



**IMPLEMENTASI *PERSONAL SELLING* PT. BANK SYARIAH
MANDIRI REGIONAL BOGOR DALAM MENJUAL PRODUK
PEMBIAYAAN KPR PERIODE 2012-2013**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Advertising dan Marketing Communication

Disusun Oleh:

UNIVERSITAS
Muhammad Dwi Rizkiandi

44311110134

MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI MARCOMM & ADVERTISING**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI *PERSONAL SELLING* PT. BANK SYARIAH
MANDIRI REGIONAL BOGOR DALAM MENJUAL PRODUK
PEMBIAYAAN KPR PERIODE 2012-2013**

Nama : Muhammad Dwi Rizkiandi

NIM : 44311110134

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi dan Periklanan

Jakarta, 14 Oktober 2014

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA
(Berliani Ardha, M.Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI MARCOMM & ADVERTISING**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI *PERSONAL SELLING* PT. BANK SYARIAH
MANDIRI REGIONAL BOGOR DALAM MENJUAL PRODUK
PEMBIAYAAN KPR PERIODE 2012-2013**

Nama : Muhammad Dwi Rizkiandi

NIM : 44311110134

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi dan Periklanan

Jakarta, 14 Oktober 2014

Ketua Sidang,
Dr. Yoyoh Hereyah., M.Si

(.....)

Penguji Ahli,
Nindyta Aisyah D., S.Ikom, M.Si

(.....)

Pembimbing I,
Berliani Ardha, M.Si

(.....)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI MARCOMM & ADVERTISING

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : IMPLEMENTASI *PERSONAL SELLING* PT. BANK SYARIAH
MANDIRI REGIONAL BOGOR DALAM MENJUAL PRODUK
PEMBIAYAAN KPR PERIODE 2012-2013

Nama : Muhammad Dwi Rizkiandi

NIM : 44311110134

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi dan Periklanan

Jakarta, 14 Oktober 2014

Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Berliani Ardha, M.Si)

Dekan Fakultas Komunikasi

Ketua Bidang Studi

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Yoyoh Hereyah, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "IMPLEMENTASI *PERSONAL SELLING* PT BANK SYARIAH MANDIRI REGIONAL BOGOR DALAM MENJUAL PRODUK PEMBIAYAAN KPR PERIODE 2012-2013". Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana.

Skripsi ini merupakan hasil pengamatan, wawancara mendalam dan pengolahan data selama penulis melakukan penelitian yang dilaksanakan di Divisi *Consumer Financing Business Office* PT Bank Syariah Mandiri. Skripsi ini disusun untuk mengetahui implementasi *personal selling* dalam menjual produk pembiayaan KPR periode 2012-2013.

Proses penyusunan skripsi ini, mulai dari proses pencarian data sampai pada tahap akhir penulisan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah dengan ikhlas membantu dan memberi dukungan. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Berliani Ardha, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan berupa arahan, saran dan kritik kepada penulis.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
3. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah M, Si. selaku ketua bidang studi Advertising and Marketing Communication Universitas Mercubuana.
4. Ibu Dessy Liavia Sari Selaku CFBO *Head* unit *Consumer Financing Business Office* PT Bank Syariah Mandiri.

5. Bapak Robi Apriyadi Selaku *Area Sales Manager* unit *Consumer Financing Business Office* PT Bank Syariah Mandiri.
6. Bapak Hendarawan Rahman Selaku *Manager Verificattion* unit *Consumer Financing Business Office* PT Bank Syariah Mandiri.
7. Kedua orang tua tercinta atas segala kasih sayang dan cinta, dukungan moril dan materil, bimbingan dan dorongan semangat yang telah diberikan serta senantiasa berdoa dengan tulus ikhlas dan tiada henti
8. Dwayana Novita Saputri yang selalu memberikan doa, perhatian, saran, dorongan, semangat serta sebagai teman diskusi selama ini.
9. Teman-teman Markom angkatan 19 yang telah memberikan bantuan, kerjasama, kebersamaan dan kekompakan selama ini.
10. Seluruh staff Universitas Mercubuana serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan skripsi. Namun diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penilai.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Peneliatian	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Signifikan Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Komunikasi Pemasaran.....	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	9
2.2. Bauran Pemasaran.....	11
2.2.1. Bauran Komunikasi Pemasaran.....	13
2.3. Penerapan <i>Personal Selling</i>	16
2.4. Pengertian <i>Personal Selling</i>	22
2.5. Kelemahan dan Kelebihan <i>Personal Selling</i>	28
2.6. Proses <i>Personal Selling</i>	30
2.7. Sifat-sifat <i>Personal Selling</i>	37
2.8. Prinsip-prinsip <i>Personal Selling</i>	37
2.9. Langkah-langkah <i>Personal Selling</i>	38
2.10. Pengaruh <i>Personal Selling</i> Terhadap Penjualan	39
III. METODE PENELITIAN	42
3.1. Paradigma.....	42
3.2. Metode Penelitian	43
3.3. Subjek Penelitian.....	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5. Definisi Konsep.....	47
3.6. Teknik Analisis Data.....	48
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	48
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian	50
4.1.1. Sejarah Umum PT. Bank Syariah Mandiri	50
4.1.2. Visi Misi Bank Syariah Mandiri dan <i>Shared Values</i>	51
4.1.3. <i>Consumer Financing Business Office</i> BSM Griya	53
4.2. Hasil Penelitian	54
4.2.1. <i>Prospecting</i>	55
4.2.2. <i>Targeting</i>	57
4.2.3. <i>Presentation</i>	60

4.2.4.	<i>Selling</i>	63
4.2.5.	<i>Servicing</i>	64
4.3.	Pembahasan.....	66
V. SIMPULAN DAN SARAN		77
5.1.	Simpulan	77
5.2.	Saran.....	78
5.2.1.	Saran Akademis	79
5.2.2.	Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN I	Surat Keterangan Wawancara	
LAMPIRAN II	Draft Pertanyaan CFBO <i>Head</i> Dessy Liavia Sari	
LAMPIRAN III	Draft Pertanyaan <i>Consumer Financing Executive</i> Azizz Jabanur Nasution	
LAMPIRAN IV	Draft Pertanyaan <i>Area Sales Manager</i> Roby Apriyadi	
LAMPIRAN V	Draft Pertanyaan <i>Manager Verification</i> Hendrawan Rahman	
LAMPIRAN VI	Hasil Wawancara CFBO Head	
LAMPIRAN VII	Hasil Wawancara <i>Consumer Financing Executive</i>	
LAMPIRAN VIII	Hasil Wawancara <i>Area Sales Manager</i>	
LAMPIRAN IX	Hasil Wawancara <i>Manager Verification</i>	
LAMPIRAN X	CV Penulis	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Consumer Financing Executive</i> sedang melakukan <i>follow up by phone</i> .59	
Gambar 2. <i>Consumer Financing Executive</i> sedang melakukan presentasi.....63	
Gambar 3. Alat Bantu Presentasi (Brosur dan <i>Pricelist</i>)64	
Gambar 4. <i>Personal Selling</i> PT. Bank Syariah Mandiri66	
Gambar 5. <i>Personal Selling</i> Teori Fandi Tjiptono.....67	

