

**PELAYANAN TIM PEMASARAN DALAM
MEMBERIKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT
ASURANSI KREDIT INDONESIA CABANG CIKINI**



RINA PRIYATNA

NIM : 1905311051

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2022

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rina Priyatna
Nim : 1905311051
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Tim Pemasaran dalam Memberikan Kepuasan Nasabah di PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini

Depok, 24 Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si
NIP. 196501311989032001

Pembimbing II

Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si
NIP. 198609082020122006

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN



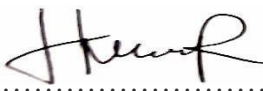
Nama : Rina Priyatna
Nim : 1905311051
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Tim Pemasaran dalam Memberikan Kepuasan Nasabah di PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Senin
Tanggal : 15 Agustus 2022
Waktu : 08.00 - 09.00

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si
NIP : 196501311989032001
Penguji I : Taufik Akbar, SE., M.S.M
NIP : 198409132018031001
Penguji II : Hafniza Amir, S.Sos., M.Si
NIP : 196002261989032001


.....

.....

.....



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sebagai syarat kelulusan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta tahun 2022.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga dan Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan banyak waktu serta kesabaran dalam memberikan arahan ataupun masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak Asep Supriatna dan Ibu Nuraeni selaku orang tua saya serta kakak-kakak tersayang yang tidak pernah putus untuk selalu memberikan motivasi, semangat maupun doa kepada penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
6. PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini khususnya Kepala Seksi; Bapak Hendro maupun Bapak Wawan, Mbak Mendy selaku pembimbing pada bagian Pemasaran, dan seluruh karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini yang tidak pernah bosan untuk selalu membimbing dan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memberikan arahan kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

7. Terimakasih kepada teman-teman kelas yang sudah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan isi laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang berkepentingan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
1.6 Metode Analisis Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Pelayanan Prima	7
2.1.1 Tujuan dan Manfaat	8
2.1.2 Konsep Pelayanan Prima	9
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Ukuran Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Pengertian Pemasaran.....	12
2.4 Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2.4.1 Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah.....	14
2.4.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.3 Logo PT Asuransi Kredit Indonesia	19
3.4 Struktur Organisasi.....	20



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.4.1 Tugas dan Wewenang	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
4.1 Pelayanan Tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini Dalam Memberikan Kepuasan terhadap Nasabah	23
4.1.1 <i>Surety Bond</i>	23
4.1.2 Kontra Bank Garansi	24
4.1.3 Jenis Jaminan di PT Asuransi Kredit Indonesia	25
4.1.4 Alur Pengajuan Permohonan Tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini	27
4.2 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Tim Pemasaran Dalam Memberikan Kepuasan Nasabah.....	30
4.2.1 Ukuran Kualitas Pelayanan Tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini dengan <i>SERVQUAL</i>	31
4.2.2 Standar Karakteristik Kualitas Pelayanan Tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini.....	34
4.2.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini	35
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Asuransi Kredit Indonesia.....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini...	22
Gambar 4.1 Alur Pengajuan Permohonan.....	28
Gambar 4.2 Draft Polis PT QDc Technologies.....	37
Gambar 4.3 Draft Polis PT Asia Petrocom Services.....	38





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya waktu, pelayanan menjadi tuntutan masyarakat dalam meningkatkan kualitas kinerja. Pelayanan yang berkualitas disebut juga dengan pelayanan prima yang merupakan layanan terbaik untuk memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk diterapkan guna memberikan citra dan nama baik pada perusahaan. Pelayanan yang baik adalah sebuah usaha menanamkan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan terhadap nasabah. Menurut Barata (2004:25) pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan antar perusahaan.

Mahmoedin (2010) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas atau kegiatan tertentu yang bersifat menguntungkan antara kedua belah pihak. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan berdasarkan tingkat pemahaman pemberi layanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal melayani perlu adanya asuransi.

Menurut Widiyawati, dkk. (2021:91) asuransi merupakan sarana finansial dalam menunjang kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Pengusaha muda maupun pengusaha yang sudah berpengalaman dalam menjalankan kegiatannya banyak menghadapi berbagai risiko yang mungkin



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat mengganggu berjalannya usaha mereka. Banyak metode untuk menangani risiko, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Asuransi sangat menjanjikan dalam memberikan perlindungan kepada pihak tertanggung atas risiko yang dihadapi baik secara perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan. Asuransi melibatkan dua pihak yaitu pihak yang menjamin kerugian dan pihak yang menderita kerugian.

Asuransi kredit merupakan salah satu jenis Asuransi yang terdapat di Indonesia. Asuransi kredit adalah proteksi yang diberikan oleh Asuransi kepada Bank Umum/Lembaga Pembiayaan Keuangan atas risiko kegagalan Debitur dalam melunasi fasilitas kredit atau pinjaman tunai seperti kredit modal kerja, kredit perdagangan dan lain-lain yang diberikan oleh bank umum/lembaga pembiayaan keuangan.

Salah satu perusahaan yang mengelola asuransi kredit di Indonesia yang diberi kepercayaan oleh pemerintah adalah PT Asuransi Kredit Indonesia. PT Asuransi Kredit Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam asuransi/penjaminan, usaha pokoknya adalah Asuransi Kredit Bank yang tujuannya memberikan kemudahan akses bagi Usaha Kecil Menengah (UKM) untuk memperoleh pembiayaan dari Bank. Terdapat produk Asuransi finansial yang ada di PT Asuransi Kredit Indonesia dimana jenis nya adalah berfokus pada Surety Bond dan Kontra Bank Garansi.

Perusahaan asuransi mengutamakan kualitas pelayanan pemasaran yang diberikan kepada nasabah. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk nilai satu sama lain.

Dalam pelayanan pemasaran untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, karyawan harus memberikan pelayanan dengan terampil dalam berkomunikasi. Selain itu yang harus diperhatikan dalam pelayanan pemasaran adalah sikap keramahan karyawannya. Hal tersebut yang membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. PT Asuransi Kredit Indonesia menunjukkan kredibilitasnya di industri asuransi dengan mendapat peringkat idAA+, dimana peringkat tersebut merupakan peringkat paling tinggi yang diberikan oleh PT



Pemeringkat Efek Indonesia (PEFINDO). PT Asuransi Kredit Indonesia semakin memperbaiki kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lain yang ada di Indonesia. Untuk itu dalam kasus tersebut, penulis memilih topik mengenai pelayanan pada bagian pemasaran dengan judul **“Pelayanan Tim Pemasaran dalam Memberikan Kepuasan Nasabah di PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat permasalahan untuk Laporan Praktek Kerja lapangan ini adalah :

- a. Bagaimana pelayanan tim pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tim pemasaran dalam memberikan kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penulisan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan juga merupakan syarat akademik yang harus ditempuh untuk dapat meraih gelar Ahli Madya dari Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta. Tujuan penulisan dari Praktek Kerja Lapangan di PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Prima yang diberikan Tim Pemasaran PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini terhadap kepuasan nasabah.
- b. Untuk mengetahui kualitas mengenai kegiatan kerja yang dilakukan oleh Tim Pemasaran dari PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaaat penulisan dari Laporan Tugas Akhir ini, penulis berharap mendapatkan manfaat, yaitu :

- a. Penulis dapat menerapkan/mengaplikasikan mata kuliah yang didapat selama proses perkuliahan seperti mata kuliah Administrasi dan Pelayanan Prima dalam menjalankan efektivitas pelayanan dari tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang cikini.
- b. Manfaat teoritis dari penulisan ini adalah menambah bahan kajian yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan dari tim Pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang cikini dan Manfaat praktis dari penulisan ini adalah memberikan informasi bagi nasabah serta bila mungkin dapat menjadi bahan masukan atau evaluasi bagi PT Asuransi Kredit Indonesia.
- c. Laporan tugas akhir ini dapat menambah wawasan bagi Pembaca dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa D III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini metodologi yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- a. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Metode pengumpulan ini dilakukan dengan observasi dan terlibat langsung dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang cikini khususnya pada bagian pemasaran. Tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas dan makna



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kejadian dilihat dari perpektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interview*) melalui komunikasi langsung. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan sistematis, yaitu penulis melakukan wawancara secara langsung tanpa terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan kepala seksi dan karyawan mengenai kegiatan pelayanan tim pemasaran yang diterapkan pada masalah penelitian untuk mendapatkan data yang objektif.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode dokumentasi digunakan untuk menelusuri data historis. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi beberapa dokumen, seperti draft polis dari beberapa nasabah yang menggunakan jasa pelayanan tim pemasaran di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang cikini.

1.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang diamati selama mengumpulkan teori yang telah didapat di lapangan dengan penerapan pelayanan tim pemasaran dalam memberikan kepuasan nasabah di PT Asuransi Kredit Indonesia cabang Cikini menjadi lebih spesifik, transparan, dan juga mendalam sebagaimana adanya tanpa

bermaksud untuk menggeneralisasi atau bahkan membuat kesimpulan yang berlaku.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Andih, Deisy. 2018. *Teknik Pelayanan Prima*. Manado: PT Surya Inti Propertindo.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fausi, M dan Herianto Ari Wibowo. 2018. *Pelayanan Kosumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Priansa, Donni Juni. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sulistiana, Putri. 2019. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif Pada PT Bank Lampung Cabang Metro. *Jurnal Ekonomi dan Binis Islam*. 34-43.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati. 2017. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP Tc. 2*.
- Widiyawati, Anna dkk. 2021. *Kapabilitas PKL Finansial di Masa Covid-19*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Zaenal, Mukarom dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apa saja produk yang ada di tim pemasaran PT Asuransi Kredit Indonesia?
2. Berapa perkiraan jumlah nasabah yang melakukan pengajuan permohonan selama 3 tahun terakhir di tim pemasaran PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini?
3. Apa upaya yang sudah dilakukan oleh tim pemasaran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
4. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan tim pemasaran dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
5. Apa saja yang harus dimiliki atau disiapkan oleh tim pemasaran dalam memberikan pelayanannya?

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**