

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 atau disingkat BUMIDA 1967 adalah Perusahaan yang khusus bergerak dalam bidang jasa asuransi kerugian (umum). Perusahaan ini telah memberikan pelayanan seperti penawaran asuransi kendaraan bermotor, asuransi kebakaran, asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan diri. Nasabah pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo yang tercatat di tahun 2016 ini yaitu berjumlah 1524 polis (Bumida Gorontalo).

Saat ini, pelayanan yang ada pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo masih belum maksimal. Terutama pada proses registrasi permohonan asuransi dan pengurusan klaim masih bersifat konvensional, dengan kata lain bahwa proses registrasi permohonan asuransi dan pengurusan klaim hanya dapat dilakukan dengan syarat terjadinya pertemuan secara langsung antara calon nasabah dengan pihak asuransi di kantor cabang maupun di luar kantor. Jika pertemuan tidak terjadi maka secara otomatis registrasi permohonan asuransi tidak dapat dilaksanakan sehingga tidak dapat dibuatkan polis oleh pihak asuransi, begitu juga dengan proses pengurusan klaim asuransi. Hal ini mengakibatkan nasabah merasa dalam proses registrasi permohonan dan pengurusan klaim memakan waktu yang lama, sehingga akan terjadi penurunan nasabah di BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo akibat dari pelayanan yang terasa lambat. Permasalahan lain adalah nasabah sering mengalami kesulitan melakukan interaksi dengan pihak asuransi

dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan maupun saran, sebab selain harus mendatangi kantor, media alternatif lainnya hanya berupa *call center*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis bermaksud menawarkan solusi untuk meningkatkan pelayanan dengan menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management (CRM)* dimana pengimplementasiannya adalah dengan membangun sebuah sistem informasi permohonan asuransi dan klaim berbasis web yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja terutama oleh nasabah.

Melalui solusi yang ditawarkan, penulis berharap dapat meningkatkan pelayanan pada BUMIDA 1967 cabang kota Gorontalo sehingga dapat mempertahankan bahkan menambah jumlah nasabah baru serta dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Pada penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang meliputi :

1. Menerapkan strategi bisnis CRM dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo.

2. Mengimplementasikan CRM dengan membangun sistem informasi permohonan asuransi dan klaim berbasis web yang dapat digunakan oleh calon nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk yang ditawarkan serta melakukan registrasi permohonan, klaim asuransi dan menyampaikan keluhan, pertanyaan maupun saran.
3. Penelitian akan dilakukan dengan mengumpulkan 94 data nasabah dan 8 data agen.
4. Sistem informasi permohonan asuransi dan klaim yang dikembangkan hanya pada asuransi kecelakaan diri paket Siagakoe, Nasabahkoe, dan Siswakoe.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah serta mempertahankan nasabah yang sudah ada pada BUMIDA 1967 cabang Kota Gorontalo.