

ABSTRAK

Nama : Andi Tirta Kurniawan
NPM : 2018960055
Judul : Model Komunikasi Persuasif Agen Penjualan Produk
Pembiayaan Syariah Di Masa Pandemi Covid-19
Pembimbing : Dr. Oktaviana Purnamasari, M.Si

Ringkasan

Penyebaran COVID-19 sepanjang tahun 2021 telah menghadirkan tantangan unik bagi agen penjualan produk pembiayaan syariah, terutama dalam berkomunikasi dengan calon konsumen. Agen Penjualan adalah orang-orang yang mereferensikan calon konsumen kepada perusahaan pembiayaan untuk bisa mendapatkan komisi penjualan. Belum ada penelitian sebelumnya yang secara khusus meneliti bagaimana agen penjualan melakukan kegiatan komunikasi persuasif untuk menjual produk pembiayaan syariah kepada konsumen yang mayoritas beragama Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi aktivitas komunikasi persuasif dalam personal selling yang dilakukan oleh agen penjualan kepada calon konsumen Muslim pada masa pandemi tahun 2021 berdasarkan pendekatan Teori Disonansi Kognitif oleh Leon Festinger dan membuat model komunikasi persuasif yang sesuai. Menurut Festinger, elemen-elemen kognitif yang menyebabkan disonansi ini dapat berupa hal-hal seperti pengetahuan, pendapat tentang lingkungan dan keyakinan tentang perilaku seseorang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus dengan kerangka kerja yang terdiri dari 3 konsep yang saling terkait: personal selling, komunikasi persuasif, dan disonansi kognitif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan masing-masing agen penjualan sebagai informan. Berdasarkan temuan penelitian, peneliti membuat model komunikasi persuasif dan menemukan bahwa agen penjualan lebih menekankan pada aspek komersial daripada prinsip syariah dalam komunikasi mereka. Calon konsumen mempersepsikan disonansi yang disebabkan oleh prinsip-prinsip syariah lebih kecil dibandingkan dengan disonansi yang disebabkan oleh aspek-aspek lain yang juga terdapat pada produk pembiayaan konvensional atau non-syariah.

Kata kunci: disonansi kognitif; komunikasi persuasif; agen penjualan, pembiayaan syariah; model komunikasi

ABSTRACT

Name : Andi Tirta Kurniawan
NPM : 2018960055
Title : *Persuasive Communication Model for Sales Agents of Sharia Financing Products During the Covid-19 Pandemic*
Supervisor : Dr. Oktaviana Purnamasari, M.Si

Summary

The spread of COVID-19 throughout 2021 has presented sales agents of sharia financing product with unique challenges, particularly in communicating with prospective clients. Sales agents are people who refer prospective clients to a financial company in exchange for a sales commission. There is no prior research that specifically examines how sales agents engage in persuasive communication activities to sell sharia financing products to predominantly Muslim clients. The aim of this study is to identify persuasive communication in personal selling activities carried out by sales agents to Muslim prospective clients during the pandemic in 2021 based on the Cognitive Dissonance Theory approach by Leon Festinger and create a persuasive communication model for sales agents. According to Festinger, the Cognitive elements that cause this Dissonance can be things like knowledge, opinions about the environment and beliefs about one's behaviour. The research used a qualitative approach and case study with a framework that consists of 3 interrelated concepts: personal selling, persuasive communication, and Cognitive Dissonance. The data collection technique used was depth interviews with respective sales agents as informants. Based on the research findings, the researcher created a persuasive communication model and found that sales agents placed greater emphasis on the commercial aspects than on sharia principles in their communications. Prospective clients perceive the Dissonance caused by sharia principles is less than the Dissonance caused by other aspects that are also present in conventional or non-sharia-based financing products.

Keywords: cognitive dissonance; persuasive communication; sales agent; sharia financing; communication model