsisten, itu

juga demi kehidupan mereka lebih baik lagi. Dan juga dengan beberapa hukuman atau penalty berupa denda uang sebesar seratus ribu rupiah jika tidak ikut dan tanpa

ijin jelas

Peneliti : lanjut apakah program M3 ini melibatkan pihak lain, jika

ada apa bentuk keterlibatan tersebut?

Agen Prestasi: cuman jadi pembicara aja sih di program tersebut,

terkadang kita juga mengundang agen tersebut berulang kali dikarenakan yah memang dia memahami dengan

jelas citra diri itu apa, seperti itu aja sih

Peneliti : apakah terbentuknya program M3 ini atas keputusan

bersama?

Agen Prestasi : kalau itu saya kurang tau mas yah, soalnya saya juga

tidak terlalu detail sejarahnya. Cuman saya rasa pasti atas keputusan bersama, soalnya ini program juga jika

direncanakan sepihak yah tidak bakal seberpengaruh ini.

Peneliti : baik pak selanjutnya, apa bentuk apresiasi perusahaan

terhadap agen?

Agen Prestasi: waduh banyak sekali mas, saya pun berulang – ulang

dapat, saya sering jadi *agent of the week* yah karna saya setiap minggunya lebih unggal dibandingkan agen yang lain. Atau tahun kemaren saya mendapatkan bonus yang

besar juga dari perusahaan karena saya juga sering

menjadi pembicara di agency lain dan membanggakan United sendiri.

Peneliti

: luar biasa pak kerja kerasnya, selamat pak yah atas semua prestasinya. Pertanyaan selanjutnya, apa saja program yang dimiliki perusahaan, apakah program tersebut juga berkaitan dengan meningkatkan citra diri agen

Agen Prestasi: yah itu tadi mas MBO namanya sama aja kok sama M3 cuman ini jarang dilakukan karena fokusnya di M3

Peneliti : Baik pak, Selanjutnya bagaimana keseluruhan pelaksanaan program M3 ini?

Agen Prestasi: banyak mas, ada *games*, presentasi, pemberian penghargaan, materi dan ilmu serta kekeluargaan yang dibangun didalamnya seperti sebelum memulai acara kita wajib bersalaman satu sama lain menunjukan kita saling peduli, terus ada tanya jawab terus ada *sharing session* terus dari apa yang dibagikan temen- temen semua kita berdiskusi dan mencari solusinya. Seperti itu kurang lebih.

Peneliti : apa dampak yang diharapkan perusahan terkait program M3 ini

Agen Prestasi: tentunya pasti agen dapat segera memberikan hal – hal terbaik bagi perusahaan sehingga perushaan bisa maju dan memiliki sistem keagenan yang terbaik dibandingkan agency yang lain serta agen bisa lebih banyak menciptakan prestasi – prestasi lain

Peneliti : bagaimana intensitas agen dalam mengikuti program M3

Agen Prestasi: cukup banyak mas hampir keseluruhan cuman beberapa aja yang ijin

Peneliti : jadi apa tolak ukur keberhasilan program M3 ini dalam

meningkatkan citra diri agen

Agen Prestasi : kurang tau mas yah, mungkin dari prestasi agen yang

didapat

Peneliti : baik pak itu aja yaah, sama sih yang disampaikan temen

temen yang lain jawabanya prestasi semua, baik pak selanjutnya pertanyaan terakhir apa harapan perusahaan dan agen terhadap program M3 dalam waktu kedepan?

Agen Prestasi : kalau harapan pastinya yang baik - baik mas yah,

mungkin harapan saya untuk program M3 ini sih bisa menginspirasi agency lain dalam membangun sistem keagenan terbaik serta program M3 ini bisa membentuk agen – agen terbaik denganprestasi segudang, itua aj dari

saya mas

# Lampiran 4 : Transkip hasil wawancara dengan Arif Kurniawan sebagai Agen Senior

Nama : Arif Kurniawan

Jabatan : Agen Senior

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2020

Peneliti

: Bagaimana bentuk strategi yang dilakukan oleh perusahaan dalam memperbaiki manajemen komunikasi agen

Arif

: yaaa kalo ditanya strategi sebenernya kalo yang saya lihat ya kan saya ini agen bukan PR atau leader atau boss disini saya memandangnya cukup dari sisi agen aja ya. Kalo di tanya strategi perusahaannya dalam memperbaiki manajemen komunikasi agen yang saya rasakan sih mungkin cukup berhasil sih karena saya pribadi suka sama karya karya yang dibuat. Karya karya yang dimaksud itu ya program program kerja, kegiatan kegiatan itu sangat mem bantu saya apalagi dulu saya ini orangnya introvert bukan yang jago ngomong gitu. Klo ditanya strateginya ya mungkin saya yang paling suka ya di program m3nya sama MBO atau Millenials Bussiness Opportunity yang dimana saya bisa lebih PD lah klo ikut ini terus saya implementasikan langsung di nasabah kayak gitu cukup berhasil kalo menurut saya pribadi. Dulu saya orangnya kurang percaya diri mas, sehingga saya menjadikan program M3 dan MBO ini sebagai problem solving saya karna disini saya bisa dapat pengetahuan yang bisa membantu saya dalam memecahkan masalah saya sebagi agen

Peneliti : Apa latar belakang program M3?

Arif

: wah kalo yang saya tahu latar belakang program ini tu dulu saya masih agen pemula gitu ya ,selama ini ya dulu tu klo saya tanya tu karena program ini dibentuk untuk membantu agen agen baru untuk memiliki citra diri agar lebih produktif lagi. Bukan hanya citra diri aja sih disini juga di ajarkan kebersamaan dan memecahkan masalah disini juga di ajari produk produk asuransi dan banyak sih, intinya untuk meningkatkan citra diri agen itu lebih PD lagi lah, unutk meningkatkan ke pedean. Kayak gitu mas.

Peneliti Arif :. Mengapa program M3 ini perlu dilakukan?

: ya kalo saya lihat hasilnya ya mas ya . hasilnya sangat cukup berhasil sih. Contoh di saya saja ya mas ya bukan bermaksud sombong ini mas ya, bisa dibilang setiap satu bulan sekali tu mendapatkan agen of going kalau saya pribadi setiap bulannya. Agen of going itu tingkatkan tertinggi bisa dibilang kita mendapatkan nasabah bisa dibilang total bonusan yang saya raih itu cukup banyak, jadi bisalah saya tu satubulan sekali... ya itu sih yang saya rasakan, ya mengapa program ini perlu untuk mengajarkan temen yang baru atau temen temen agen yang pasif bisa aktif seperti saya, karena saya ya bukan sombong lagi ya mas ya saya cukup sukses lah

Peneliti

: Apakah program M3 ini dikhususkan untuk agen

Arif

: ya dikhususkan apa lagi untuk agen agen baru ya. karena program ini baik banget untuk mereka, saya sendiri merasa teredukasi ya apalagi latar belakangnya biasa namun dengan program ini saya lebih PDlah gitu, ya klo saya di ajarkan produk saja ya saya mau jualnya juga bingung gitu tpi klo disini di ajarin cara menjualnya terus motivasi motivasi, ya saya kan bisa lebih meniru apa yang dimotivasikan dan terus problem solving pemecahan masalah saya selesaikan dengan mudah.

Peneliti

: Bagaiamana konsep materi yang dipilih dan apakah materi tersebut sesuai dengan kebutuhan agen

Arif

: mungkin klo di bilang kebutuhan ya sesuai karena disini klo saya pribadi melihatnya meningkatkan citra, cuman mungkin klo citra aja ya monoton ya bosen kadang kita setiap hari setiap minggunya itu, tukan setiap minggunya ya klo denger itu lagi itu lagi ya bosen mas klo saya pribadi

Peneliti

: Apakah citra diri agen menjadi fokus utama perusahaan dalammeningkatkan produktifitas kerja agen

Arif

: iya ini lagi lagi berhasil mas ya saya sendiri mempraktekan saya lebih PD dan percaya diri saya baik soalnya saya di mata nasabah saya, saya tu sopan ramah ya itu tadi citra saya lebih tinggi dihadapan nasabah jadi klo ditanya menjadi meningkatkan produktifitas kerja agen ya saya rasa maksimal

Peneliti

: Media apa sajakah yang digunakan perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada agen

Arif

: ya kalo saya ditanya media sih saya gk terlalu paham ya mas ya klo mungkin ditanya penyebaran informasi ya biasanya lewat layer,poster, terus video pendek itu aja sih mas

Peneliti

: Apa penyebab agen tidak memiliki citra diri yang baik dalam melakukan SOP kerja

Arif

: ya klo saya pribadi ya mungkin latar belakang setiap orang beda beda ya mas ya, klo saya pribadi dulu itu orangnya introvert saya mau ngomong sama ini aja bingung mau ngomong apa terus mau ngomong ini aja gk paham. Jdi klo di perusahaan ini kan itu termasuk citra diri,personal branding itu juga kan termasuk SOP kerja yang mau gk mau saya ikutin gitu. Ya jadinya klo saya

mau ngikutin itu ya jadinya seperti sekarang saya lebih ahli. Dulu klo saya anggap remeh ya jadinya saya gk punya apa apa

Peneliti

: Apakah agen yang tidak memiliki citra diri yang baik akan menghambat perusahaan untuk maju

Arif

: iya mas karena perusahaan ini pernah mengalami penurunan drastis ya dimana penurunan ini diakibatkan dulu agen agen itu banyak yang keluar dikarenakan kurang memiliki citra yang baik, kurang memiliki ke PD'an yang baik sehingga mau ngomong ke nasabah mau ngrekrut nasabah atau menjaring nasabah itu bingung ya jadinya kebanyakan dari mereka menganggap kerjaan ini ya ini gk ada hasil gitu.

Peneliti

: Mengapa pembentukan citra diri untuk agen begitu penting bagi perusahaan

Arif

: ya penting karena itu akan mendukung mereka mungkin mereka belajarnya beberapa bulan dari sekarang tapi hasil yang bisa diberikan pembentukan citra ini bisa digunakan seumur hidup jadi sangat bermanfaat sekali

Peneliti

: Berapa kali dalam satu bulan program m3 dilakukan

Arif

: Seminggu sekali

Peneliti

: Apa visi dan misi perusahaan

Arif

: : saya kurang tau itu mas mungkin bisa ditanyakn ke yang lain ya mas ya karena dari dulu hingga sekarang kalo ditanya ini ya ndak tau mas soalnya saya juga gk paham visi misinya bukan gk paham sih mungkin saya ndak kepo aja

Peneliti

: Apa latar belakang program m3 hanya dilakukan setiap satu minggu sekali

Arif

: wah ini saya juga gk paham mas coba sampena tanyakan ke Prnya Langsung setau saya sih karena setiap minggu kita harus laporan. Laporan satu minggu ini kita ngapain aja itu harus ada laporannya klo ada yang satu minggu ini laporannya banyak ya otomatis dia bisa mendapatkan reward ataupun mendapatkan bonus dari perusahaan kalo mereka gak laporan ya gak daept apa apa mas, itu setau saya itu aja

Peneliti

: Jenis program/kegiatan apakah m3 ini

Arif

: ya kaya seminar sama workshop gitu ya seperti pelatihan pelatihan tapi difokuskan ke citra diri, materi, penghargaan sama ya bagaimana percaya diri didepan nasabah saat menjual produk dan memberikan pelayanan terbaik gitu aja sih

Peneliti

: Bagaimana langkah perusahaan dalam mengajak partisipasi agen dalam mengikuti program m3 ini

Arif

: wah kalo yang ini sih cukup memaksa sih mas tapi menurut saya cukup berhasil sih karena disini juga diwajibkan programny yang kedua kalo gk ikut ya dikasi punisment hukuman dan dendanya seratus ribu ya mahal mas, satu inggu sekali seratus ribu itu mahal mau gk mau kita ikut tapi ya kembali lagi uang itu juga buat fasilitas kantor sama fasilitas buat kita jadi semuanya kembali ke kita

Peneliti

: Apakah program m3 ini melibatkan pihak lain, jika ada apa bentuk keterlibatan tersebut

Arif

: iya ada sih, tapi biasanya pemateri lain dari agency lain

Peneliti

: Apakah terbentuknya program ini atas keputusan bersama

Arif

: wah kalo itu saya kurang tahu sih itu kalo awal awal perjanjian program ini tidak mengerti. Pokok dulu awal awal saya jadi agen udah merasakan program ini jadi saya ndak seberapa tahu keputuasan bersama atau program ini dibutuhkan pada saat saat tertentu aja

Peneliti

: Apakah ada bentuk apresiasi perusahaan terhadap agen

Arif

: yaitu itu tadi setiap minggunya kalo ada laporannya banyak dapat reward itu dari kantor setiap bulannya juga ada kalo itu laporannya lebih banyak agen ini atau saya pribadi ya akan mendapatkan reward itu kalo mingguan sam bulanan ada juga yang tahunan yang tahunan dari ini langsung dari prudentnya langsung biasanya ke luar negri di biayai semuannya dari transport pulang pergi dan mendapatkan bonus puluhan juta dan saya pernah mendapatkan itu dua kali. Saya pernah ke belanda sama ke swis

Peneliti

: Apa sajakah program yang dimiliki perusahaan, apakah program tersebut juga berkaitan dengan meningkatkan citra diri agen

Arif

: setau saya sih namanya MBO ya Cuman ini itukan Cuma saat saat tertentu aja sih ya gk terlalu sering kaya M3 ini

Peneliti

: Bagaiaman keseluruhan pelaksanaan program m3

Arif

: wah kalo ini sih kalo ditanya keseluruhan sih saya kurang bisa detil ya mas ya karena ada rundwonnya sendiri mungkin bisa ditanyakan ke Prnya langsung klo gak gitu tanya mas Benny atau pak Roy atau temen temen yang lain karena saya gk terlalu rinci sih yang saya pahami penyampaian visi misi,laporan laporan terus siapa yang mendapatkan penghargaan, terus pemateri datang, terus tanya jawab terus penutup gitu aja.

Peneliti : Apa dampak yang diharapkan oleh perusahaan terkait

program m3

Arif : ya mungkin klo ditanya setiap perusahaan punya alsan

tersendiri kenapa membentuk suatu program mungkin klo dari saya pribadi ya untuk menunjang produktivitas

kinerja agen lebih baik lagi

Peneliti : Bagaiaman intensitas agen dalam mengikuti program m3

Arif : kalo saya ditanya berapa persennya yang ikut ini kurang

paham mas cuman banyak aja gitu aja

Peneliti : Apa tolak ukur keberhasilan program m3 dalam

meningkatkan citra diri agen

Arif : wah kalo ini saya juga gk tau ya mas ya bisa di tanyakan

ke Prnya lasngusng atau ke pak andys sebagai Boss atau owner disini mungkin klo tolak ukur sendiri mungkin bisa dibilang dri prestasi prestasi minggu bulanan, tahunan cukup banyak mendapatkan bonus saya rasa itu cukup ya untuk tolak ukur kita. klo gk yang ada promosi atau yg gk

ada bonus ya kan gk dpet apa apa mas.

Peneliti : Apa harapan perusahaan dan agen terhadap program m3

dalam waktu ke depan

Arif : ya progranya bisa konsisten aja dan bisa menciptakan

agen agen terbaik udah gitu aja

## Lampiran 5 : Transkip hasil wawancara dengan Rudi Prabowo sebagai Agen Baru

Nama : Rudi Prabowo

Jabatan : Agen Baru

Tanggal Wawancara : 18 Juni 2020

Peneliti : Bagaimana bentuk strategi yang dilakukan oleh

perusahaan dalam memperbaiki manajemen komunikasi

agen

Rudi Prabowo: Wah kalau sebenernya saya ini baru mas, saya belum

seberapa paham kalau tentang hal ini. mungkin kalau ditanya srategi mungkin atasan yang paham atau di mas Beninya sebagai PR itu disana, klau menurut saya pribadi dari program m3 itu sendiri sama MBO bisa menjadi solusi bagi agen baru seperti saya dalam memecahkan masalah. Di program ini diwajibkan bagi agen baru seperti saya, karna dirasa saya ini belum mempunyai personal branding yang kuat maka dari itu program ini bisa menjawab dan membantu saya dalam memperbaiki citra yang ada dalam diri saya soalnya itu persyaratan jika menginginkan bisa eksis dan berlanjut menjadi agen

professional.

Peneliti : Apa latar belakang program M3?

Rudi Prabowo: Waduh apa mas yaa, mungkin jawaban kembali lagi

ndek mas Beni yang buat program, Klau latar belakangnya

Untuk menciptakan produktifitas kerja si mas itu aja.

Peneliti :.Mengapa program M3 ini perlu dilakukan?

Rudi Prabowo: Klau pas dulu saya awal – awal jadi agen si program ini diperlukan karena menciptakan citra diri agen agar lebih baik lagi. apalagi agenkan latar belakangnya berbeda – beda ada yang bisa ngomong ada yang jago ngomong klau saya yang cukuplah makanya sangat perlu program ini

Peneliti : Apakah program M3 ini dikhususkan untuk agen

Rudi Prabowo: Iya!!

Peneliti : Bagaiamana konsep materi yang dipilih dan apakah materi tersebut sesuai dengan kebutuhan agen

Rudi Prabowo: Kalau materinya si itu-itu aja si mas seputar citra diri klau dari pematerinya si katanya dari agensi lain atau kantor lagi gitu.

Peneliti : Apakah citra diri agen menjadi fokus utama perusahaan dalammeningkatkan produktifitas kerja agen

Rudi Prabowo: Wah kalau saya.. awal – awal dulu masuk sini program ini penting si mas, untuk meningkatkan program citra diri. Soalnya yaa isinya tentang pengalaman hidup pemateri, Sama orang – orang di sini ada yang udah berhasil si karna program ini jadi saya pingin ikut berhasil juga lah.

Peneliti : Media apa sajakah yang digunakan perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada agen

Rudi Prabowo : Biasanya klau media yaa file – file pdf, poster, vidio singkat gitu sih mas, klau infonya biasanya disebarnya di grub whatsApp sama Instagram

Peneliti : Apa penyebab agen tidak memiliki citra diri yang baik dalam melakukan SOP kerja

Rudi Prabowo: Yaa mungkin karna latar belakang orang berbeda beda mas yaa, klau saya masalah bisa ngomong sama ndak bisangomong yaa cukuplah mungkin yang ndak bisa ngomong ini loo yang kurang percaya diri. Orang yang ndak percaya diri mau gimana yaa, menjual produknya juga bingung yaa mungkin ini disebut SOP sih sangat sangat pantas sih karna membantu agent untuk lebih baik lagi sih ketika berjualan.

Peneliti : Apakah agen yang tidak memiliki citra diri yang baik akan menghambat perusahaan untuk maju

Rudi Prabowo: Yaa pasti sih mas ini kan udah termasuk SOP kan yaa pasti..., pasti itu yang bikin perusahaan maju.

Peneliti : Mengapa pembentukan citra diri untuk agen begitu penting bagi perusahaan

Rudi Prabowo: Iyaa itu mas untuk perusahaan lebih maju.

Peneliti : Berapa kali dalam satu bulan program m3 dilakukan

Rudi Prabowo: satu minggu sekali

Peneliti : Apa visi dan misi perusahaan

Rudi Prabowo: Wah kurang tau yaa mas yaa klau biasanya visi misi di..

apa yaa di bicarakan diprogram M3 pas awal – awal,
program ini dimulai yaa mungkin intinya ingin
meningkankan sebagai perusahaan agensi terbaik
menangani permasalah nasabah gitu aja sih mas setau saya
singkatnya.

Peneliti : Apa latar belakang program m3 hanya dilakukan setiap satu minggu sekali

Rudi Prabowo: Secara spesifik sih saya tidak paham, kalau kata temen – temen leader sih yah karena agen baru kayak saya ini butuh yang namanya citra diri, personal branding dan pemahaman produk gitu aja sih mas

Peneliti : Jenis program/kegiatan apakah m3 ini

Rudi Prabowo : Yaa kayak seminar workshop sih pelatihan – pelatihan.

Peneliti : Bagaimana langkah perusahaan dalam mengajak partisipasi agen dalam mengikuti program m3 ini

Rudi Prabowo: Biasanya sih absensi mas yaa, karna program ini diwajibkan mangkanya ada absensi klau kita ndak ikut yaa kena denda seh. Mungkin itu yang membuat saya berat cuman lagi lagi mungkin katanya uang itu akan kembali lagi kekita dalam bentuk fasilitas.

Peneliti : Apakah program m3 ini melibatkan pihak lain, jika ada apa bentuk keterlibatan tersebut

Rudi Prabowo: Setau saya itu mas pemateri dari agensi lain itu aja sih.

Peneliti : Apakah terbentuknya program ini atas keputusan bersama

Rudi Prabowo: Wah kalu itu ndak tau mas yaa, soalnya saya ndak dikasih tau hal hal inti seperti ini sih mungkin bisa ditanyakan dimas beni gitu yaa mungkin pasti se mas.

Peneliti : Apakah ada bentuk apresiasi perusahaan terhadap agen

Rudi Prabowo: Wah mungkin ini yaa mas riwet setiap minggu sekali diprogramin M3, ini sendirikan ada pembacaan laporan laporannya nah klau laporannya banyak yaa agen itu yang mendapatkan apresiasi dalam bentuk bonusan atau piagam gitu se klau saya sih belum pernah dapet.

Peneliti : Apa sajakah program yang dimiliki perusahaan, apakah program tersebut juga berkaitan dengan meningkatkan citra diri agen

Rudi Prabowo: Ada sih mas namanya MBO isinya yaa tentang gimana sih menjadi citra yang baik gitu sih mas.

Peneliti : Bagaiaman keseluruhan pelaksanaan program m3

Rudi Prabowo: Yaa seperti pada program progam pada umumnya sih mas yaa ada pembuka, isi, sama penutup. Untuk detailnya sendiri tanyak yang diatas yaa mas karnasaya sendiri ndak tau roundonnya.

Peneliti : Apa dampak yang diharapkan oleh perusahaan terkait program m3

Rudi Prabowo: Yaa dampaknya pasti biar apa orang - orang kayak saya ini orang - orang baru biar lebih produktif lagi sih mas, soalnya banyak agent agent baru yang tidak memiliki citra diri yang baik. Serta apa.. hmm nyari nasabah itu bingung jadi mugkin klau saya pribadi mungkin ini nantinya bisa membentuk saya dan temen – temen yang baru untuk punya citra diri yang baik dan yaa istilahnya kayak personal branding gitu seh mas.

Peneliti : Bagaiaman intensitas agen dalam mengikuti program m3

Rudi Prabowo : Klau ditanya persen – persenya saya ndak tau yaa mas mungkin banyak gitu aja.

Peneliti : Apa tolak ukur keberhasilan program m3 dalam meningkatkan citra diri agen

Rudi Prabowo: Yaa itu mungkin prestasi prestasi yang didapat. Klau saya sih belum dapat prestasi sih, jadi saya belum bisa mungukur diri saya klau mempunyai citra diri yang baik tapi klau dari agent agent yang lain mereka berhasil sih jadi mereka diberikan hadiah.

Peneliti : Apa harapan perusahaan dan agen terhadap program m3 dalam waktu ke depan

Rudi Prabowo: Yaa program ini bisa memotivasi agent serta apa yaa.. ada materi materi baru lah yang berhubungan dengan citra cuman lebih serulagi karna saya sendiri masih baru yaa mas jadi saya merasa bosen gitu aja.

## Lampiran 6 : Dokumentasi



Gambar 1 : Logo Perusahaan



Gambar 2: Program M3



Gambar 3 : Reward Agent Of The Week