

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang
Serang

Identitas Informan

- a. Nama Informan : Badrun Achamdi
 - b. Jenis Kelamin : Pria
 - c. Jabatan : Asisten Manajer Divisi Bisnis II
-
1. Jelaskan secara singkat apa itu aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan bagaimana penggunaannya bagi nasabah dan bagi karyawan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang?
 2. Apakah Anda mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
 3. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*?
 4. Menurut Anda, seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang saat ini?
 5. Apakah terdapat keluhan dari nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
 6. Jika terdapat nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang mengeluhkan terkait permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Seperti apakah proses penyelesaian tersebut?
 7. Apakah terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

8. Seperti apa program manajemen hubungan pelanggan yang telah di jalankan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

PEDOMAN WAWANCARA

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang

Identitas Informan

- a. Nama Informan : Budi Ananda Putra
- b. Jenis Kelamin : Pria
- c. Jabatan : Staff Karyawan Tetap

1. Jelaskan secara singkat apa itu aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan bagaimana penggunaannya bagi nasabah dan bagi karyawan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang?
2. Apakah Anda mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
3. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*?
4. Menurut Anda, seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang saat ini?
5. Apakah terdapat keluhan dari nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
6. Jika terdapat nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang mengeluhkan terkait permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Seperti apakah proses penyelesaian tersebut?
7. Apakah terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
8. Seperti apa program manajemen hubungan pelanggan yang telah di jalankan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

PEDOMAN WAWANCARA

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang

Identitas Informan

- a. Nama Informan : Sa'Diyah
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. Jabatan : Staff Karyawan Honorer

1. Jelaskan secara singkat apa itu aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan bagaimana penggunaannya bagi nasabah dan bagi karyawan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang?
2. Apakah Anda mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
3. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*?
4. Menurut Anda, seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang saat ini?
5. Apakah terdapat keluhan dari nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
6. Jika terdapat nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang mengeluhkan terkait permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Seperti apakah proses penyelesaian tersebut?
7. Apakah terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?
8. Seperti apa program manajemen hubungan pelanggan yang telah di jalankan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

Lampiran 2. Pedoman Observasi

PEDOMAN OBSERVASI

Penerapan Customer Relationship Management Pada Perusahaan PT. Jasa Raharja
Putera Cabang Serang

No	Daftar Observasi	Hasil Observasi		
		Baik	Cukup	Kurang
1.	Manusia		✓	
2.	Proses	✓		
3.	Teknologi	✓		
4.	Memperoleh pelanggan baru (Acquire)	✓		
5.	Meningkatkan nilai dari pelanggan (Enhance)			✓
6.	Mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Retain)	✓		
7.	Hambatan Internal	✓		
8.	Hambatan Eksternal		✓	

Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi

PEDOMAN DOKUMENTASI

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang
Serang

Dokumen Arsip

1. Data penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*
2. Data Perusahaan
 - a. Sejarah
 - b. Profil Perusahaan
 - c. Visi dan Misi
 - d. Struktur Organisasi

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang
Serang

IDENTITAS INFORMAN

- a. Nama : Badrun Achamdi
- b. Usia : 43 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Pria
- d. Jabatan : Asisten Manajer Divisi Bisnis II
- e. Lama Bekerja : 10 Tahun

Tanggal Wawancara : 7 Mei 2023

1. Jelaskan secara singkat apa itu aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan bagaimana penggunaannya bagi nasabah dan bagi karyawan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

“Jadi aplikasi *Ezurance Smart Customer* itu sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh JRP-INSURANCE sebagai aplikasi yang dapat memudahkan para nasabah kami dalam mengajukan klaim atau membeli premi asuransi. Penggunaannya juga cukup mudah bagi kami karyawan PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang dan bagi para nasabah kami karena aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini dapat di unduh secara gratis di playstore atau Appstore”

2. Apakah Anda mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Tentu saja saya tahu cara penggunaannya karena sebelum diluncurkan ke ranah publik. Kami diberitahu tata cara agar kami dapat memperkenalkannya ke nasabah kami”

3. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*?

“Tidak ada pelatihan khusus bagi karyawan khususnya buat di divisi bisnis II. Kami hanya diberikan berupa pdf panduan penggunaan aplikasi ini”

4. Menurut Anda, seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang saat ini?

“Untuk saat ini penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di tengah tengah nasabah kami belum begitu optimal karena terdapat permasalahan pada aplikasi ini yaitu seringnya error”

5. Apakah terdapat keluhan dari nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Belum ada keluhan apa apa terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* karena hanya sedikit nasabah kami yang menggunakan aplikasi ini”

6. Jika terdapat nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang mengeluhkan terkait permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Seperti apakah terdapat proses penyelesaian tersebut?

“Karena belum ada keluhan sama sekali dari pihak nasabah kami. Walaupun begitu, kami suka memberitahukan ke nasabah kami jika terdapat permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer* bisa langsung telepon call center kami’

7. Apakah terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Sudah ada perbedaan di peningkatan premi kami hanya saja belum maksimal”

8. Seperti apa program manajemen hubungan pelanggan yang telah di jalankan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

“Disini tidak ada program seperti reward bagi nasabah yang berulang kali memperpanjang asuransi”

TRANSKRIP WAWANCARA

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang
Serang

IDENTITAS INFORMAN

- f. Nama : Budi Ananda Putra
- g. Usia : 30 Tahun
- h. Jenis Kelamin : Pria
- i. Jabatan : Staff Karyawan Tetap
- j. Lama Bekerja : 2 Tahun

Tanggal Wawancara : 7 Mei 2023

1. Jelaskan secara singkat apa itu aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan bagaimana penggunaannya bagi nasabah dan bagi karyawan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

“aplikasi *Ezurance Smart Customer* sendiri menurut saya merupakan aplikasi untuk nasabah yang ingin lebih mudah melakukan klaim dll”

2. Apakah Anda mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Saya tau cara penggunaannya tetapi tidak menggunakannya”

3. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer*?

“Tidak ada pelatihan khusus bagi staff karyawan seperti saya karena aplikasi ini dapat dimengerti dengan mudah dan kami sebagai karyawan juga mendapatkan sebuah pedoman tata cara penggunaannya”

4. Menurut Anda, seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang saat ini?

“Sama seperti jawabannya Pak Badrun, aplikasi ini belum terlalu optimal dan belum banyak juga nasabah-nasabah kami yang menggunakan aplikasi ini dan mengenali aplikasi ini”

5. Apakah terdapat keluhan dari nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Belum ada keluhan apa apa terkait aplikasi ini”

6. Jika terdapat nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang mengeluhkan terkait permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Seperti apakah proses penyelesaian tersebut?

“Jika terdapat keluhan tentang aplikasi ini, kami akan menyarankan nasabah-nasabah kami untuk menghubungi call center kami”

7. Apakah terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Saya rasa sama saja sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini karena kebanyakan nasabah kami lebih sering mengajukan secara langsung ke kantor”

8. Seperti apa program manajemen hubungan pelanggan yang telah di jalankan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

“Belum ada program reward bagi nasabah-nasabah JRP Serang”

TRANSKRIP WAWANCARA

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang
Serang

IDENTITAS INFORMAN

- k. Nama : Sa'Diyah
- l. Usia : 21 Tahun
- m. Jenis Kelamin : Perempuan
- n. Jabatan : Staff Karyawan Honorer
- o. Lama Bekerja : 1 Tahun

Tanggal Wawancara : 7 Mei 2023

1. Jelaskan secara singkat apa itu aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan bagaimana penggunaannya bagi nasabah dan bagi karyawan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

“aplikasi *Ezurance Smart Customer* itu aplikasi yang dapat mempermudah nasabah dalam mengajukan klaim tanpa harus datang ke kantor dan penggunaannya juga cukup mudah dan dapat di mengerti juga sama nasabah-nasabah kita”

2. Apakah Anda mengetahui cara penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Tau karena langkah-langkah dari daftar dan menggunakannya diberi tau oleh Pak Budi”

3. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk mengetahui cara penggunaan Ezurance?

“Khusus saya belum ada pelatihan untuk mengetahui penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini tapi saya diberitahu oleh Pak Budi tata cara penggunaan agar jika ada nasabah ingin menggunakan aplikasi *Ezurance Smart Customer*, saya dapat memberitahunya”

4. Menurut Anda, seberapa optimal penggunaan aplikasi *Ezurance Smart Customer* di PT Jasa Raharja Putera Cabang Serang saat ini?

“Menurut mba, walaupun sudah terlaksana Ezurance ini tapi belum optimal pelaksanaannya”

5. Apakah terdapat keluhan dari nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang terkait aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Untuk saat ini belum ada keluhan karena hanya sedikit nasabah JRP Serang yang menggunakan aplikasi ini”

6. Jika terdapat nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang yang mengeluhkan terkait permasalahan pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Seperti apakah proses penyelesaian tersebut?

“Jika ada nasabah JRP Serang yang mengeluhkan error pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*, kita langsung alihkan untuk mengadu permasalahan ke call center”

7. Apakah terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Ezurance Smart Customer* ini?

“Perbedaannya paling di peningkatan premi saja tapi belum maksimal saja”

8. Seperti apa program manajemen hubungan pelanggan yang telah di jalankan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang?

“Untuk program seperti itu belum ada di JRP Serang dan memang tidak ada kebijakan seperti ini dari kantor pusat”

Lampiran 5. Catatan Lapangan atau Observasi

CATATAN LAPANGAN

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang
Serang

Tanggal : 7 Mei 2024

Waktu : 08.30 - 11.00

Tempat : PT. Jasa Raharja Putera Cabang Serang

Kegiatan : Mengetahui penerapan *customer relationship management* dan pengenalan aplikasi *Ezurance Smart Customer*

Karyawan divisi bisnis II kedatangan seorang nasabah yang ingin membeli produk dan layanan asuransi. Permintaan nasabah diterima oleh pihak karyawan divisi bisnis II. Karyawan divisi bisnis II menawarkan beberapa produk dan layanan asuransi kepada nasabah sambil memperkenalkan aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Nasabah tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut dan meminta bantuan dalam proses pendaftaran. Karyawan menggunakan panduan yang telah di sediakan untuk membantu proses pendaftaran. Lalu, karyawan menjelaskan beberapa fitur yang ada pada aplikasi *Ezurance Smart Customer*. Karyawan kembali menawarkan produk dan layanan yang ada di aplikasi *Ezurance Smart Customer* dan nasabah tertarik untuk memilih produk dan layanan. Nasabah melakukan pembayaran secara online dan mendapatkan asuransinya.

Lampiran 6. Kartu Bimbingan Tugas Akhir

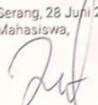
FORM TA-02

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : ACHMAD ILHAM WINADI
 NIM : 5502210034
 Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN (D3) - D3 Reguler
 Semester : Genap Tahun Akademik 2023/2024
 Pembimbing 1 : Galih Ginanjar Saputra, S.pd., M.M.

Judul Tugas Akhir:
 PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN PT. JASA RAHARJA PUTERA CABANG SERANG

No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
1	22-04-2024	Pengajuan Judul Tugas Akhir	
2	02-05-2024	Konsultasi Bab 1	
3	08-05-2024	Konsultasi Bab 1 - Bab 2	
4	07-06-2024	Konsultasi Bab 1 - Bab 4	
5	19-06-2024	Konsultasi Bab 4 - Bab 5	
6	28-06-2024	Acc Bab 1 - Bab 5 dan Sidang	

Serang, 28 Juni 2024
 Mahasiswa,

 ACHMAD ILHAM WINADI
 NIM. 5502210034

Mengetahui,
 Pembimbing Akademik,

 Galih Ginanjar Saputra, S.pd., M.M.
 NIP. 198608012019031013

© 2023 dengan Cadangan

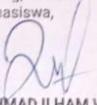
FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : ACHMAD ILHAM WINADI
 NIM : 5502210034
 Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN (D3) - D3 Reguler
 Semester : Genap Tahun Akademik 2023/2024
 Pembimbing 1 : Galih Ginanjar Saputra, S.pd., M.M.

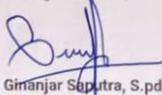
Judul Tugas Akhir:
 PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN PT. JASA RAHARJA PUTERA CABANG SERANG

No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
1	14-05-2024	Konsultasi Bab 1 - Bab 2	
2	11-05-2024	Konsultasi Bab 1 - Bab 4	
3	20-05-2024	Konsultasi Abstrak - Bab 5	
4	23-06-2024	Konsultasi Keseluruhan Tugas Akhir	
5	28-06-2024	Acc Bab 1 - Bab 5 dan Sidang	

Serang, 28 Juni 2024
 Mahasiswa,


 ACHMAD ILHAM WINADI
 NIM. 5502210034

Mengetahui,
 Pembimbing Akademik,


 Galih Ginanjar Saputra, S.pd., M.M.
 NIP.

Lampiran 7. Biodata Penulis

BIODATA PENULIS	
Nama	Achmad Ilham Winadi
NIM	5502210034
Alamat	Griya Lopang Indah Blok DG.10 No.1
Tempat, Tanggal Lahir	Serang, 23 Desember 2002
Jenis Kelamin	Laki-Laki
Agama	Islam
No. Hp	081212096520
Alamat Email	achmadilhamwinadii@gmail.com
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	Manajemen Pemasaran
Angkatan	2021
RIWAYAT PENDIDIKAN	
SD	SD Negeri 13 Kota Serang
SMP	SMP Negeri 1 Kota Serang
SMA	SMA Negeri 1 Kota Serang
RIWAYAT ORGANISASI MAHASISWA	
Untirta TV	2023-2024
	