

## **BAB III**

### **METODE PENULISAN**

#### **A. Objek Kajian atau Penulisan laporan Tugas Akhir**

PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang menjadi objek kajian pada penulisan tugas akhir ini. PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang beralamat di Jl. Raya Cilegon, Kepandean, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42115. Perusahaan ini merupakan anak usaha dari PT. Jasa Raharja dan bergerak pada bidang asuransi. Penerapan *customer relationship management* (CRM) pada perusahaan ini berupa aplikasi yang bernama aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan pemanfaatan tren media sosial menggunakan instagram.

#### **B. Pendekatan Pemecahan Masalah**

Pada penulisan laporan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif dipilih oleh penulis guna menjawab rumusan masalah yang ada pada laporan tugas akhir yang berjudul “Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang”. Penggunaan metode ini membantu penulis untuk mengetahui seberapa optimal penerapan *customer relationship management* (CRM) dan hambatan-hambatan yang dihadapi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang.

## C. Metode Pengumpulan Data

### 1. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan suatu kumpulan berisikan fakta yang dikumpulkan dari suatu pengukuran. Data ini dapat berupa simbol, angka, kode, dll. Data-data yang diperoleh akan membantu untuk menjawab permasalahan pada tugas akhir ini. Berikut ini penjelasan dari data-data yang digunakan pada penyusunan tugas akhir ini, yaitu:

#### 1) Primer

Menurut Sugiyono (2015), Data primer merupakan sebuah data atau informasi yang diperoleh secara langsung. Data primer yang digunakan pada penulisan ini adalah berupa wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai karyawan divisi bisnis II PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang. Observasi dilakukan dengan mengamati penggunaan dan penerapan *customer relationship management* (CRM) serta hambatan pada *customer relationship management* (CRM) pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang.

#### 2) Sekunder

Menurut Sugiyono (2015), Data sekunder merupakan sebuah data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder digunakan dengan mengumpulkan dokumen dari PT. Jasa Raharja Putera, tugas akhir, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan *customer relationship management* (CRM) dan dokumen penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Dokumen dikumpulkan untuk menjawab dari permasalahan pada penerapan *customer relationship management* (CRM) pada PT. Jasa Raharja Putera

Cabang Serang. Selain itu untuk menjawab hambatan-hambatan pada penerapan *customer relationship management* (CRM) di PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang.

## **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data. Data yang sudah dikumpulkan akan digunakan untuk menjawab dari rumusan permasalahan. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah metode wawancara, metode observasi, dan metode data sekunder. Berikut ini beberapa penjelasan metode-metode pada penulisan ini, yaitu:

### **1) Metode Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi melalui komunikasi. Wawancara dilakukan untuk melengkapi data yang didapatkan dengan menggunakan metode lain. Wawancara dilakukan kepada ketiga karyawan divisi bisnis II PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang. Penulis melakukan wawancara dengan asisten manajer, staff karyawan tetap dan staff karyawan honorer. Alasan penulis memilih ketiga karyawan divisi bisnis II karena ketiga karyawan tersebut memiliki sebuah keterikatan pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang.

Penulis memilih asisten manajer pada divisi bisnis II sudah mengetahui seperti apa bentuk penerapan *customer relationship management* (CRM) pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang. Asisten manajer divisi bisnis II diperusahaan ini berhadapan

langsung pada penerapan CRM di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang. Penulis juga mewawancarai kedua staff yang ada pada divisi bisnis II di PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang. Hal tersebut untuk mendapatkan sebuah jawaban dengan perspektif yang berbeda.

## 2) Metode Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan pengamatan yang menggunakan panca indra untuk mendapatkan informasi. Observasi dilakukan untuk melengkapi data yang didapatkan dengan menggunakan metode lain. Observasi dilakukan untuk mengamati seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*, bagaimana penerapan *customer relationship management* (CRM) pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang. Pemilihan metode observasi dapat membantu penulis mengetahui hambatan-hambatan pada penerapan *customer relationship management* (CRM) di PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang.

## 3) Metode Dokumentasi Data Sekunder

Dokumentasi data sekunder merupakan sebuah catatan yang berbentuk tulisan, gambar atau dokumen. Dokumentasi data sekunder dilakukan untuk melengkapi data yang didapatkan dengan menggunakan metode lain. Dokumentasi data sekunder dilakukan dengan mencari data tentang PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang dan data tentang *customer relationship management* (CRM). Tidak hanya itu, data penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* juga diperlukan dalam penulisa tugas akhir ini.