

TRANSKRIP WAWANCARA

Data umum yang perlu dicatat seriap kali melakukan wawancara adalah :

Nama Pewawancara : Tommy Arisandi Halim
Tanggal Wawancara : 04 Januari 2024
Tempat Wawancara : Starbuck Tanah Abang
Nama Lengkap Informan : GOP
Jabatan/Pekerjaan Informan : Karyawan Swasta
Nomor Telepon Informan : 0859-xxxx-94557

HASIL WAWANCARA

Peneliti : Halo GOP, thank you ya udah mau luangin waktunya buat saya tanya – tanya nih

Informan : Iya Tom, santai sekalian makan siang

Peneliti : Siap, ini mau gw tanya langsung atau mau makan dulu nih?

Informan : Gapapa sambil nanya sambil makan aja

Peneliti : Ooo ok siap, gw mau tanya apakah Anda merasa website PT Asuransi Sinar Mas memudahkan Anda dalam memahami jenis-jenis polis asuransi yang ditawarkan oleh PT Asuransi Sinar Mas?

Informan : Ooo pastinya sangat memudahkan saya dalam mencari informasi jenis asuransi apa yang saya inginkan.

Peneliti : Bagaimana website ini membantu Anda dalam melihat dan memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Anda pilih?

Informan : Baik, didalam website tersebut terdapat informasi yang cukup jelas bagi seorang nasabah seperti saya.

Peneliti : Dalam pengalaman Anda, apakah fitur simulasi yang ada di website membantu Anda dalam merencanakan kebutuhan asuransi Anda?

Informan : Ya sangat membantu, dengan adanya fitur simulasi nasabah dapat mengerti produk yang akan dipilih beserta detail lainnya.

Peneliti : Apakah website PT Asuransi Sinar Mas memberikan kemudahan dalam proses klaim asuransi atau memberikan informasi yang jelas terkait prosedur klaim?

Informan : Sangat memberikan kemudahan apalagi klaim kendaraan, hanya dengan melakukan foto saja nasabah sudah bisa memproses klaim kendaraan tersebut.

- Peneliti : Bagaimana kemudahan akses melalui website ini memengaruhi kecepatan Anda dalam mendapatkan informasi terkini mengenai produk dan layanan asuransi?
- Informan : Sangat mudah karena internet yang saya gunakan baik dan website yang ada pun sangat mensupport informasi yang saya butuhkan seputar produk dan layanan asuransi.
- Peneliti : Apakah Anda menggunakan fitur-fitur interaktif di website, seperti chat online untuk berkomunikasi langsung dengan perwakilan asuransi?
- Informan : Ya menggunakan, saya pernah berkomunikasi dengan Customer Service Asuransi Sinar Mas menggunakan live chat di website dan mendapatkan respon sangat baik dan cepat, serta informasi yang disampaikan sangat membantu saya
- Peneliti : Sejauh mana website PT Asuransi Sinar Mas membantu Anda dalam memahami manfaat dan proteksi yang diberikan oleh produk asuransi yang Anda miliki?
- Informan : Sangat membantu karena semua yang saya butuhkan tersedia didalam website tersebut dan sangat memudahkan saya untuk mendapatkan informasi
- Peneliti : Apakah Anda merasa website ini memberikan edukasi yang cukup tentang asuransi, membantu Anda untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi?
- Informan : Ya menurut saya cukup memberikan edukasi, karena informasi yang disediakan sangat bermanfaat bagi saya pada saat membuat keputusan untuk mengambil asuransi yang tepat.
- Peneliti : Bagaimana Anda menilai kegunaan informasi promosi atau penawaran khusus yang disampaikan melalui website PT Asuransi Sinar Mas dalam memilih atau memperpanjang polis asuransi Anda?
- Informan : Didalam memperpanjang polis biasanya asuransi sinarmas mengirimkan pemberitahuan dan setelah itu, nasabah akan di beritahukan bagaimana cara memperpanjang polis asuransi tersebut melalui web tersebut. Sehingga keberadaan website tersebut sangat berguna dan mempermudah nasabah.
- Peneliti : Seberapa puas Anda dengan pengalaman penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas dalam mencari dan memahami informasi terkait produk asuransi?
- Informan : Sangat puas karena informasi yang tersedia sangat lengkap dan dapat memenuhi apa yang saya butuhkan.

- Peneliti : Bagaimana pendapat Anda terkait navigasi dan kemudahan penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas?
- Informan : Navigasi yang ada terlihat sangat jelas, simple sehingga mudah untuk saya mengerti.
- Peneliti : Apakah website ini memenuhi harapan Anda dalam menyediakan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk asuransi yang Anda butuhkan?
- Informan : Website tersebut dapat memenuhi harapan saya.
- Peneliti : Sejauh mana fitur-fitur interaktif di website, seperti chat atau formulir kontak, membantu Anda dalam berkomunikasi dengan perwakilan asuransi?
- Informan : Fitur tersebut dapat membantu saya dalam berkomunikasi kepada pihak perusahaan sehingga pertanyaan-pertanyaan saya dapat terjawab dengan baik.
- Peneliti : Bagaimana Anda menilai responsivitas website PT Asuransi Sinar Mas terhadap perangkat yang Anda gunakan (misalnya, smartphone, tablet, atau komputer)?
- Informan : Website yang dimiliki PT Asuransi Sinar Mas cukup optimal, pada saat saya akses melalui smartphone tetap fast respon dan tidak lemot, begitu pula pada saat diakses menggunakan laptop.
- Peneliti : Apakah Anda merasa website ini memberikan solusi yang memadai terkait pertanyaan atau kebutuhan informasi yang Anda miliki?
- Informan : Tentu sangat memadai dalam memberikan informasi yang nasabah butuhkan.
- Peneliti : Seberapa puas Anda dengan tingkat personalisasi pengalaman pengguna di website PT Asuransi Sinar Mas, seperti penawaran yang disesuaikan atau rekomendasi produk?
- Informan : 80 % saya merasa puas terhadap website yang dimiliki oleh PT Asuransi Sinar Mas karena dari penawaran dan rekomendasi produknya sangat cocok untuk saya.
- Peneliti : Apakah Anda merasa bahwa website ini memberikan kemudahan dalam memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Anda pilih?
- Informan : Sangat memberikan kemudahan, terutama pada penjelasan syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang ada.
- Peneliti : Sejauh mana Anda merasa bahwa website ini membantu Anda dalam memahami proses klaim asuransi, jika diperlukan?

- Informan : Website tersebut sangat membantu karena pada setiap proses klaim asuransi kendaraan terdapat pemberitahuan melalui website dan hal tersebut juga sangat membantu untuk melihat sejauh mana progres dari klaim tersebut.
- Peneliti : Bagaimana penilaian Anda terhadap konten edukatif di website PT Asuransi Sinar Mas yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Anda tentang asuransi?
- Informan : Konten-konten edukasi yang ada di website tersebut menurut saya cukup bermanfaat dan dapat memberikan pengetahuan baru seputar asuransi.
- Peneliti : Oke siap, cukup itu aja pertanyaan yang mau ditanyakan, makasi banyak ya GOP udah mau bantu kasih jawaban
- Informan : Sama-sama Tom, semoga bisa membantu ya jawabannya

TRANSKRIP WAWANCARA

Data umum yang perlu dicatat seriap kali melakukan wawancara adalah :

Nama Pewawancara : Tommy Arisandi Halim
Tanggal Wawancara : 05 Januari 2024
Tempat Wawancara : % Arabica PIK
Nama Lengkap Informan : JIK
Jabatan/Pekerjaan Informan : Karyawan Swasta
Nomor Telepon Informan : 0898-xxxx-254

HASIL WAWANCARA

- Peneliti : Halo JIK, gimana kerjaan lu aman? haha
- Infoman : Aman lah hahaa, lu mau tanya apaan sama gua?
- Peneliti : Iya gua mau tanya – tanya tentang website Asuransi Sinar Mas, kebetulan kan lu pake produknya kan
- Infoman : Ooo yaudah buru tanya hahah
- Peneliti : Apakah lu merasa website ini memudahkan lu dalam memahami jenis-jenis polis asuransi yang ditawarkan oleh PT Asuransi Sinar Mas?
- Infoman : Menurut gua si iya, di website yang sekarang udah ada penjelasan dan gambaran apa-apa aja yang dicover
- Peneliti : Bagaimana website ini membantu lu dalam melihat dan memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang lu pilih?
- Infoman : Kalau sekarang di website kan udah ada simulasi harga pake tabel buat masing-masing produk asuransinya sama gambaran umum asuransi itu
- Peneliti : Dalam pengalaman lu, apakah fitur simulasi yang ada di website membantu lu dalam merencanakan kebutuhan asuransi lu?
- Infoman : Dari simulasi itu sudah diberikan gambaran harga-harga detailnya, jadi bisa disesuaikan sama kebutuhan.
- Peneliti : Apakah website PT Asuransi Sinar Mas memberikan kemudahan dalam proses klaim asuransi atau memberikan informasi yang jelas terkait prosedur klaim?
- Infoman : Di website sudah ada dijelaskan prosedur dan cara untuk klaim masing-masing produk dan metodenya
- Peneliti : Bagaimana kemudahan akses melalui website ini memengaruhi kecepatan lu dalam mendapatkan informasi terkini mengenai produk dan layanan asuransi?

- Infoman : Lewat website bisa lebih menghemat waktu untuk cari informasi tertentu dan hemat biaya dibanding dengan telpon CS langsung yang dikenakan biaya
- Peneliti : Apakah Lu menggunakan fitur-fitur interaktif di website, seperti chat online untuk berkomunikasi langsung dengan perwakilan asuransi?
- Infoman : Ada lewat live chat di website
- Peneliti : Sejauh mana website PT Asuransi Sinar Mas membantu lu dalam memahami manfaat dan proteksi yang diberikan oleh produk asuransi yang lu miliki?
- Infoman : Kita bisa dapat gambaran dan manfaat lewat riplay dari masing-masing produk
- Peneliti : Apakah lu merasa website ini memberikan edukasi yang cukup tentang asuransi, membantu lu untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi?
- Infoman : Lumayan karena di beberapa penjelasan mengenai produknya ada pilihan untuk kita mengakses FAQs, tapi kalau informasi spesifik masih perlu interaksi atau tanya langsung dengan CS. Karena di website hanya memberikan informasi-informasi umum saja
- Peneliti : Bagaimana lu menilai kegunaan informasi promosi atau penawaran khusus yang disampaikan melalui website PT Asuransi Sinar Mas dalam memilih atau memperpanjang polis asuransi lu?
- Infoman : Menurut gua untuk keunggulan produknya dengan asuransi lain kurang ditonjolkan. Tapi kalau ga salah mereka ada kasih promo dalam bentuk *discount* kalau kita perpanjang produknya.
- Peneliti : Seberapa puas lu dengan pengalaman penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas dalam mencari dan memahami informasi terkait produk asuransi?
- Infoman : Kalau dibanding dengan website yang lama, yang sekarang jauh lebih rapih dan simple jadi lebih mudah buat memahami informasi yang ada
- Peneliti : Bagaimana pendapat lu terkait navigasi dan kemudahan penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas?
- Infoman : Navigasi website yang sekarang sudah cukup mudah ditambah kita juga bisa mencari informasi lewat kata kunci yang disediakan dibagian atas website
- Peneliti : Apakah website ini memenuhi harapan lu dalam menyediakan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk asuransi yang lu butuhkan?

- Infoman : Cukup jelas, karena sudah dijelaskan juga apa yang dicover dan yang ngga termasuk pengecualian-pengecualian
- Peneliti : Sejauh mana fitur-fitur interaktif di website, seperti chat atau formulir kontak, membantu Lu dalam berkomunikasi dengan perwakilan asuransi?
- Infoman : Ya bisa dibilang lumayan, fitur di website saat ini cukup membantu buat yang bingung untuk nanya lewat mana. Jadi udah ada opsi mau lewat email kah, atau telepon, live chat dan formulir pertanyaan.
- Peneliti : Bagaimana lu menilai responsivitas website PT Asuransi Sinar Mas terhadap perangkat yang lu gunakan (misalnya, smartphone, tablet, atau komputer)?
- Infoman : Sejauh ini si belum ada kendala seperti error atau misal tiba-tiba ga bisa dibuka. Untuk versi tampilan website di Hp sama dengan yang di komputer cuma lebih compact saja dibandingkan komputer
- Peneliti : Apakah lu merasa website ini memberikan solusi yang memadai terkait pertanyaan atau kebutuhan informasi yang lu miliki?
- Infoman : Kalau dibilang memadai, mungkin kalau seputar pertanyaan umum masih bisa. Misalnya estimasi biaya perbulan/pertahunnya berapa si untuk asuransi kesehatan di umur 20an. Tapi kalau mau lebih spesifik misal request mau bisa dicover di negara Malaysia, biaya preminya jadi berapa nah itu musti nanya CS buat dikontak marketingnya.
- Peneliti : Seberapa puas lu dengan tingkat personalisasi pengalaman pengguna di website PT Asuransi Sinar Mas, seperti penawaran yang disesuaikan atau rekomendasi produk?
- Infoman : Hmm kalau dibilang rekomendasi produk justru kurang ya, misal masih awam banget nih baru pertama kali kunjungin langsung disuguhin list produk yang ada tapi ga dikasih tau rekomendasinya. Jadi agak bikin bingung si. Tapi kalau udah tau ni tertariknya sama produk yang mana, di websitenya ada kasih produk serupa yang mungkin bisa kita cek-cek dulu buat jadi pembanding sebelum kita pilih asuransi. Baru bisa untuk membantu kita milih.
- Peneliti : Apakah Lu merasa bahwa website ini memberikan kemudahan dalam memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Lu pilih?
- Infoman : Secara garis besarnya iya, karena kita udah disuguhkan info produk-produknya, dan menurut saya informasi yang diberikan cukup lengkap dibanding website asuransi lain. Bahkan terkadang ada yang mengharuskan kita memasukan data diri terlebih dulu untuk

- bisa dapat informasi yang sebenarnya ini hak calon nasabah bisa dapetin informasi itu.
- Peneliti : Sejauh mana Lu merasa bahwa website ini membantu Lu dalam memahami proses klaim asuransi, jika diperlukan?
- Infoman : Cukup jelas, karena jika dilihat masing-masing produk tentunya syarat dan cara klaimnya berbeda-beda dan di website ini sudah ada penjelasannya untuk masing-masing produk.
- Peneliti : Bagaimana penilaian Lu terhadap konten edukatif di website PT Asuransi Sinar Mas yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Lu tentang asuransi?
- Infoman : Kalau dalam hal memberikan pemahaman tentang asuransi mungkin kurang ya, informasi tentang asuransinya hanya sekedar asuransi umum aja jadi ga spesifik. Misalnya yang asuransi kesehatan, asuransi yang menjamin kerugian akibat kecelakaan/sakit. Tapi disini justru unik juga, karena secara tidak langsung mereka ga “lebay” mempromosikan asuransi, jadi mau ga mau kalau nasabah penasaran bisa langsung download file info lengkap. Di sana lebih banyak informasi yang bisa didapat. Bisa dibilang mereka lebih fokus kasih informasi produk mereka sekaligus promosi.
- Peneliti : Siap, udah sih itu aja yang mau ditanyain, makasi banyak loh udah mau jawab pertanyaan gua.
- Infoman : Iya sama-sama, bayarin kopi ya hahah
- Peneliti : Siapp

TRANSKRIP WAWANCARA

Data umum yang perlu dicatat seriap kali melakukan wawancara adalah :

Nama Pewawancara : Tommy Arisandi Halim
Tanggal Wawancara : 05 Januari 2024
Tempat Wawancara : Starbuck Tanah Abang
Nama Lengkap Informan : MC
Jabatan/Pekerjaan Informan : Karyawan Swasta
Nomor Telepon Informan : 0899-xxxx-367

HASIL WAWANCARA

- Peneliti : Hai Ci MC, makasi banyak ya ci udah luangin waktunya buat ditanya-tanya
- Informan : Hallo Tom, iya gapapa Tom. Apa yang mau ditanya-tanya nih? hahaha
- Peneliti : Mau tanya-tanya dikit aja sih ci tentang website Asuransi Sinar Mas, karena kebetulan Cici pake produknya
- Informan : Ooo boleh-boleh Tom
- Peneliti : Oke kita mulai ya Ci
- Informan : Iya
- Peneliti : Apakah Anda merasa website ini memudahkan Anda dalam memahami jenis-jenis polis asuransi yang ditawarkan oleh PT Asuransi Sinar Mas?
- Informan : Sudah sangat memudahkan dalam pemahaman polis asuransi
- Peneliti : Bagaimana website ini membantu Anda dalam melihat dan memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Anda pilih?
- Informan : Pada tampilan awal website, udah langsung disajikan jenis asuransi sesuai kebutuhan, lalu setelah dikaji lebih dalam, dalam produk yang disajikan sudah terlampir dengan informasi yang memadai
- Peneliti : Dalam pengalaman Anda, apakah fitur simulasi yang ada di website membantu Anda dalam merencanakan kebutuhan asuransi Anda?
- Informan : Lumayan membantu, tetapi ada point-point yang mungkin perlu dijelaskan oleh expertise, tapi bisa dengan mudah bertanya juga pada website
- Peneliti : Apakah website PT Asuransi Sinar Mas memberikan kemudahan dalam proses klaim asuransi atau memberikan informasi yang jelas terkait prosedur klaim?

- Informan : Menurut saya sudah sangat baik dan jelas
- Peneliti : Baik, selanjutnya bagaimana kemudahan akses melalui website ini memengaruhi kecepatan Anda dalam mendapatkan informasi terkini mengenai produk dan layanan asuransi?
- Informan : Cukup mudah, kita tinggal klik link yang ada lalu langsung masuk ke website tersebut dan dalam mencari informasi pada website juga gak lemot / delay
- Peneliti : Apakah Anda menggunakan fitur-fitur interaktif di website, seperti chat online untuk berkomunikasi langsung dengan perwakilan asuransi?
- Informan : Belum pernah menggunakan
- Peneliti : Selanjutnya, Sejauh mana website PT Asuransi Sinar Mas membantu Anda dalam memahami manfaat dan proteksi yang diberikan oleh produk asuransi yang Anda miliki?
- Informan : Produk-produk yang ditampilkan di websitenya sudah ada penjelasannya, jadi menurut saya sih sudah cukup jelas ya
- Peneliti : Baik, Apakah Anda merasa website ini memberikan edukasi yang cukup tentang asuransi, membantu Anda untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi?
- Informan : Iya, kalau dilihat-lihat sih isi konten-konten yang ada cukup memberikan edukasi secara terperinci ya
- Peneliti : Baik, bagaimana Anda menilai kegunaan informasi promosi atau penawaran khusus yang disampaikan melalui website PT Asuransi Sinar Mas dalam memilih atau memperpanjang polis asuransi Anda?
- Informan : Ya bisa dibilang cukup senang dengan marketing yang *follow up* nasabahnya ketika produk asuransinya akan berakhir sebagai bentuk kepedulian sekaligus dalam bentuk promosi produk mereka sendiri.
- Peneliti : Seberapa puas Anda dengan pengalaman penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas dalam mencari dan memahami informasi terkait produk asuransi?
- Informan : Hmm, sejauh ini cukup puas sih ya
- Peneliti : Bagaimana pendapat Anda terkait navigasi dan kemudahan penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas?
- Informan : Untuk navigasi sangat oke ya, karena layanannya dan menunya sudah diperinci dalam bentuk icon yang tinggal klik
- Peneliti : Apakah website ini memenuhi harapan Anda dalam menyediakan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk asuransi yang Anda butuhkan?
- Informan : Menurut saya sih cukup memuaskan ya

- Peneliti : Selanjutnya, sejauh mana fitur-fitur interaktif di website, seperti chat atau formulir kontak, membantu Anda dalam berkomunikasi dengan perwakilan asuransi?
- Informan : Cukup membantu, karena di website sendiri juga ada fitur ask me yang sekiranya bisa membalas pertanyaan kita dalam rentan waktu 1x24jam
- Peneliti : Bagaimana Anda menilai responsivitas website PT Asuransi Sinar Mas terhadap perangkat yang Anda gunakan (misalnya, smartphone, tablet, atau komputer)?
- Informan : Di PC sih cukup baik, belum pernah akses lewat media yang lain sih
- Peneliti : Baik, Apakah Anda merasa website ini memberikan solusi yang memadai terkait pertanyaan atau kebutuhan informasi yang Anda miliki?
- Informan : Iya, website tersebut cukup memberikan informasi yang memadai
- Peneliti : Oke selanjutnya seberapa puas Anda dengan tingkat personalisasi pengalaman pengguna di website PT Asuransi Sinar Mas, seperti penawaran yang disesuaikan atau rekomendasi produk?
- Informan : Cukup puas dengan penawaran – penawaran produk asuransi yang ditawarkan
- Peneliti : Selanjutnya, apakah Anda merasa bahwa website ini memberikan kemudahan dalam memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Anda pilih?
- Informan : Iya, karena produk-produk asuransi yang ada dijelaskan cukup rinci
- Peneliti : Oke selanjutnya, sejauh mana Anda merasa bahwa website ini membantu Anda dalam memahami proses klaim asuransi, jika diperlukan?
- Informan : Kalau dikasi point dari 1-10 sih saya bisa kasi nilai 9 ya
- Peneliti : Baik, bagaimana penilaian Anda terhadap konten edukatif di website PT Asuransi Sinar Mas yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Anda tentang asuransi?
- Informan : Menurut saya, Asuransi Sinar Mas sudah membuat website pengenalan produk yang cukup user friendly dan kompeten
- Peneliti : Baik, itu aja sih pertanyaannya, makasi banyak ya Ci MC udah mau bantu kasi jawaban
- Informan : Siapp Tom, semoga kebantu ya, lancar-lancar kuliahnya.
- Peneliti : Makasii ci

TRANSKRIP WAWANCARA

Data umum yang perlu dicatat seriap kali melakukan wawancara adalah :

Nama Pewawancara : Tommy Arisandi Halim
Tanggal Wawancara : 05 Januari 2024
Tempat Wawancara : Maxx Coffee Tomang
Nama Lengkap Informan : SM
Jabatan/Pekerjaan Informan : Karyawan Swasta
Nomor Telepon Informan : 0852-xxxx-1231

HASIL WAWANCARA

- Peneliti : Halo Ka SM, udah lama nih ga ketemu gimana kabarnya nih
Informan : Hi Tom , baik Tom kamu gimana?
Peneliti : Aman ka haha, btw thank you ya udah mau luangin waktu buat ku tanya-tanya
Informan : Santai Tom, apa yang mau ditanyain nih
Peneliti : Mau tanya beberapa pendapat kakak tentang website Asuransi Sinar Mas
Informan : Ooo boleh boleh Tom
Peneliti : Apakah Anda merasa website ini memudahkan Anda dalam memahami jenis-jenis polis asuransi yang ditawarkan oleh PT Asuransi Sinar Mas?
Informan : Iya, membantu sekali untuk mengenali produk-produk Asuransi Sinar Mas
Peneliti : Bagaimana website ini membantu Anda dalam melihat dan memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Anda pilih?
Informan : Sebagai pelanggan si aku ngerasa terbantu lewat RIPLAY dan FAQ. Soalnya disana udah ada informasi yang membantu untuk memahami syarat dan ketentuan di setiap produknya
Peneliti : Selanjutnya, dalam pengalaman Anda, apakah fitur simulasi yang ada di website membantu Anda dalam merencanakan kebutuhan asuransi Anda?
Informan : Membantu, karena kita jadi bisa melihat paket jaminan yang diambil dan besaran premi yang akan dibayar
Peneliti : Apakah website PT Asuransi Sinar Mas memberikan kemudahan dalam proses klaim asuransi atau memberikan informasi yang jelas terkait prosedur klaim?

- Informan : Ya, informasi yang diberikan untuk proses klaim di website cukup jelas, sehingga memudahkan kalau ingin melakukan klaim asuransi
- Peneliti : Bagaimana kemudahan akses melalui website ini memengaruhi kecepatan Anda dalam mendapatkan informasi terkini mengenai produk dan layanan asuransi?
- Informan : Cukup mudah ya karena di halaman utama website langsung muncul produk asuransi kita yang aktif dan ada akses cepat ke form pembelian online untuk produk-produk lainnya
- Peneliti : Selanjutnya, apakah Anda menggunakan fitur-fitur interaktif di website, seperti chat online untuk berkomunikasi langsung dengan perwakilan asuransi?
- Informan : Belum pernah coba fitur itu sih
- Peneliti : Sejauh mana website PT Asuransi Sinar Mas membantu Anda dalam memahami manfaat dan proteksi yang diberikan oleh produk asuransi yang Anda miliki?
- Informan : Informasi yang dibutuhkan sih sudah ditampilkan cukup jelas ya di website itu
- Peneliti : Selanjutnya apakah Anda merasa website ini memberikan edukasi yang cukup tentang asuransi, membantu Anda untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi?
- Informan : Menurut aku sih cukup memberikan edukasi tentang asuransi ya dikontennya, lalu ada penjelasan dari masing-masing produknya juga
- Peneliti : Selanjutnya bagaimana Anda menilai kegunaan informasi promosi atau penawaran khusus yang disampaikan melalui website PT Asuransi Sinar Mas dalam memilih atau memperpanjang polis asuransi Anda?
- Informan : Sangat berguna ya penawaran, promosi dan informasi yang ada di website itu, karena bisa membantu aku buat putusin mau perpanjang polis yang sekarang digunakan atau pilih produk yang lain yang lebih untung
- Peneliti : Seberapa puas Anda dengan pengalaman penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas dalam mencari dan memahami informasi terkait produk asuransi?
- Informan : Sejauh ini sih cukup puas ya, karena mudah aja buat dapetin informasi produk dari websitenya
- Peneliti : Selanjutnya bagaimana pendapat Anda terkait navigasi dan kemudahan penggunaan website PT Asuransi Sinar Mas?
- Informan : Menurut ku sih mudah dan user friendly ya, tapi ada beberapa fitur yang ketika di klik, jadi keluar akun dan perlu login kembali

- Peneliti : Baik, apakah website ini memenuhi harapan Anda dalam menyediakan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk asuransi yang Anda butuhkan?
- Informan : Iya, karna mudah buat dapetin informasi yang cukup jelas dan lengkap
- Peneliti : Sejauh mana fitur-fitur interaktif di website, seperti chat atau formulir kontak, membantu Anda dalam berkomunikasi dengan perwakilan asuransi?
- Informan : Belum pernah menggunakan fitur interaktif di website
- Peneliti : Bagaimana Anda menilai responsivitas website PT Asuransi Sinar Mas terhadap perangkat yang Anda gunakan (misalnya, smartphone, tablet, atau komputer)?
- Informan : Responsivitas website sih cukup baik ya kalau diakses lewat laptop, tapi kalau lewat smartphone sih kebetulan belum pernah coba
- Peneliti : Selanjutnya, apakah Anda merasa website ini memberikan solusi yang memadai terkait pertanyaan atau kebutuhan informasi yang Anda miliki?
- Informan : Iya menurut aku, sudah memberikan informasi yang memadai
- Peneliti : Seberapa puas Anda dengan tingkat personalisasi pengalaman pengguna di website PT Asuransi Sinar Mas, seperti penawaran yang disesuaikan atau rekomendasi produk?
- Informan : Cukup puas karena semua produk yang dibutuhkan sudah muncul di kolom akses cepat ke form pembelian online
- Peneliti : Selanjutnya, apakah Anda merasa bahwa website ini memberikan kemudahan dalam memahami syarat dan ketentuan dari produk asuransi yang Anda pilih?
- Informan : Iya aku merasa sudah cukup jelas sih
- Peneliti : Sejauh mana Anda merasa bahwa website ini membantu Anda dalam memahami proses klaim asuransi, jika diperlukan?
- Informan : Cukup membantu, karena didalam website sudah menyediakan form-form yang diperlukan untuk proses klaim
- Peneliti : Bagaimana penilaian Anda terhadap konten edukatif di website PT Asuransi Sinar Mas yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Anda tentang asuransi?
- Informan : Edukasi dikemas dengan baik melalui konten-konten seperti podcast dan artikel yang menarik, informatif dan press release yang menambah rasa percaya pada perusahaan asuransi yang kita beli produknya

Peneliti : Siap, itu aja sih Kak yang mau ku tanyain, makasi banyak ya kak udh mau bantu kasih jawaban

Informan : Sama-sama Tom, cepet lulus kuliahnya ya

Peneliti : Aminn Kak makasii ya

TRANSKRIP WAWANCARA

Data umum yang perlu dicatat seriap kali melakukan wawancara adalah :

Nama Pewawancara : Tommy Arisandi Halim
Tanggal Wawancara : 03 Januari 2024
Tempat Wawancara : PT Asuransi Sinar Mas
Nama Lengkap Informan : BD
Jabatan/Pekerjaan Informan : Head Dept MDM CRM (pengelolaan website /aplikasi)
Nomor Telepon Informan : 0813-xxxx-8790

HASIL WAWANCARA

- Peneliti : Selamat siang Pak BD, sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak atas waktu dan kesempatan yang sudah Bapak berikan kepada saya untuk melakukan wawancara tentang efektivitas website PT Asuransi Sinar Mas ini.
- Informan tambahan : Siang Pak Tommy, sama sama Pak, silahkan Pak Tommy kira – kira apa yang mau ditanyakan?
- Peneliti : Baik Pak, kebetulan saya hanya mau tanya sedikit, berapa lama sih waktu yang dibutuhkan untuk mengupload satu konten kedalam website?
- Informan tambahan : Konten pada sinarmas.co.id diupload melalui content management system (CMS) oleh admin. Jika artikel, laporan berbentuk pdf, ataupun perubahan isi wording maka bisa langsung diupdate dalam waktu singkat dibawah 30 menit.
- Peneliti : Wah lumayan cepat juga ya Pak, kemudian seberapa sering konten pada website diperbaharui?
- Informan tambahan : Konten SEO atau artikel saat ini kita update regular seminggu 2 kali, sementara konten bisnis tergantung permintaan atau kebutuhan. Contoh update laporan keuangan, penghargaan, isi jaminan produk asuransi dan lain lain.

Peneliti : Untuk jenis informasinya, apa yang biasanya diupload kedalam website?

Informan tambahan : Jenis informasi yang biasanya diupload disesuaikan dengan kebutuhan bisnis seperti Produk, Laporan Keuangan, dan Layanan lainnya. Kalau untuk kebutuhan SEO biasanya seperti artikel pop, keuangan, literasi dan lain - lain.

Peneliti : Apakah ada riset yang dilakukan untuk mengetahui informasi yang diminati oleh nasabah?

Informan tambahan : Kita menggunakan google analytic sebagai fondasi analisa traffic yang masuk pada tiap halaman website. Dimana konten yang tinggi viewnya pasti kita duplikasi baik tampilan maupun gayanya untuk lebih memaksimalkan jumlah traffic keseluruhan.

Peneliti : Berapa banyak rata - rata pengunjung website perhari, perbulan dan pertahunnya Pak?

Informan tambahan : Kalau jumlah pengunjung perharinya dikisaran 2000 - 2500, kalau perminggu kurang lebih di 14.000 - 17.500an pengunjung, terus perbulan disekitar 60.000 – 75.000 pengunjung sih kurang lebih ya.

Peneliti : Wah banyak banget berarti yang pake ngeliat websitenya ya Pak.

Informan tambahan : Ya, lumayan banyak yang ngunjungi websitenya.

Peneliti : Lanjut Pak, bagaimana bentuk interaksi antara perusahaan dengan nasabah melalui website?

Informan tambahan : Kalau interaksi biasanya langsung pada isi website, email, Whatsapp, dan chatbot.

Peneliti : Selanjutnya Pak, saya mau tau bagaimana menurut Bapak sebagai pengelola website PT Asuransi Sinar Mas, apakah menurut anda website tersebut sudah efektif dalam memberikan informasi dan promosi kepada nasabah? Jika iya, apa alasannya?

Informan tambahan : Menurut saya seiring dengan go digital NKRI Kami melihat generasi sekarang semakin memanfaatkan website dan aplikasi ASM. Khususnya dalam pembelian, klaim dan melihat informasi terbaru. Efektivitas terlihat karena kemampuan website untuk selalu hadir di smartphone non stop 24 jam / 7 hari melayani berbagai jenis nasabah yang dimana lebih efisien dibandingkan tenaga manusia pada umumnya.

Peneliti : Baik Pak BD, saya kira cukup sekian pertanyaan dari saya, terima kasih banyak ya Pak BD sudah mau membantu menjawab pertanyaan saya.

Informan tambahan : Siap Pak Tommy, senang saya bisa bantu penelitian kuliah Bapak, semoga sukses untuk skripsinya ya Pak Tommy.

Peneliti : Amin Pak, terima kasih doanya ya Pak BD