



Komunikasi antara *Account Executive Officer* dengan Pelanggan  
dalam Sistem *Customer Relationship Management* (CRM)  
(Studi Kasus di PT. Cadconsult Nusantara)

## **SKRIPSI**

Disusun oleh :

**NURLIA SAFITRI**

**44210120036**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KOMUNIKASI ACCOUNT EXECUTIVE OFFICER DENGAN  
PELANGGAN DALAM SISTEM CRM  
(Studi Kasus di PT Cadconsult Nusantara)

Nama : Nurlia Safitri

NIM : 44210120036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Maret 2013

Mengetahui

Pembimbing I

(Suryaning Hayati SE, MM) ✓



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

JUDUL : KOMUNIKASI ACCOUNT EXECUTIVE OFFICER  
DENGAN PELANGGAN DALAM SISTEM CRM  
(STUDI KASUS PT CADCONSULT NUSANTARA)

NAMA : NURLIA SAFITRI

NIM : 44210120036

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : HUBUNGAN MASYARAKAT

JAKARTA, 17 Maret 2013

PEMBIMBING

Suryaning Hayati SE, MM

DEKAN FAKULTAS  
ILMU KOMUNIKASI,

Dr. Agustina Zubair M.Si

KETUA BIDANG STUDI

Suryaning Hayati SE, MM



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : KOMUNIKASI ACCOUNT EXECUTIVE OFFICER  
DENGAN PELANGGAN DALAM SISTEM CRM  
(STUDI KASUS PT CADCONSULT NUSANTARA)

NAMA : NURLIA SAFITRI

NIM : 44210120036

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : HUBUNGAN MASYARAKAT

JAKARTA, 17 Maret 2013

Mengetahui,

KETUA SIDANG  
S.M. Niken Restaty, M.Si

(.....)

PENGUJI AHLI  
Ira Purwitasari, M. Ikom

(.....)

PEMBIMBING  
Suryaning Hayati SE, MM

(.....)

## KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Komunikasi Antara Account Executive Officer dengan Pelanggan dalam Program Customer Relationship Management (CRM)*.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas MercuBuana. Dengan terselesaikannya skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berperan membantu dan mendo'akan proses pembuatan laporan ini. Ucapan terima kasih tersebut di tujukan kepada:

- 1) Terima Kasih penulis ucapkan kepada Dosen Pembimbing, Ibu Suryaning Hayati, SE, MM yang telah memberikan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi sampai akhir. Terima kasih atas semangat yang selalu diberikan dan juga nasehat-nasehat beliau begitu berarti dan memiliki makna yang teramat besar.
- 2) Terima Kasih penulis ucapkan kepada Dosen Penguji, Ibu SM Niken R, Msi dan Ibu Ira Purwitasari, M. Ilkom atas pencerahan pada saat sidang. Terima

kasih atas ilmu dan juga nasehat-nasehat yang diberikan sangat berarti bagi penulis.

- 3) Terima kasih untuk dosen-dosen Universitas Mercubuana yang selama ini telah mengajar dan mendidik serta memberi pengetahuan selama kuliah.
- 4) Ibu. Dr. Agustina Zubair, Msi, sebagai Dekan Fikom, Universitas Mercubuana.
- 5) Ibu. Suryaning Hayati, SE, MM, sebagai Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana.
- 6) *General Manager* PT Cadconsult Nusantara, Bapak. Rommy Anwar, Terima kasih telah mengizinkan dan menerima penulis untuk meneliti dan menyelesaikan skripsi penulis. Dan penulis sangat berterima kasih atas kesabaran beliau dalam hal memberikan penjelasan-penjelasan yang begitu bermanfaat untuk masa depan dan pengetahuannya kepada penulis.
- 7) *Manager Technical Support*, Ibu. Amy Rachmadhani. Penulis sangat berterima kasih kepada beliau karena selalu memberikan semangat dan do'a agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
- 8) Terima Kasih penulis ucapkan kepada kedua orangtua, Ibunda Tercinta Siti Hadijah dan Bakrianto dan juga umi dan bapak tercinta, Hj. Zuhariah dan H. M. Halim yang selalu mengiringi penulis dengan do'a setiap pagi sampai malam hari dan selalu memberikan dukungan moral, spiritual, dan materi. Terima kasih Ibu, Ayah, Umi, Bapak, Tante, Om dan adik-adikku tersayang yang selalu memberi semangat untuk terus maju dan maju menggapai sebuah impian.

- 9) Seseorang yang sangat spesial yang selalu membantu penulis menyelesaikan tugas-tugas kuliah dan selalu sabar menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dengan penuh warna.
- 10) Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua staff *Account Executive* dan seluruh keluarga besar PT Cadconsult Nusantara yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat serta do'anya.
- 11) Teman-Teman satu bimbingan, terima kasih karena kita sama-sama selalu memberikan semangat, dukungan, saran untuk cepat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kawan, kita selalu saling menyemangati.
- 12) Teman-teman satu angkatan *public relations* terima kasih atas semangat dan motivasinya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, saran dan kritik penulis harapkan agar skripsi ini menjadi lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 17 Maret 2013

Nurlia Safitri

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Komunikasi .....	10
2.1.1 Tujuan Komunikasi.....	14
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	15
2.1.3 Model Komunikasi.....	16
2.2 Komunikasi Organisasi .....	17
2.3 Komunikasi Internal.....	20
2.3.1 Bentuk Komunikasi Internal .....	22



2.4 Komunikasi Eksternal .....	26
2.4.1 Jenis-jenis Komunikasi <i>Eksternal</i> .....	27
2.5 <i>Public Relations</i> .....	28
2.5.1 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	29
2.5.2 Peran <i>Public Relations</i> .....	31
2.6 CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ) .....	33
2.6.1 Tujuan CRM .....	36
2.6.2 Tahapan-Tahapan CRM .....	37
2.6.3 Manfaat CRM .....	38
2.6.3.1 Manfaat CRM Bagi Perusahaan .....	39
2.6.3.2 Manfaat CRM Bagi Pelanggan .....	40
III. METODELOGI PENELITIAN .....	42
3.1 Tipe Penelitian .....	42
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Subjek Penelitian .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian .....	49
3.5.1 Definisi Konsep .....	49
3.5.2 Fokus Penelitian .....	50
3.6 Teknik Analisis Data .....	51
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	53
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1 Gambaran Umum PT Cad Consult Nusantara .....	54

4.1.1	Sejarah PT Cad Consult Nusantara.....	54
4.1.2	Lokasi dan Profile Perusahaan.....	56
4.1.3	Visi dan Misi PT Cad Consult Nusantara .....	57
4.1.4	Struktur Organisasi PT Cad Consult Nusantara.....	58
4.1.5	Gambar yang menjalankan Tugas dan Fungsi PR .....	62
4.1.6	Produk <i>Software</i> Cad .....	63
4.2	Hasil Penelitian .....	69
4.2.1	Hasil Wawancara .....	70
4.2.1.1	Komunikasi yang dilakukan Pihak <i>Account Executive Officer</i> dengan Pelanggan dalam Program CRM.....	70
4.2.1.2	Tahapan-Tahapan penggunaan Program CRM yang dilakukan pihak <i>Account Executive</i> .....	75
4.2.2	Hasil Observasi .....	76
4.3	Pembahasan.....	84
4.3.1	Manfaat CRM Bagi Perusahaan dan Pelanggan .....	84
4.3.2	Komunikasi Antara <i>Account Executive Officer</i> dengan Pelanggan dalam Program CRM.....	88
4.3.3	Tahapan-Tahapan dalam Penggunaan CRM yang Dilakukan Pihak <i>Account Executive Officer</i> .....	93
V.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	97
5.1	Kesimpulan .....	97
5.2	Saran .....	98

DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Model Komunikasi.....	16
2.	Perkembangan Bisnis Applicad Thai.....	54
3.	Sejarah PT Cad Consult Nusantara.....	55
4.	Lokasi PT Cad Consult Nusantara.....	56
5.	Tampilan Design dari <i>Software</i> Cad Archicad.....	64
6.	Tampilan Design dari <i>Software</i> Cad Artlantis.....	64
7.	Tampilan design 2 Versi <i>Software</i> Cad Artlantis.....	65
8.	Tampilan Design dari <i>Software</i> Cad Lumion.....	66
9.	Tampilan Design dari <i>Software</i> Cad Gstar Cad.....	66
10.	Tampilan Design dari <i>Software</i> Cad Vray.....	67
11.	Tampilan Design dari <i>Software</i> Cad SolidWorks.....	68
12.	Email Permasalahan yang Dihadapi Pelanggan.....	77
13.	Tampilan Design Permasalahan yang Dihadapi Pelanggan.....	78
14.	Email Mengenai Solusi Design Untuk Pelanggan.....	78
15.	Tampilan Mengenai Solusi Design Untuk Pelanggan.....	80
16.	Komunikasi dua Arah antara <i>Technical Support</i> dan Pelanggan....	81
17.	Tampilan Solusi yang diberikan <i>Technical Support</i> Untuk Pelanggan.....	83
18.	Tampilan Program <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) ..	94
19.	Tahapan Pertama dalam Penggunaan Program CRM.....	95
20.	Tahapan Kedua dalam Penggunaan Program CRM.....	95
21.	Tampilan <i>Appointment</i> Antara AE dengan <i>Technical Support</i> di dalam Program CRM.....	96

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Halaman
1. Draft Pedoman Wawancara .....	103
2. Hasil Jawaban Draft Pedoman Wawancara .....	107
3. Daftar Riwayat Hidup .....	121
4. Struktur Organisasi PT Cad Consult Nusantara.....	124
5. Seminar AEC <i>Day</i> di Jakarta <i>Design Centre</i> .....	125
6. Seminar AEC <i>Day</i> di Applicad Thai .....	125
7. Training Team A/E/C di PT Asmo .....	126
8. Training Team M/E/C di PT Paco .....	126