



**IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DEPOSITO
DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG UTAMA HARMONI
PERIODE TAHUN 2015**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Communications & Advertising

MERCU BUANA

Disusun Oleh:
EVA SUPRIYANTI RAHAYU NINGSIH
44311110120

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH DEPOSITO
DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG UTAMA HARMONI
PERIODE TAHUN 2015**

Nama : Eva Supriyanti Rahayu Ningsih

NIM : 44311110120

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communications & Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 15 Desember 2015

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

(Dra. Tri Diah Cahyowati M.Si)



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH DEPOSITO
DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG UTAMA HARMONI
PERIODE TAHUN 2015**

Nama : Eva Supriyanti Rahayu Ningsih

NIM : 44311110120

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communications & Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

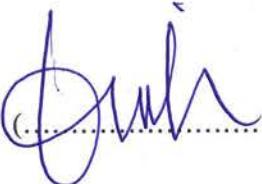
Jakarta, 15 Desember 2015

Ketua Sidang,
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

(.....)

(.....)

Pengaji Ahli,
Drs. Dadan Iskandar, M.Si

(.....)

(.....)

Pembimbing
Dra. Tri Diah Cahyowati M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DEPOSITO DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG UTAMA HARMONI PERIODE TAHUN 2015**

Nama : Eva Supriyanti Rahayu Ningsih

NIM : 44311110120

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communications & Advertising

Jakarta, 29 Desember 2015

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing Ketua Bidang Studi Marketing
[Signature] Communications & Advertising
UNIVERSITAS MERCU BUANA
(Dra. Tri Diah Cahyowati M. Si) *[Signature]* (Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

[Signature] (Dr. Agustina Zubair, M.Si)

[Signature] (Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH DEPOSITO
DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG UTAMA HARMONI
PERIODE TAHUN 2015**

Nama : Eva Supriyanti Rahayu Ningsih

NIM : 44311110120

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communications & Advertising

UNIVERSITAS
Jakarta, 15 Desember 2015
MERCU BUANA
Disetujui dan diterima oleh:
Pembimbing Skripsi

(Dra. Tri Diah Cahyowati M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Marketing
Communications & Advertising

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini untuk melengkapi syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang berjudul **Implementasi Personal Selling dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Harmoni Periode Tahun 2015.**

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan karena keterbatasan, kemampuan, maupun surutnya semangat, namun penulis bersyukur dan berterima kasih karena telah mendapat perhatian dan dukungan dari berbagai pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini masih banyak ketidaksempurnaan namun peneliti telah berusaha untuk menyajikan dengan sebaik-baiknya. Maka, dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati M.Si sebagai dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan nasehat selama penyusunan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Dr. Agustina Zubair, M.Si
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Drs. A. Rachman H. I, M.Si

4. Ketua Bidang Studi Marketing Communications & Advertising, Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si
5. Sekretaris Bidang Studi Marketing Communications & Advertising, Ira Purwitasari, M.Ikom
6. Kedua orang tuaku, Bapak Tasimun dan Ibu Rofingah yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Suamiku tercinta, Fajri, atas dukungan, pengertian, dan kasih sayang yang diberikan selama menyusun skripsi.
8. Segenap awak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan pihak lain, yang telah meluangkan waktu dan kesibukannya untuk membantu penulis dalam memperoleh data.
9. Semua teman seperjuangan angkatan 19 Marketing Communications Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas dukungan dan perhatiannya terhadap penulis.
10. Seluruh staff pengajar mata kuliah jurusan Marketing Communications Universitas Mercu Buana, Jakarta.
11. Dan semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti pun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari cara penulisan maupun cara penyajiannya, untuk itu semua kritik dan saran akan penulis terima demi penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak dan juga untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu komunikasi.

Jakarta, Desember 2015

Eva Supriyanti Rahayu Ningsih



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| LEMBAR HASIL PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI | v |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR BAGAN | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| ABSTRAK..... | xviii |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA 1

| | |
|--|----|
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis/ Akademis | 10 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 10 |

| | |
|--|-----------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Strategi Komunikasi Pemasaran | 11 |
| 2.1.1 Definisi Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Definisi Komunikasi Pemasaran | 14 |
| 2.1.3 Definisi Strategi Komunikasi Pemasaran | 17 |
| 2.1.4 Unsur Strategi Komunikasi Pemasaran | 21 |
| 2.2. Pemasaran Jasa | 25 |
| 2.2.1 Definisi Pemasaran Jasa | 25 |
| 2.2.2 Karakteristik Pemasaran Jasa | 26 |
| 2.3 <i>Personal Selling</i> | 30 |
| 2.3.1 Definisi <i>Personal Selling</i> | 30 |
| 2.3.2 Proses <i>Personal Selling</i> | 33 |
| 2.3.3 Keunggulan dan Kelemahan <i>Personal Selling</i> | 36 |
| 2.4 <i>Personal Selling</i> dalam Jasa Perbankan | 37 |
| 2.5 Bank, Deposito Berjangka, dan Nasabah | 39 |
| 2.5.1 Pengertian Bank | 39 |
| 2.5.2 Pengetian Deposito Berjangka | 40 |
| 2.5.2.1 Jenis-Jenis Deposito | 41 |
| 2.5.3 Pengertian Nasabah | 43 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 45 |
| 3.1 Paradigma | 45 |
| 3.2 Metode Penelitian | 46 |

| | |
|--|----|
| 3.3 Alat Bantu Pengumpulan Data | 47 |
| 3.4 Subjek Penelitian | 47 |
| 3.5 Tehnik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.5.1 Data Primer | 50 |
| 3.6 Tehnik Analisis Data | 52 |
| 3.7 Tehnik Pemeriksaan Keabsahsan Data | 54 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56

| | |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 56 |
| 4.1.1 Sejarah Bank BNI | 56 |
| 4.1.2 Profil PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk | 60 |
| 4.1.3 Visi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk | 60 |
| 4.1.4 Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk | 61 |
| 4.1.5 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk | 61 |
| 4.1.6 Struktur Organisasi | 64 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 67 |
| 4.2.1 Implementasi <i>Personal Selling</i> dalam Meningkatkan jumlah nasabah Deposito di Kantor Cabang Utama Harmoni tahun 2015 . | 68 |
| 4.2.1.1 <i>Prospecting for Costumer</i> | 68 |
| 4.2.1.2 <i>Opening the Relationship</i> | 69 |
| 4.2.1.3 <i>Qualifying the Prospecting</i> | 71 |
| 4.2.1.4 <i>Presenting the Sales Messages</i> | 72 |
| 4.2.1.5 <i>Closing the Sales</i> | 74 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.1.6 <i>Servicing the Account</i> | 76 |
| 4.2.2 Pembahasan Terhadap Implementasi <i>Personal Selling</i> Bank BNI | 78 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| 5.1 Simpulan | 87 |
| 5.2 Saran | 89 |
| 5.2.1 Saran Akademis | 90 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 90 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |



DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul Gambar | Halaman |
|------------|---|---------|
| Gambar 4.1 | Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk | 61 |



DAFTAR TABEL

| No. | Judul Tabel | Halaman |
|------------|---|----------------|
| Tabel 1.1 | Realisasi Target Pencapaian deposito di Outlet BNI KCU Harmoni 2014..... | 8 |
| Tabel 4.1 | Perbandingan Target Pencapaian deposito di BNI KCU Harmoni 2014 ke realisasi 2015..... | 79 |



DAFTAR BAGAN

| No. | Judul Bagan | Halaman |
|------------|---|----------------|
| Bagan 2.1 | Strategi Komunikasi Pemasaran | 19 |
| Bagan 2.2 | Empat Komponen P dalam Bauran Pemasaran | 21 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk |
| Lampiran 2 | Struktur Organisasi Anak Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk |
| Lampiran 3 | Draft Wawancara <i>Area Manager</i> |
| Lampiran 4 | Draft Wawancara <i>Account Officer</i> |
| Lampiran 5 | Draft Wawancara Nasabah |
| Lampiran 6 | Hasil Wawancara <i>Area Manager</i> |
| Lampiran 7 | Hasil Wawancara <i>Account Officer</i> |
| Lampiran 8 | Hasil Wawancara Nasabah |

