

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi adalah suatu hal yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Namun demikian, walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, di sisi lain juga juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif dari kemajuan teknologi dalam kehidupan manusia. Teknologi yang berkembang pesat, baik teknologi informasi, komunikasi, maupun transportasi. Sehingga orang dapat berhubungan melewati batas-batas negara. Lebih lanjut dampak positif teknologi informasi dan komunikasi di bidang ekonomi adalah, Pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi terjadinya industrialisasi dan produktifitas dunia industri semakin meningkat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ahmad Thariq Syauqi, Skripsi: *“Startup sebagai Digitalisasi Ekonomi dan Dampaknya bagi Ekonomi Kreatif di Indonesia*, Hal 05.” (Yogyakarta: UGM, 2017).

Digitalisasi telah menjadi mobilitas pertumbuhan sebagian besar bisnis ekonomi pada beberapa tahun terakhir, digitalisasi menawarkan akurasi dan kecepatan akses pasar yang lebih luas sehingga menjadi prioritas konsumen di masyarakat. Selain itu digitalisasi juga sangat besar manfaatnya bisa menahan dampak kerusakan perekonomian yang terjadi sekarang ini dimasa pandemi Covid-19, dengan adanya digitalisasi sebagian besar kegiatan masyarakat dalam menjalankan perekonomiannya yang serba terbatas bisa terus berjalan dengan adanya digitalisasi, masyarakat bisa menjalankan aktivitasnya melalui media digital atau online.

Sebagai langkah pertama percepatan transformasi ekonomi digital nasional, Perubahan dan inovasi model bisnis, serta adanya penggunaan teknologi baru merupakan salah satu potensi yang dimiliki oleh beberapa sektor sehingga dapat berkembang seiring dengan perkembangan ekonomi digital di Indonesia.

Transformasi digital dilakukan dengan fokus pada beberapa sektor yang ada di Indonesia, yakni sektor pendidikan digital, sektor perdagangan digital, pariwisata dan transformasi digital, media hiburan digital, pertanian dan perikanan digital, serta jasa keuangan digital.<sup>2</sup>

Salah satu sektor transformasi digital yang paling banyak digunakan adalah teknologi keuangan digital, Munculnya beragam aplikasi digital

---

<sup>2</sup>Doni003, "10 Sektor Prioritas untuk Memacu Transformasi Digital", *Kementerian Komunikasi dan Informatika*, (10 Sep 2021 | 10:25 WIB)

sebagai alat pembayaran merupakan salah satu bukti yang menunjukkan perkembangan sektor nansial di era ekonomi digital ini. Tidak hanya sistem pembayaran, aplikasi-aplikasi digital yang berkaitan dengan sistem pembiayaan pun mulai banyak dikembangkan dan digunakan oleh masyarakat. Tidak heran, saat ini, topik terkait nansial technology atau sering disebut sebagai ntech menjadi salah satu topik yang sering dibahas oleh para pelaku ekonomi digital.

Di masa depan, dampak perkembangan teknologi di dunia bisnis akan semakin penting. Tanda-tanda telah menunjukkan bahwa akan segera muncul teknologi bisnis yang memungkinkan konsumen secara individual melakukan kontak langsung dengan perusahaan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara langsung dan secera individu dapat dipenuhi, dan yang lebih penting konsumen tidak perlu lagi mendatangi perusahaan.

Persaingan dalam dunia bisnis menuntut pekerja untuk selalu menambah skill dan pengetahuan yang dimiliki. Kecenderungan perkembangan teknologi dan ekonomi, akan berdampak pada penyerapan tenaga kerja dan kualifikasi tenaga kerja yang diperlukan. Kualifikasi tenaga kerja dan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan akan mengalami perubahan yang cepat. Akibatnya, pendidikan yang diperlukan adalah pendidikan yang menghasilkan tenaga kerja yang mampu mentransformasikan pengetahuan dan skill sesuai dengan tuntutan kebutuhan tenaga kerja yang berubah tersebut.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi digital saat ini dapat merubah cara berbisnis suatu industri. Era digital sudah merambah industri perasuransian dan pialang asuransi. Para pelaku di industri pun terus meningkatkan sistem digital di perusahaannya. Menurut Ian Ramelan, “Digitalisasi itu tidak murah dan perlu pembiayaan yang terus menerus, yang sudah pasti hasil pendapatan cukup lumayan. Di samping itu pada saat pandemi Covid-19 ini daya saing *marketing digital* makin ketat. Memang awal-awal digitalisasi perlu promosi di mana-mana atau istilahnya ‘bakar uang’, tapi saat ini sudah menurun dan yang penting punya strategi yang tepat”<sup>3</sup>

Perkembangan digital juga terjadi di dunia asuransi. Dalam asuransi, digitalisasi sudah berkembang cukup maju, bisa disebut juga dengan InsurTech, InsurTech merupakan industri asuransi melalui inovasi teknologi digital, penyelenggara InsurTech terdiri dari lembaga jasa keuangan dan atau pihak lain yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan, berbentuk badan hukum berupa perseroan terbatas atau koperasi.

Saat ini, terdapat banyak jenis bisnis *InsurTech* yang berkembang mulai dari manajemen asuransi hingga pemasaran, penjualan, dan pengelolaan data. Berikut beberapa contoh bentuk penyelenggaraan *InsurTech* :

---

<sup>3</sup> Wahyu Widiastuti, “Kembangkan Digitalisasi di Industri Pialang Asuransi”, *mediaasuransinews.co.id*, (13 des 2021 | 2:02 pm)

### 1. *InsurTech Aggregator/ Marketplace*

Tertanggung dapat membandingkan harga, ketentuan, kebijakan dari berbagai produk dan layanan perusahaan asuransi.

### 2. *InsurTech Intermediaries - Brokers/Agents*

Menjalankan bisnis (aktif) bertindak untuk para pihak dalam memberikan saran dalam memilih asuransi sesuai kebutuhan tertanggung dan mengatur transaksi asuransi.

### 3. *The Full Stack InsurTech*

Memberikan pelayanan dan pengalaman unik kepada pelanggannya mulai dari promosi produk, penjualan, analisis risiko, pelayanan transaksi pembayaran langsung premi maupun klaim.<sup>4</sup>

Tranformasi digital yang terjadi begitu pesat di bidang asuransi serta tingginya tingkat persaingan pasar, menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan pialang asuransi dan reasuransi. Sebagai perusahaan yang bekerja sama dengan asuransi tentu industri ini harus mulai melakukan transformasi menuju era digital, karena mulai saat ini banyak perusahaan asuransi yang sudah merambah ke dunia digital agar tidak tertinggal dari industri lain.

Demi meningkatkan kualitas layanan digital di perusahaaa pialang asuransi butuh persiapan digitaliasi dalam sebuah perusahaan adalah sumber

---

<sup>4</sup> <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20593>, diakses pada tanggal 16 Desember 2021 Pukul11:30

daya manusia yang handal dan investasi permodalan keuangan harus cukup besar untuk menopang perusahaan menuju persaingan yang lebih canggih.

Agar perusahaan dapat berjalan ditengah era persaingan digital, maka dibutuhkan strategi bersaing yang tepat pula, strategi bersaing merupakan cara untuk mencari posisi yang kompetitif dalam merencanakan dan penentuan oprasi-oprasi bisnis, menggerakkan sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual pada pencapaian perusahaan. Dalam menyusun strategi perusahaan dapat melihat dari beberapa aspek yaitu Strategi kepemimpinan mencakup biaya atau pengaturan dengan biaya penuh, strategi diferensiasi mencakup ciri produk yang penawaran nilai-nilai yang dicari konsumen, strategi fokus mencakup penentuan segmentasi pasar yang lebih kecil.

PT. PAIB Indonesia merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pialang asuransi sebagai perusahaan penunjang bagi perusahaan asuransi, perusahaan pialang asuransi pun harus mampu menyesuaikan diri denagn bisnis digital terlebih sudah banyak perusahaan asuransi yang mulai merambah ke bisnis digital dan bisnis digital merupakan kesempatan bagi perusahaan pialang asurani untuk lebih menunjukkan jati diri di mata masyarakat.

Oleh karena itu, untuk membangun suatu layanan secara digital serta menghasilkan solusi bisnis bagi PT. PAIB Indonesia diperlukan suatu perencanaan strategi persaingan digital. Maka berdasarkan latarbelakang

yang telah penulis paparkan diatas, penulis akan melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Analisis Pialang Asuransi Dan Reasuransi Dalam Perkembangan Digitalisasi Di Tengah Persaingan Teknologi pada PT. PAIB Indonesia ”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Digitalisasi ekonomi menuntut semua sektor beralih ke sistem digital, hal ini dikarenakan bisnis digital merupakan solusi efektif dalam proses bisnis dalam kemajuan teknologi.
2. Digitalisasi pialang adalah salah satu hasil dari perubahan teknologi di bidang jasa pelayanan keperantaraan dalam bidang asuransi, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan asuransi dan reasuransi di era teknologi yang terus mengalami peningkatan.
3. Jika dilihat dari perkembangan kemajuan teknologi digital saat ini, peneliti melihat adanya ketertinggalan pada perusahaan pialang asuransi, karena suka atau tidak suka, digitalisasi akan melanda industri pialang asuransi seperti yang terjadi pada perusahaan-perusahaan asuransi lainnya karena hanya bebrapa perusahaan pialang asuransi yang bergerak di era digitalisasi yang terdaftar di Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi Dan Reasuransi Indonesia (APPARINDO) dan Otorotas Jasa Keuangan (OJK)

4. Penulis melihat bahwa perkembangan teknologi pialang asuransi masih tertinggal terhadap perkembangan di era teknologi sekarang ini, padahal pialang menjadi wadah bertukar informasi dan interaksi, dalam membahas sejumlah hal di bidang asuransi.
5. Penulis juga melihat bahwa pialang asuransi ikut serta dalam membangun perekonomian nasional

### **C. Fokus Masalah**

Agar peneliti fokus, terarah dan tidak menyimpang dari pokok pembahasa penelitian, untuk itu peneliti memperjelas ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya analisis pialang asuransi dan pialang reasuransi pada PT. PAIB Indonesia dalam perkembangan digitalisasi di tengah persaingan teknologi.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai beriku :

1. Bagaimana strategi perusahaan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi dalam menghadapi era bisnis digital?
2. Bagaimana pemanfaatan teknologi digital pada Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi dalam kegiatan operasional perusahaan?
3. Bagaimana langkah-langkah perusahaan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi dalam membangun dan mengelola operasional secara digital?



## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi perusahaan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi dalam menghadapi era bisnis digital.
2. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi digital pada Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi dalam kegiatan operasional perusahaan.
3. Untuk mengetahui Bagaimana langkah-langkah perusahaan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi dalam membangun dan mengelola operasional secara digital.

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang asuransi syariah sebagai bahan referensi atau rujukan dan tambahan daftar pustaka pada perpustakaan UIN Sultan Maulana Haanuddin Banten.

2. Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat terhadap pengembangan teknologi pialang asuransi di PT. PAIB Indonesia sebagai lembaga jasa perantara.

- b. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya dan mampu menjadi bahan diskusi untuk menciptakan kreatifitas akademisi dalam mengkaji fenomena teknologi ini.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi untuk memacu terciptanya masyarakat modern dengan teknologi yang memadai.

d. Peneliti berikutnya

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi referensi atau bahan acuan selanjutnya.

## **G. Kerangka Pemikiran**

Trasnformasi digital merupakan perubahan dari bagian teknologi yang lebih besar dan berhubungan dengan semua aspek kehidupan di masyarakat, tak terkecuali dalam bidang ekonomi dan bisnis sekarang ini, hampir seluruhnya dilakukan secara digital untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi salah satunya yaitu finansial teknologi yang paling banyak digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan

Dengan adanya perubahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti transformasi digital yang terjadi pada perusahaan pialang asuransi dan pialang reasuransi. Sebagaimana yang Diketahui bahwa profesi Pialang

Asuransi adalah usaha jasa konsultasi dan/atau keperantaraan dalam penutupan Asuransi atau Asuransi Syariah serta penanganan penyelesaian klaimnya dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung, atau peserta. Sedangkan pialang reasuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam penempatan reasuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi reasuransi dengan bertindak untuk kepentingan perusahaan asuransi.

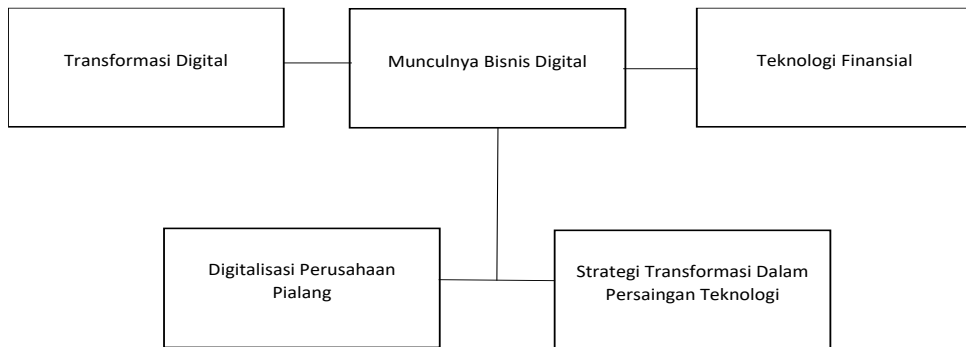
Adanya industri perusahaan asuransi disuatu negara tentunya bisa mewarnai dalam kesetabilan perekonomian nasional, kestabilan perekonomian suatu negara akan tercapai bila didukung oleh kestabilan usaha dari sektor-sektor terkait. Industri asuransi merupakan bisnis jasa keuangan yang peranannya tidak dapat diabaikan dalam mewujudkan peningkatan kualitas ekonomi suatu negara. Pengelolaan dana asuransi tentunya memberikan bisnis timbal balik, baik dengan bisnis perbankan maupun bisnis keuangan non bank lainnya. Pengelolaan dana asuransi tentunya memberikan bisnis timbal balik, baik dengan bisnis perbankan maupun bisnis keuangan lainnya. Dalam pelaksanaan bisnis asuransi, hadir sebuah industri penting yang menempati fungsinya secara profesional untuk meningkatkan nilai-nilai yang berkenaan dengan aktivitas asuransi,. industri tersebut adalah adanya broker asuransi atau yang biasa disebut dengan pialang asuransi. Artinya pialang asuransi memiliki peran besar dalam mendukung ketenangan masyarakat dalam mengelolan risiko dengan metode

asuransi yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan industri perasuransian dan dipercaya sebagai penyokong perekonomian nasional.

Sebagai bagian dari proses bisnis lembaga keuangan asuransi dalam menuju transformasi digital tentu perusahaan pialang asuransi harus menyusun strategi terhadap perkembangan digital sekarang ini agar bisa bersaing dengan perusahaan bisnis lainnya.

suatu negara. Pengelolaan dana asuransi tentunya memberikan bisnis timbal balik, baik dengan bisnis perbankan maupun bisnis keuangan non bank lainnya. Pengelolaan dana asuransi tentunya memberikan bisnis timbal balik, baik dengan bisnis perbankan maupun bisnis keuangan lainnya. Dalam pelaksanaan bisnis asuransi, hadir sebuah industri penting yang menempati fungsinya secara profesional untuk meningkatkan nilai-nilai yang berkenaan dengan aktivitas asuransi,. industri tersebut adalah adanya broker asuransi atau yang biasa disebut dengan pialang asuransi. Artinya pialang asuransi memiliki peran besar dalam mendukung ketenangan masyarakat dalam mengelola risiko dengan metode asuransi yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan industri perasuransian dan dipercaya sebagai penyokong perekonomian nasional.

Sebagai bagian dari proses bisnis lembaga keuangan asuransi dalam menuju transformasi digital tentu perusahaan pialang asuransi harus menyusun strategi terhadap perkembangan digital sekarang ini agar bisa bersaing dengan perusahaan bisnis lainnya.



Gambar 1. 1 **Kerangka Pemikiran**

Sumber : Diolah oleh Peneliti

## H. Metodologi Penelitian

Beberapa unsur metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Objek Penelitian

Penelitian Ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, metode ini disebut kualitatif karena penelitian ini membahas mengenai fenomena yang terjadi yaitu teknologi yang berkembang di perusahaan pialang asuransi di Indonesia menggunakan analisis deskriptif kualitatif , menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan yang berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan pada PT. PAIB Indonesia.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana dalam penelitian ini akan menekankan pada pencarian makna, pengertian,

perencanaan, karakteristik, gejala, symbol, maupun gambaran dari fenomena sehingga dapat disajikan dalam bentuk narasi.<sup>5</sup> Dalam hal ini, fenomena yang akan dibahas adalah fenomena teknologi digitalisasi dalam ruang lingkup pialang asuransi yang mana data dibutuhkan adalah informasi mengenai pandangan perusahaan, strategi perusahaan dalam menghadapi persaingan di era digital

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan melalui studi kasus. Studi kasus adalah suatu kajian mengenai suatu latar atau subjek tunggal secara rinci.<sup>6</sup> Subjek penelitian yaitu meliputi individu, kelompok, lembaga tertentu, maupun kalangan masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang dibahas dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, mengangkat studi pada sebuah perusahaan Pialang Asuransi yaitu PT. PAIB Indonesia, dalam topik yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pialang asuransi dan pialang reasuransi dalam menghadapi persaingan di era digital

---

<sup>5</sup> Muri A Yusuf, "*Metode Penelitian Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*". (Jakarta : Kencana, 2014). Hal.392

<sup>6</sup> Ruslan Ahmadi, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". (Yogyakarta : Ar-Ruzz, 2016).Hal.

## 2. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu :

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti dan memberikan penggambaran fakta serta peristiwa yang diinginkan.<sup>7</sup> Dalam proses penelitian, sumber data utama dapat dikumpulkan melalui beberapa metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data primer melalui wawancara dengan pihak perusahaan.

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang berbentuk dokumen, jejak digital, maupun gambar tertentu yang dapat memberikan informasi terkait topik yang sedang diteliti.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini, sumber data sekunder dapat diperoleh dari buku, jurnal, artikel, maupun webinar yang dipublikasikan oleh lembaga tertentu.

---

<sup>7</sup> Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D*”. (Bandung : Alfabeta, 2014). Hlm. 224

<sup>8</sup> Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D*” ... hlm 224

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, dibutuhkan data mengenai strategi dari perusahaan pialang asuransi, untuk itu peneliti menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

#### a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai topik yang akan dibahas pada penelitian.<sup>9</sup> Pada penelitian ini, wawancara akan dilaksanakan dengan pihak PT. PAIB Indonesia.

#### b. Observasi Non Partisipan

Metode lainnya yang ada hubungannya dengan Observasi non partisipatif adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan tidak terlibat dalam kegiatan suatu kelompok. Dalam hal ini, peneliti hanya sebagai seorang pengamat. Pengamatan dalam penelitian ini akan dilakukan terhadap teknologi yang digunakan oleh pelaku perusahaan pialang asuransi

### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan

---

<sup>9</sup> Sugiono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D*" ... hlm 233



dokumentasi serta membuat kesimpulan agar dapat dipahami dan hasil analisa dapat diinformasikan pembaca.<sup>10</sup>

Penelitian ini menggunakan metode berpikir induktif, yaitu mengumpulkan data-data khusus untuk kemudian digeneralisasikan menjadi suatu informasi yang memiliki sifat umum.

Analisis data memiliki 4 tahapan, yaitu :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi, atau dokumentasi yang terstruktur serta sistematis.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memfokuskan dan mengabstraksikan data yang telah dikumpulkan sebelumnya menjadi suatu informasi yang memiliki makna tertentu.

c. Sajian Data

Sajian data adalah mengorganisir dan menyajikan data ke dalam bentuk tertentu, misalnya dalam bentuk narasi, table, matriks, dan lain sebagainya.

d. Menyimpulkan data

---

<sup>10</sup> Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D"... hlm 94

Menyimpulkan data adalah proses pengambilan intisari dari sajian data yang sudah tersusun dalam bentuk pernyataan yang singkat namun memiliki makna yang luas.<sup>11</sup>

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini meliputi landasan teori, teori yang didapatkan akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini memuat uraian tentang objek yang akan diteliti, yakni PT. PAIB Indonesia. Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan dan menjelaskan perihal tentang PT. PAIB Indonesia secara umum, seperti sejarah berdirinya, visi misi dan tujuan PT. PAIB Indonesia. Selanjutnya akan menjelaskan secara umum bagaimana analisis strategi perusahaan pialang asuransi dalam menghadapi persaingan di era digital pada PT.

---

<sup>11</sup> Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D"... hlm 53

PAIB Indonesia, dan juga mengemukakan temuan penelitian yang didapat peneliti.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan analisis data.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh.