

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Pelayanan Nasabah Pada PT. Asuransi Umum BumiPutera Muda 1967

Telah dipertahankan dihadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 31 Juli 2017  
Waktu : 09.00 – 10.00 WITA

**Oleh**

Nama : Inayah Alhadar  
Nim : 531411034

**Penguji Skripsi**

Penguji 1 : Moh. Hidayat koniyo, S.T, M.Kom (  )  
Penguji 2 : Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si (  )  
Penguji 3 : Dian Novian, S.Kom., MT (  )  
Penguji 4 : Rochmad M. Thohir Jassin, S.Kom., M.Eng (  )

Pembimbing 1



**Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 19760323 200112 1 001

Pembimbing 2



**Rochmad M. Thohir Jassin, S.Kom., M.Eng**  
NIP. 19830720 200912 1 005

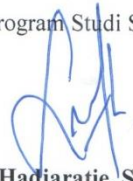
Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik



**Moh. Hidayat Konoyo, ST, M.Kom**  
NIP. 19730416 200112 1 001

Ketua Program Studi Sistem Informasi



**Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

FAKULTAS TEKNIK

Kampus Damhil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070

**PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Inayah Alhadar  
NIM : 531411034  
Judul Penelitian : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Pelayanan Nasabah Pada PT. Asuransi Umum BumiPutera Muda 1967  
Program Studi : S1-Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

**Sidang Skripsi**

Gorontalo, Juli 2017

Pembimbing 1

**Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 197603232001121001

Pembimbing 2

**Rochmad M. Thohir Jassin, S.Kom., M.Eng**  
NIP. 198307202009121005

## **INTISARI**

Persaingan yang terjadi di dunia bisnis mengharuskan perusahaan seperti PT. BUMIDA 1967 menerapkan strategi bisnis dikarenakan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu pada proses permohonan asuransi dan pengurusan klaim, serta dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan maupun saran masih belum efektif, karena nasabah harus mendatangi kantor secara langsung. Tujuan dari penelitian untuk menerapkan strategi bisnis Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Research and Development* (R&D). Hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan CRM pada sistem informasi permohonan asuransi dan klaim dapat memudahkan permohonan asuransi dan klaim, mendapatkan layanan informasi asuransi yang ditawarkan, menyampaikan keluhan, pertanyaan maupun saran serta mengukur kepuasan pelayanan nasabah.

*Kata kunci : CRM, Strategi Bisnis, Pelayanan, Asuransi, Nasabah*

## ABSTRACT

**Inayah Alhadar. Student ID 531411034.** Application of Customer Relationship Management (CRM) to Customer Services at PT. Asuransi Umum BUMIPUTERA MUDA 1967. Skripsi. Bachelor Study Program of System Information, Department of Informatics Engineering, Faculty of Engineering, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Arip Mulyanto, M.Kom and Co-supervisor is Rochmad M. Thohir Yassin, S.Kom., M.Eng.

Bussines competition requires company as PT. BUMIDA 1967 apply a bussines strategy because of bussiness problems are application of insurance process and claim treatment, also grievance, question, and suggestion are not effective, because customer should come to the office. Aims of research is to apply bussines strategy Customer Relationship Management (CRM) to increase customer services at PT. BUMIPUTERA MUDA 1967 in Gorontalo. It applies Research and Development method. Finding reveals that CRM application at application of insurance process and claim treatment can facilitate the application of insurance, claim treatment, grievance, question, suggestion, and to measure satisfication of customer.

Keywords: *CRM, Bussines strategy, Services, Insurance, Customer*

