



**PELAYANAN TERHADAP NASABAH
DI PT. ASURANSI JIWA EKA LIFE
CABANG BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**PROGRAM DIPLOMA – I
JURUSAN : SEKRETARIS EKSEKUTIF**

Oleh :

SISCA KRISTIANI NIM : SE – 197022
RIESKA MARETTI NIM : SE – 197020



INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA GERMAN
BANDUNG
1998

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN TERHADAP NASABAH
DI PT. ASURANSI JIWA EKA LIFE
CABANG BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**PROGRAM DIPLOMA – I
JURUSAN : SEKRETARIS EKSEKUTIF**

Oleh :

SISCA KRISTIANI NIM : SE 197022

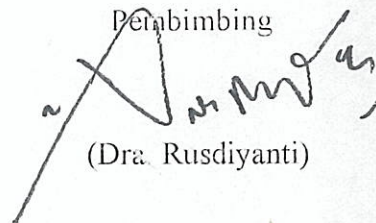
RIESKA MARETTI NIM : SE 197020

Mengetahui,

Ketua Jurusan


(Ir. Etin Indrayani)

Petabimbing


(Dra. Rusdiyanti)

Direktur Utama IGI-LPKIG


(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, Msc)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

**LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA GERMAN
BANDUNG**

1998

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN TERHADAP NASABAH
DI PT. ASURANSI JIWA EKA LIFE
CABANG BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**PROGRAM DIPLOMA – I
JURUSAN : SEKRETARIS EKSEKUTIF**

Oleh :

SISCA KRISTIANI NIM : SE 197022
RIESKA MARETTI NIM : SE 197020

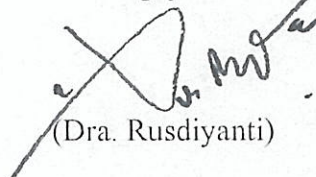
Mengetahui,

Penguji I



(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, Msc)

Penguji II



(Dra. Rusdiyanti)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA GERMAN
BANDUNG

1998

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN TERHADAP NASABAH
DI PT. ASURANSI JIWA EKA LIFE
CABANG BANDUNG**

TUGAS AKHIR

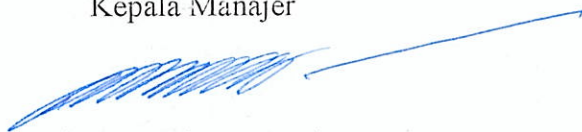
**PROGRAM DIPLOMA – I
JURUSAN : SEKRETARIS EKSEKUTIF**

Oleh :

**SISCA KRISTIANI NIM : SE 197022
RIESKA MARETTI NIM : SE 197020**

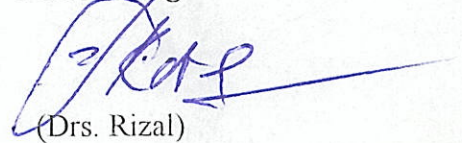
Mengetahui,

Kepala Manajer



(Drs. Roni Lesmana)

Pembimbing



(Drs. Rizal)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA GERMAN
BANDUNG
1998

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan mengambil judul *"Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. Asuransi Jiwa Eka Life Cabang Bandung"* guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan akhir Diploma I (DI) jurusan *Sekretaris Eksekutif* pada *Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia German (IGI-LPKIG)*.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan laporan ini belum sempurna seperti yang diharapkan mengingat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang ada pada penulis, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan sekali kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga dapat mengetahui serta memperbaiki kekurangan pada laporan Tugas akhir ini.

Laporan Tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan yang penulis terima. Dengan kerendahan hati penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc selaku Direktur IGI-LPKIG Bandung.
2. Ibu Ir.Etin Indrayani.,Msc. selaku ketua jurusan Sekretaris Eksekutif.
3. Ibu Dra. Rusdiyanti selaku dosen pembimbing IGI - LPKIG Bandung.
4. Seluruh staf dosen, karyawan dan karyawan IGI - LPKIG Bandung.

5. Bapak Drs. Roni Lesmana, Selaku Manajer Kantor PT. Asuransi Jiwa Eka Life.
6. Bapak Rizal, Selaku Pembimbing di kantor PT. Asuransi Jiwa Eka Life.
7. Seluruh staf karyawan-karyawati di kantor PT. Asuransi Jiwa Eka Life.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta penulis yang telah memberikan moril dan material serta motivasi di dalam tercapainya laporan ini.

Bandung, September 1998

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Maksud dan Tujuan	2
I.3 Metodeologi Penelitian	3
I.4 Pembatasan Masalah	4
I.5 Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
II.1 Arti Pelayanan Nasabah	6
II.2 Manfaat Peningkatan Untuk Melayani Nasabah	7
II.3 Pelayanan Nasabah Melalui Telepon (Telemarketing)	8
 BAB III DATA HASIL PENELITIAN	 10
III.1 Sejarah Singkat Eka Life	10
III.2 Struktur Organisasi Eka Life	13
III.3 Bidang Usaha Eka Life	14

III.4 Permohonan Nasabah Baru	17
III.5 Proses Penanganan Nasabah Baru	18
III.6 Pembayaran Premi Asuransi	19
III.7 Pencatatan Nasabah Baru	19
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	20
IV.1 Menangani Kebutuhan Nasabah	20
IV.2 Memelihara Nasabah Agar Selalu Puas	21
IV.3 Menangani Nasabah Yang Sulit	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	24
V.1 Kesimpulan	24
V.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi