



**ANALISIS PENGGUNAAN CHATBOT *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) BELLA ASSISTANT DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DI BNI LIFE INSURANCE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

FERONICA HELEN ANASTASYA

2210101063

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025



**ANALISIS PENGGUNAAN CHATBOT *ARTIFICIAL
INTELLIGENCE* (AI) BELLA ASSISTANT DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* (CRM) DI BNI LIFE INSURANCE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

FERONICA HELEN ANASTASYA

2210101063

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Feronica Helen Anastasya

NIM : 2210101063

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Feronica Helen Anastasya)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feronica Helen Anastasya
NIM : 2210101063
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**Analisis Penggunaan Chatbot *Artificial Intelligence* (AI) Bella Assistant
Dalam Meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM)
di BNI Life Insurance**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juni 2025



Feronica Helen Anastasya

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGGUNAAN CHATBOT *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) BELLA ASSISTANT DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DI BNI LIFE INSURANCE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

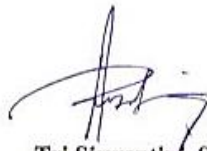
FERONICA HELEN ANASTASYA

2210101063

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.
Ketua Penguji



Tri Siswanti, SE., MM.
Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM.
Ketua Jurusan



Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP.
Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juni 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 30 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Feronica Helen Anastasya
NIM : 2210101063
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

**Analisis Penggunaan Chatbot Artificial Intelligence (AI) Bella Assistant dalam
meningkatkan Customer Relationship Management (CRM) di BNI Life Insurance**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ardhiani Fadila, S.ST., ME.	Ketua	
2	Tri Siswantini, SE., MM.	Anggota I	
3	Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84,99 = A-
75 - 79,99 = B+
70 - 74,99 = B
65 - 69,99 = B-
60 - 64,99 = C+
55 - 59,99 = C
40 - 54,99 = D
0 - 39,99 = E

Jakarta, 30 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS PENGGUNAAN CHATBOT *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) BELLA ASSISTANT DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DI BNI LIFE INSURANCE

Oleh:

Feronica Helen Anastasya

ABSTRAK

Penggunaan chatbot berbasis *Artificial Intelligence* (AI) semakin berkembang dalam layanan digital, termasuk di sektor asuransi. Bella Assistant milik BNI Life Insurance hadir sebagai solusi untuk membantu nasabah mendapatkan informasi dengan cepat dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara terhadap tiga pengguna Bella, serta dianalisis berdasarkan tiga indikator utama: efisiensi, efektivitas, dan kepuasan. Hasilnya menunjukkan bahwa Bella cukup responsif dan mudah diakses, namun belum mampu menangani pertanyaan bebas di luar skenario. Dari sisi efektivitas, interaksi masih terasa kaku dan belum personal, sedangkan pada aspek kepuasan, pengguna merasa cukup aman namun belum sepenuhnya nyaman dan dilayani secara emosional. Selain itu, analisis kekuatan dan tantangan menunjukkan bahwa Bella unggul dalam responsivitas dan efisiensi, tetapi masih memiliki keterbatasan dalam pemrosesan bahasa alami dan inklusivitas. Rekomendasi diberikan agar Bella dikembangkan lebih lanjut untuk mendukung CRM yang lebih humanis dan mendorong loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Chatbot, CRM, Bella Assistant, AI, BNI Life Insurance

***ANALISIS PENGGUNAAN CHATBOT ARTIFICIAL
INTELLIGENCE (AI) BELLA ASSISTANT DALAM
MENINGKATKAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) DI BNI LIFE INSURANCE***

Oleh:

Feronica Helen Anastasya

ABSTRACT

The use of Artificial Intelligence (AI)-based chatbots is increasingly growing in digital services, including in the insurance sector. Bella Assistant, developed by BNI Life Insurance, is designed to help customers access information quickly and efficiently. This research employs a descriptive qualitative method by conducting interviews with three Bella users, analyzed using three key indicators: efficiency, effectiveness, and user satisfaction. The findings show that Bella is responsive and easy to access but still struggles to handle open-ended questions outside its scripted flow. In terms of effectiveness, interactions remain rigid and lack a personal touch. For satisfaction, users feel relatively safe, but the chatbot has yet to create a comfortable and emotionally engaging experience. Additionally, the analysis of strengths and challenges reveals that Bella excels in responsiveness and operational efficiency but faces limitations in natural language processing and inclusivity. Recommendations are proposed to further develop Bella Assistant to support a more human-centered CRM approach and enhance long-term customer loyalty.

Keywords: Chatbot, CRM, Bella Assistant, AI, BNI Life Insurance

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "**Analisis Penggunaan Chatbot *Artificial Intelligence* (AI) Bella Assistant dalam Meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM) di BNI Life Insurance**" sebagai syarat kelulusan Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Kery Utami, SE., M.Si., Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ayah Sutarto dan Ibu Marsiti yang menjadi fokus utama serta motivasi terbesar penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan tiada henti. Kakak Yuliana, adik Frizandika dan Fernandita yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, berbagi cerita, dan turut memberikan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani.
5. Salsabila selaku sahabat terdekat penulis, dan teman magang Rifa yang selalu memberikan semangat, dan selalu sedia menemani penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Rachmad Rizki, selaku orang terdekat penulis yang di mana selalu memberikan semangat, selalu menjadi *support-system* terbaik, dan senantiasa ada ketika penulis mengalami masa sulit selama proses penyelesaian tugas akhir.

7. Teman-teman kuliah yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis, dan menjadi teman selama masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya serta menjadi langkah awal yang baik bagi penulis dalam perjalanan karier dan akademik selanjutnya.

Jakarta, 12 Juni 2025

Feronica Helen Anastasya

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
BERITA ACARA TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Tujuan	5
I.3. Manfaat	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
II.1 Asuransi	7
II.1.1 Pengertian	7
II.1.2 Jenis	7
II.1.3 Tujuan dan Fungsi	8
II.2. Pemasaran (<i>Marketing</i>)	9
II.2.1 Pengertian.....	9
II.2.2 Tujuan dan Fungsi	9
II.2.3 Evolusi Pemasaran	10
II.3 Pemasaran Digital (<i>Digital Marketing</i>)	11
II.4. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
II.4.1 Pengertian CRM	12
II.4.2 Jenis CRM	14
II.4.3 Karakteristik CRM	15
II.4.4 Evolusi CRM.....	18

II.4.5 Konsep Hubungan (<i>Relationship</i>)	20
II.5. <i>Artificial Intellegence (AI)</i>	20
II.5.1 Pengertian.....	20
II.5.2 Jenis	21
II.6. Chatbot	21
II.6.1 Pengertian.....	21
II.6.2 Konsep Dasar	22
II.6.3 Desain dan Pengembangan Chatbot	23
II.6.4 Komponen Evaluasi Chatbot.....	25
II.6.5 Kekuatan & Tantangan Chatbot dalam Teknologi Digital	26
II.7. Bella Assistant BNI Life Insurance	27
II.7.1 Pengertian.....	27
II.7.2 Bella Asistant dalam AI.....	28
BAB III METODE PENULISAN	30
III.1. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	30
III.1.1 Objek Penulisan	30
III.1.2 Jenis Data	30
III.1.3 Sumber Data.....	31
III.2 Pengumpulan Data dan Informasi.....	31
III.2.1 Teknik Pengumpulan Data	31
III.2.2 Teknik Analisis Data	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
IV.1 Gambaran Umum Bella Assistant di BNI Life.....	36
IV.2 Analisis penggunaan chatbot Bella Asistant dalam meningkatkan CRM	37
IV.2.2 Efektifitas	39
IV.2.3 Kepuasan	43
IV.2.4 Keterkaitan Indikator dengan CRM	48
IV.3 Kekuatan dan Tantangan Chatbot.....	49
IV.3.1 Kekuatan (<i>Strengths</i>)	49
IV.3.2 Tantangan (<i>Challenges</i>).....	51
IV.3.2 Rekomendasi pengguna berdasarkan hasil wawancara.....	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
V.1. Kesimpulan.....	56
V.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
RIWAYAT HIDUP	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis CRM.....	14
Tabel 2. Evolusi CRM	19
Tabel 3. Komponen Utama Design Chatbot	24
Tabel 4. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	33
Tabel 5. Ringkasan Hasil Wawancara	47
Tabel 6. Ringkasan Kekuatan dan Tantangan Chatbot.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pertumbuhan AI	4
Gambar 2. Karakteristik CRM.....	16
Gambar 3. Konsep Dasar Chatbot	23
Gambar 4. Bella Assistant BNI Life Insurance.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul.....	65
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan.....	66
Lampiran 3. Hasil Wawancara P1	67
Lampiran 4. Hasil Wawancara P2	70
Lampiran 5. Hasil Wawancara P3	73
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan P1	75
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan P2	75
Lampiran 8. Dokumen Wawancara dengan P3	76
Lampiran 9. Tampilan Awal Bella Chatbot.....	76
Lampiran 10. Tampilan Penggunaan Bella Chatbot	76