

DAFTAR ISI

<i>LEMBAR PENGESAHAN</i>	i
<i>LEMBAR PERNYATAAN</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
<i>ABSTRACT</i>	2
ABSTRAK.....	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang Masalah	3
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	14

2.1.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	14
2.1.2	Pandangan <i>Customer Relationship Management</i>	16
2.1.3	Proses <i>Customer Relationship Management</i>	17
2.1.4	Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.1.5	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	20
2.2	Kepuasan Pelanggan atau Nasabah	21
2.2.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan atau Nasabah	21
2.2.2	Tingkat Kepuasan Nasabah	25
2.3	Tenaga Pemasar	27
2.4	Basis Data	28
2.5	Bancassurance	29
2.6	Pengelolaan Informasi pada <i>Customer Relationship Management</i>	30
2.7	Faktor Kunci Keberhasilan	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Metode Penelitian	36
3.2	Jenis Penelitian	36
3.3	Metode Pengumpulan Data	37
3.3.1	Data Primer	37

3.3.2 Data Sekunder	38
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Teknik Analisis Data	39
3.5 Pertanyaan Wawancara.....	40
3.6 Gambaran Objek Penelitian	50
3.6.1 Sekilas AIA	50
3.6.2 Visi AIA	51
3.6.3 Misi AIA	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Proses Analisis Data	52
4.1.1 Reduksi data	52
4.1.2 Penyajian Data.....	59
4.1.3 Penarikan Kesimpulan	64
4.2 Penerapan CRM oleh Manajemen AIA BCA dalam mereferensikan produk	64
4.2.1 Penjualan melalui <i>Cross selling</i>	64
4.2.2 Penjualan melalui kanal digital	66
4.2.3 Peran <i>People</i> (Sumber Daya Manusia).....	70
4.2.4 Peran Proses (Proses bisnis yang dilakukan)	74

4.2.5 Peran Teknologi Informasi (Teknologi yang Digunakan)	78
4.2.6 Analisis Penerapan pada Referensi produk Asuransi AIA di BCA berdasarkan <i>People</i> , Proses, dan Teknologi.....	81
Analisis Peran <i>People</i>	81
Analisis Peran Proses	81
Analisis Peran Teknologi.....	82
4.3 Faktor Kunci Keberhasilan Implementasi CRM di <i>bancassurance</i> AIA BCA	83
4.3.1 <i>People</i>	83
4.3.2 Proses	83
4.3.3 Teknologi	84
4.4 Peningkatan CRM yang dapat dilakukan di <i>bancassurance</i> AIA BCA	85
4.4.1 <i>People</i>	85
4.4.2 Proses	85
4.4.3 Teknologi	86
BAB V Kesimpulan	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Implementasi Manajerial	90
5.3 Keterbatasan.....	91

Daftar Pustaka.....vi

LAMPIRAN viii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Klasifikasi perusahaan asuransi di Indonesia	5
Gambar 1.2 Jalur distribusi perusahaan asuransi berdasar premi (sumber: Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, 2018)	6
Gambar 2.1 Hubungan nasabah melalui CRM (sumber: Kutner and Cripps, 1997)	15
Gambar 2.2 Siklus hidup nasabah (sumber: O'brien & George, 2016).....	19
Gambar 2.3 Konsep kepuasan nasabah (sumber Tjiptono, Fanday, 2004)	23
Gambar 2.4 Penyebab utama tidak terpenuhinya harapan nasabah (sumber: Mudie, Peter and Angela Cottam , dalam Tjiptono 2004).....	25
Gambar 2.5 Posisi proses management informasi pada rangka kerja CRM (sumber: Payne Adrian, 2005).....	30
Gambar 4.1 Tampilan awal penawaran produk Welma (sumber: aplikasi Welma)	68
Gambar 4.2 Antarmuka tampilan produk asuransi berdasarkan perusahaan (sumber: aplikasi Welma).....	69
Gambar 4.3 Antarmuka Welma penjelasan perusahaan AIA (sumber: aplikasi Welma)	69

Gambar 4.4 Antarmuka aplikasi Welma, penawaran produk AIA.....70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan utama berdasarkan jabatan narasumber	40
Tabel 3.2 Daftar pertanyaan pada <i>Vice President</i>	43
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan pada Staf Bank.....	44
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan pada Tenaga Pemasar.....	45
Tabel 3.5 Daftar pertanyaan pada nasabah.....	48
Tabel 4.1 Tabel Hasil Reduksi Data	52
Tabel 4.2 Penyajian Data Konteks <i>People</i>	59
Tabel 4.3 Penyajian Data konteks <i>Proses</i>	60
Tabel 4.4 Penyajian Data Konteks Teknologi	63
Tabel 5.1 Hasil Interview dengan Nico Daniel	viii
Tabel 5.2 Hasil Interview dengan Rizki Mahardika	xi
Tabel 5.3 Hasil Interview dengan Galih Santinawati	xiii
Tabel 5.4 Hasil Interview dengan Yanuar Aditia	xvi
Tabel 5.5 Hasil Interview dengan Dedeh Ukayah	xvii
Tabel 5.6 Hasil Interview dengan Purnamawati (customer BCA tidak berlangganan asuransi).....	xviii

Tabel 5.7 Hasil Interview dengan Ahmad Muhajir	xx
Tabel 5.8 Hasil Interview dengan Edwin William.....	xxi
Tabel 5.9 Hasil Interview dengan Riza Irham	xxii