

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran	viii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Pertanyaan Penelitian	21
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	22

1.7 Sistematika Penulisan	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.1.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.1.2 Pandangan <i>Customer Relationship Management</i>	25
2.1.3 Proses <i>Customer Relationship Management</i>	26
2.1.4 Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.1.5 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	29
2.1.6 Trend Dalam <i>Customer Relationship Management</i>	30
2.2 <i>Value Chain Customer Relationship Management</i>	31
2.2.1 <i>Customer Portfolio Analysis</i>	32
2.2.2 <i>Intimacy Customer</i>	34
2.2.3 <i>Network Development</i>	35
2.2.4 <i>Value Proposition Development</i>	36
2.2.5 <i>Manage the Life Cycle</i>	38
2.2.6 <i>Leadership & Culture</i>	40
2.2.7 <i>Data & Technology</i>	41
2.2.7 <i>People</i>	42
2.2.7 <i>Process</i>	42

2.3 Tenaga Pemasar	43
2.4 Database	44
2.5 Bancassurance	46
2.6 Kerangka Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Metode Penelitian	49
3.2 Jenis Penelitian.....	49
3.3 Objek Penelitian	49
3.4 Subjek Penelitian.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.1 Data Primer	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.7 Panduan Wawancara	53
3.8 Gambaran Objek Penelitian	58
3.8.1 Sekilas Bank Panin	58
3.8.2 Visi Bank Panin	59
3.8.3 Misi Bank Panin	60
3.8.4 Retail Banking Group	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Analisis Portofolio Pelanggan	62
4.1.2 Kedekatan Pelanggan.....	67
4.1.3 Pengembangan Jaringan	71
4.1.4 Pengembangan Proposisi Nilai	73
4.1.5 Pengelolaan Siklus Hidup Pelanggan	78
4.2 Pembahasan.....	82
4.2.1 Analisis Portofolio Pelanggan	82
4.2.2 Kedekatan Pelanggan.....	85
4.2.3 Pengembangan Jaringan	90
4.2.4 Pengembangan Proposisi Nilai	93
4.2.5 Pengelolaan Siklus Hidup Pelanggan	97
4.2.6 Kepemimpinan & Budaya	104
4.2.7 Data & Teknologi Informasi.....	110
4.2.8 Sumber Daya Manusia.....	114
4.2.9 Proses	117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran.....	127
Daftar Pustaka	132

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Trend Dalam Customer Relationship Management</i>	31
Tabel 3.1 Narasumber	51
Tabel 3.2 Panduan Wawancara	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perusahaan Asuransi Jiwa Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Jalur Distribusi Perusahaan Asuransi berdasar premi	6
Gambar 1.3 Proses <i>Sales Bancassurance</i>	13
Gambar 2.1 Siklus Hidup Pelanggan	29
Gambar 2.2 Rantai Nilai <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	32
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	48
Gambar 4.1 Skema Rantai Nilai CRM Tahap Analisis Portofolio Pelanggan Cabang Unit Bank Panin.....	83
Gambar 4.2 Skema Rantai Nilai CRM Tahap Analisis Kedekatan Pelanggan Cabang Unit Bank Panin.....	88
Gambar 4.3 Skema Rantai Nilai CRM Tahap Pengembangan Jaringan Cabang Unit Bank Panin	91
Gambar 4.4 Skema Rantai Nilai CRM Tahap Proposisi Nilai Cabang Unit Bank Panin.....	94
Gambar 4.5 Perolehan Pelanggan Baru dalam Skema Rantai Nilai CRM Tahap Siklus Hidup Pelanggan Bank Panin	98
Gambar 4.6 Perawatan Pelanggan dalam Skema Rantai Nilai CRM Tahap Siklus Hidup Pelanggan Cabang Unit Bank Panin	100

Gambar 4.7 Perawatan Pelanggan dalam Skema Rantai Nilai CRM Tahap Siklus

Hidup Pelanggan *Bancassurance* Cabang Unit Bank Panin..... 102

Gambar 4.8 *Supporting Condition Leadership & Culture* Kantor Cabang Unit

Bank Panin 108

Gambar 4.9 *Supporting Condition Data & Technology* Kantor Cabang Unit Bank

Panin..... 112

Gambar 4.10 *Supporting Condition People* Kantor Cabang Unit Bank Panin

..... 116

Gambar 4.11 *Supporting Condition Process* Vertikal – Horizontal Kantor

Cabang Unit Bank Panin..... 119

Gambar 4.12 *Supporting Condition Process Front Office- Back Office* Kantor

Cabang Unit Bank Panin..... 120

Gambar 4.1.3 *Supporting Condition Process* Primer - Sekunder Kantor Cabang

Unit Bank Panin..... 122

Gambar 4.1.4 *Resume Value Chain Bancassurance* Kantor Cabang Unit Bank

Panin..... 122

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara dengan Ibu Anasti Mirtariani (*Sub Branch Manager*)

Transkrip Wawancara dengan Evi (*Personal Banker*)

Transkrip Wawancara dengan Diah (*Customer Service*)