

## ABSTRAK

Pengaruh *holding* memberikan dampak terhadap perubahan model bisnis Askrindo dan terhadap strategi perusahaan. Melalui pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam, penelitian ini menganalisis perubahan model bisnis sebelum dan sesudah bergabung dengan *holding* IFG. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bergabungnya Askrindo dengan *holding* IFG, memiliki potensi besar untuk mengubah model bisnis perusahaan yang ditunjukkan pada penajaman fokus bisnis di semua asuransi umum, khususnya pada *financial line*, dengan pengklasifikasian pelanggan berdasarkan key account, korporasi dan ritel. Selain itu, terdapat perubahan pada *value proposition*, dimana Askrindo beralih dari pendekatan *product-centric* menjadi *customer-centric* dengan menawarkan keunggulan pada proses bisnis, keandalan sumber daya manusia, dan teknologi. Bentuk hubungan dengan pelanggan diterapkan melalui strategi *Key Account Model* untuk meningkatkan hubungan pada masing-masing segmen. Selain itu, saluran pemasaran juga dilakukan secara langsung untuk mempertahankan pelanggan lama maupun baru. Dalam hal sumber pendapatan, aliran dana masuk disesuaikan dengan standar keuangan yang berlaku. Perubahan juga terjadi pada tata kelola sistem informasi perusahaan yang saat ini dalam rencana migrasi ke sistem ERP. Bergabungnya Askrindo dengan *holding* IFG juga membuat birokrasi lebih ringkas dalam pengambilan keputusan strategis, serta menambah sinergi dengan seluruh anggota *holding* dalam kemitraan kunci. Terjadi penyesuaian pada *cost structure*, baik pada biaya operasional (OPEX) maupun belanja modal (CAPEX) untuk mendukung sumber daya yang dimiliki perusahaan. Secara keseluruhan, penelitian ini menggambarkan transformasi yang signifikan dalam model bisnis Askrindo setelah bergabung dengan *holding* IFG yang mengarah pada strategi yang lebih terkoordinasi, efisien, dan responsif terhadap perubahan pasar dan lingkungan bisnis.

Kata kunci: Model Bisnis, Strategi, Segmentasi Pelanggan, Value Proposition, Hubungan dengan Pelanggan, Saluran Pemasaran, Sumber Daya Kunci, Aktivitas Utama, Kemitraan.

## **ABSTRACT**

*The influence of the holding company has an impact on changing Askrindo's business model and on the company's strategy. Through a qualitative approach with in-depth interviews, this research analyzes changes in the business model before and after joining the IFG holding. The results show that Askrindo's merger with the IFG holding has the potential to significantly change the company's business model, as indicated by the sharpening of business focus in all general insurance, especially in financial lines, with customer classification based on key accounts, corporate, and retail. In addition, there are changes in the value proposition, where Askrindo shifts from a product-centric approach to a customer-centric approach by offering advantages in business processes, human resource reliability, and technology. Customer relationships are formed through the Key Account Model strategy to enhance relationships in each segment. Furthermore, marketing channels are also utilized directly to retain both old and new customers. In terms of revenue sources, cash flows are adjusted to comply with applicable financial standards. Changes also occur in the governance of the company's information system, which is currently in the process of migrating to an ERP system. Askrindo's merger with the IFG holding also streamlines bureaucracy in strategic decision-making and enhances synergy with all holding members in key partnerships. Adjustments are made to the cost structure, both in operational expenses (OPEX) and capital expenditure (CAPEX), to support the company's resources. Overall, this research depicts a significant transformation in Askrindo's business model after joining the IFG holding, leading to a more coordinated, efficient, and responsive strategy to market changes and business environments.*

*Keywords: Business Model, Strategy, Customer Segmentation, Value Proposition, Customer Relations, Marketing Channels, Key Resources, Core Activities, Partnerships.*