

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.2.1 Manfaat Praktis	12
1.2.2 Manfaat Akademis	12
1.3 Lingkup Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Jasa	14
2.2 Asuransi Jiwa	17
2.3 Model Bisnis.....	23
2.4 Kanvas Model Bisnis.....	25

2.4.1	Segmen Pelanggan	25
2.4.2	Proposisi Nilai	26
2.4.3	Saluran Distribusi	27
2.4.4	Hubungan Pelanggan	29
2.4.5	Arus Pendapatan	30
2.4.6	Sumber Daya Utama	31
2.4.7	Aktifitas Kunci	31
2.4.8	Mitra Utama	32
2.4.9	Struktur Biaya	32
2.5	Kanvas Proposisi nilai	34
2.6	<i>Service Blueprint</i>	36
2.7	Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>)	39
2.8	Kerangka Penelitian	40
BAB III METODA PENELITIAN		42
3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Metoda Pengumpulan Data	42
3.3	Instrumen Penelitian	44
3.4	Metoda Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Deskripsi Data	46
4.2	Pembahasan	47
4.2.1	Proses Observasi terhadap Aktifitas Klaim di Perusahaan	47
4.2.2	Proses Wawancara dengan Pihak Perusahaan	47

4.2.3	Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) terhadap Nasabah Asuransi.	53
4.2.4	Hasil Survei terhadap Nasabah dan Masyarakat Awam.	61
4.2.5	Analisis Kanvas Proposisi Nilai.....	67
4.2.6	Kanvas Model Bisnis dan Sembilan Blok Bangunan	72
4.2.7	Analisis Kelayakan Rencana Perbaikan Proses Bisnis.	80
BAB V SIMPULAN		90
5.1	Simpulan.....	90
5.2	Implikasi.....	93
5.3	Keterbatasan	93
5.4	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Industri Asuransi Jiwa di Indonesia (dlm Miliar rupiah) 2	2
Tabel 1.2 <i>Market Leader</i> Asuransi Jiwa Berdasarkan Aset.....3	3
Tabel 1.3 <i>Peers</i> Berdasarkan Ekuitas Rp. 1 Triliun – Rp. 2.5 Triliun5	5
Tabel 1.4 Posisi Keuangan PT Asuransi X (dalam jutaan rupiah).....7	7
Tabel 2.1 Definisi Jasa14	14
Tabel 2.1 Lanjutan15	15
Tabel 2.2 Karakteristik Jasa15	15
Tabel 2.2 Lanjutan16	16
Tabel 2.3 Definisi Model Bisnis24	24
Tabel 2.4 Definisi Segmen Pelanggan26	26
Tabel 2.5 Definisi Proposisi Nilai.....27	27
Tabel 2.6 Definisi Saluran Distribusi.....28	28
Tabel 2.7 Definisi Arus Pendapatan.....30	30
Tabel 2.8 Definisi Struktur Biaya33	33
Tabel 2.9 Komponen <i>Blueprint</i>37	37
Tabel 3.1 Sumber dan Metoda Pengumpulan Data.....43	43
Tabel 3.1 Lanjutan44	44
Tabel 3.2 Tabel Instrumen Penelitian44	44
Tabel 3.3 Metoda Analisis Data.....45	45
Tabel 4.1 Metoda Pengumpulan Data.....46	46
Tabel 4.2 Tabel Responden Wawancara.....48	48

Tabel 4.3 Tabel Responden <i>Focus Group Discussion</i>	54
Tabel 4.4 Laporan Laba Rugi PT Asuransi Jiwa X Tahun 2018	79
Tabel 4.5 Proyeksi Laba (Rugi) Tanpa Proyek Aplikasi Klaim Daring (dalam jutaan rupiah)	80
Tabel 4.6 Proyeksi Laba (Rugi) Dengan Proyek Aplikasi Klaim Daring (dalam jutaan rupiah)	80
Tabel 4.7 Waktu Proses Pembuatan Keputusan Klaim.....	81
Tabel 4.8 Efisiensi Jam Lembur dengan Klaim Daring	82
Tabel 4.9 Proyeksi Efisiensi Biaya Lembur Karyawan Skenario Optimis	83
Tabel 4.10 NPV, IRR dan <i>Payback Period</i> Skenario Optimis	83
Tabel 4.11 Proyeksi Efisiensi Biaya Lembur Karyawan Skenario Normal.....	84
Tabel 4.12 NPV, IRR dan <i>Payback Period</i> Skenario Optimis	84
Tabel 4.13 Proyeksi Efisiensi Biaya Lembur Karyawan Skenario Pesimis	84
Tabel 4.14 NPV, IRR dan <i>Payback Period</i> Skenario Pesimis.....	85
Tabel 4.15 Waktu Proses Pembuatan Keputusan Klaim dengan 2 Karyawan Baru	85
Tabel 4.16 Biaya Karyawan Baru	86
Tabel 4.16 Proyeksi Efisiensi Biaya Proyek dibandingkan Biaya Karyawan Baru	86
Tabel 4.17 NPV, IRR dan <i>Payback Period</i> Skenario Pesimis.....	86
Tabel 4.18 Jumlah Kasus Klaim yang dapat Diselesaikan Perhari	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur organisasi PT Asuransi Jiwa X	6
Gambar 1.2 Jumlah Klaim dan Manfaat Dibayar oleh PT Asuransi X.....	9
Gambar 2.1 Proses Klaim di PT Asuransi Jiwa X	20
Gambar 2.2 <i>Channel</i>	28
Gambar 2.3 Kanvas Proposisi nilai	34
Gambar 2.4 Diagram Alur Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Kepala Unit Klaim, PT Asuransi Jiwa X.....	42
Gambar 4.2 <i>Claim Advisor</i> , PT Asuransi Jiwa X	50
Gambar 4.3 Grafik Total sebaran Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan dari 34 Responden.....	63
Gambar 4.4 Grafik Sumber Pengetahuan dan Ketertarikan terhadap Asuransi Jiwa dan Kesehatan	64
Gambar 4.5 Grafik Alasan Membeli dan Pengajuan Komplain Asuransi Jiwa dan Kesehatan	64
Gambar 4.6 Grafik Alasan Komplain dan Preferensi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa dan Kesehatan	65
Gambar 4.7 Grafik Persepsi Nasabah terkait Aplikasi Klaim Daring Asuransi Jiwa dan Kesehatan	65
Gambar 4.8 Grafik Persepsi Nasabah terkait Aplikasi Klaim Daring Asuransi Jiwa dan Kesehatan	66
Gambar 4.9 Kanvas Proposisi Nilai dari Klaim daring	68

Gambar 4.10 Kanvas Model Bisnis PT Asuransi Jiwa X Lama	73
Gambar 4.11 Kanvas Model Bisnis PT Asuransi Jiwa X Baru.....	74
Gambar 4.12 <i>Service Blueprint</i> Proses Klaim Asuransi	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Proyeksi Kondisi Optimis.....	99
Lampiran 2 Proyeksi Kondisi Normal	100
Lampiran 3 Proyeksi Kondisi Pesimis	101
Lampiran 4 Proyeksi bila Dibandingkan dengan Rekrut Karyawan Baru	102
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner Pada Responden	103
Lampiran 6 Profil Responden Survei	106
Lampiran 7 Transkrip <i>Focus Group Discussion</i>	107