

Abstrak

Nurlia Safitri. 44210120036. 2013. Komunikasi Antara *Account Executive Officer* Dengan Pelanggan Dalam Program *Customer Relationship Management (CRM)* Studi Kasus di PT Cadconsult Nusantara. Skripsi. Program Keahlian Komunikasi, Sarjana Strata Satu, Universitas MercuBuana.

Pembimbing : Suryaning Hayati, SE, MM.

Latar belakang Masalah dalam penelitian ini adalah Hambatan yang sering kali terjadi di PT Cadconsult Nusantara itu karena faktor ketidakhadirannya *Technical Support* di kantor. Masalah ini yang menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan karena dengan adanya permasalahan ini membuat pemasukkan perusahaan menurun dan peluang untuk penjualan semakin sempit. AE hanya menggali informasi terkait kebutuhan pelanggan, namun untuk permasalahan yang bersifat teknis, maka pelanggan lebih memilih berkomunikasi dengan *technical support*. Selanjutnya AE akan membantu dalam hal membuat *appointment* dengan pelanggan untuk bertemu langsung dengan *Technical Support*. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui Komunikasi antara *Account Executive officer* dengan Pelanggan Dalam Program CRM.

Konsep dari penelitian ini lebih kepada Komunikasi yang terjalin antara pihak AE dan Pelanggan, *Customer Relations*, dan Program CRM dan fokus penelitian ini lebih memfokuskan kepada Komunikasi Antara AE *Officer* dengan Pelanggan dalam Program CRM.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dan Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Sedangkan untuk tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif analitis, yaitu data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, catatan lapangan yang disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka. Untuk pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi.

Kesimpulan penelitian ini bahwa komunikasi antara *Account Executive Officer* dengan Pelanggan yang disebabkan oleh komunikasi *internal* antara *Account Executive Officer* dengan *Technical Support*, disebabkan dalam hal jadwal bertemu dengan klien yang sering kali berubah, karena adanya hambatan dari pihak *Technical Support* yang mengakibatkan harus adanya perpindahan jadwal. Hal ini diakibatkan karena adanya *miss communication* antara pihak AE dan *Technical Support* dan juga karena faktor sistem *management* di PT Cadconsult Nusantara yang belum terorganisir secara teratur. Saran Harus lebih meningkatkan komunikasi Internal antara pihak *Account Executive* dengan *Technical Support*, agar tidak terjadi *Miss Communications* dalam hal jadwal bertemu dengan pelanggan dan juga harus lebih ditingkatkan untuk sistem *management* agar dapat terorganisir sesuai divisinya masing-masing.

Kata-kata kunci : Komunikasi, *Customer Relationship Management*