



**AKTIFITAS *PERSONAL SELLING* BANK CAPITAL CABANG PALMERAH  
DALAM PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK)TAHUN 2021**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Disusun Oleh:**

**Fransisca Nindya Drupadhi**

**44318110019**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASIUNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**



**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransisca Nindya Drupadhi  
NIM : 44318110019  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir skripsi saya yang berjudul: **AKTIFITAS PERSONAL SELLING BANK CAPITAL CABANG PALMERAH DALAM PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK) TAHUN 2021** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari penelitian atau skripsi yang sudah ada, baik yang dipublikasikan ataupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan dengan sumber yang telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Jika saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan saya bersedia melakukan kembali semua proses tugas akhir skripsi dari awal.

Jakarta, 25 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



(Fransisca Nindya Drupadhi)

Mengetahui,

Pembimbing

(Yogi Prima Muda, M. Ikom)

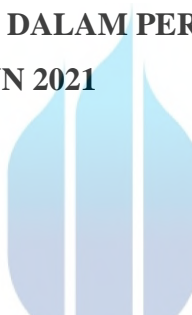
Ketua Bidang Studi

(Eka Perwitasari, M Ed)



## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Fransisca Nindya Drupadhi  
NIM : 44318110019  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication  
Judul : **AKTIFITAS PERSONAL SELLING BANK CAPITAL CABANG PALMERAH DALAM PERTUMBUHAN DANAPIHAK KETIGA (DPK) TAHUN 2021**



Jakarta, 25 Mei 2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Menyetujui,  
Pembimbing

(Yogi Prima Muda, M.Ikom)



## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Fransisca Nindya Drupadhi  
NIM : 44318110019  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication  
Judul : **AKTIFITAS PERSONAL SELLING BANK CAPITAL CABANG PALMERAH DALAM PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK) TAHUN 2021**

Jakarta, 11 Juni 2022

Ketua Sidang : Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed (.....)

Penguji Ahli : Dewi Sad Tanti, M.Ikom (.....)

Dosen Pembimbing : Yogi Prima Muda, M.Ikom (.....)

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **AKTIFITAS PERSONAL SELLING BANK CAPITAL CABANG PALMERAH DALAM PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK) TAHUN 2021**

Nama : Fransisca Nindya Drupadhi

NIM : 44318110019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 11 Juni 2022 Diterima

dan disetujui oleh,

Ketua Bidang Studi  
Advertising & Marketing Communication




(Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed)

Pembimbing



(Yogi Prima Muda, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

Fransisca Nindya Drupadhi  
44318110019

**AKTIFITAS *PERSONAL SELLING* BANK CAPITAL CABANG PALMERAH  
DALAM PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DPK) TAHUN 2021**

Jumlah Halaman : 5 Bab + 123 Halaman + 35 Lampiran

Bibliografi : 46 Acuan, Tahun 2010-2022

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa aktifitas *personal selling* Bank Capital cabang Palmerah dalam menumbuhkan dana pihak ketiga (DPK) tahun 2021.

Teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah langkah-langkah *personal selling* milik masing-masing 2 (dua) kelompok ahli yaitu Churchill, Ford dan Walker serta Kotler dan Keller.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian adalah paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan metode studi kasus sehingga akan menghasilkan data dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang diaplikasikan adalah wawancara mendalam (*in-dept interview*) dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan aktifitas *personal selling* yang dilakukan oleh Bank Capital cabang Palmerah memiliki langkah-langkah yang sesuai dengan gabungan teori langkah-langkah *personal selling* menurut Churchill, Ford, dan Walker serta Kotler dan Keller. Tenaga penjual juga menerapkan prinsip *personal selling* yang selaras dengan prinsip Tjiptono yaitu *salesmanship*, *negotiating* dan *relationship marketing*. Selain itu, aktifitas *personal selling* juga diiringi dengan mengincar pada celah bahwa dana menganggur nasabah prioritas justru bertambah selama masa pandemi. Tenaga penjual Bank Capital juga aktif dalam persuasi nasabah untuk *top up* dana dan mereferensikan ke calon nasabah lainnya. Hambatan yang ditemui dalam pertemuan langsung selama pandemi juga cukup dikendalikan oleh tenaga penjual Bank Capital cabang Palmerah.

Kata kunci: *personal selling*, perbankan, dana pihak ketiga, pandemi COVID-19.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan kemuliaan saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat, hikmat, dan karunia-Nya sehingga saya sebagai peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Aktifitas *Personal Selling* Bank Capital Cabang Palmerah Dalam Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) Tahun 2021”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelarsarjana Ilmu Komunikasi pada program bidang studi *Advertising and Marketing Communication* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan kepada peneliti. Pihak-pihak tersebut diantaranya adalah:

1. Bapak Yogi Prima Muda, M.Ikom selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan bimbingan terbaik kepada peneliti selama melakukan penelitian ini
2. Seluruh dosen dan tenaga pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu-ilmu selama peneliti mengenyam pendidikan di Universitas Mercu Buana.
3. Tia Arini dan Dessy Puspitasari selaku *Relationship Manager* Bank Capital cabang Palmerah yang bersedia menjadi narasumber internal serta Sutjiati Hartono dan Dewiwati Darmadi selaku nasabah Bank Capital cabang Palmerah selaku narasumber eksternal.
4. Seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan moril selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Teman-teman peneliti yaitu Yenny, Rossy, Julia dan Shieny yang selalu mendukung peneliti, memberikan masukan, melakukan diskusi dan memberikan pengetahuan seputar tugas akhir skripsi.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis .....	15
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	15
2.2.2 Bauran Komunikasi Pemasaran .....	16
2.2.3 Personal Selling .....	18
2.2.4 Dana Pihak Ketiga (DPK).....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Paradigma Penelitian .....	26
3.2 Metode Penelitian .....	26
3.3 Subyek Penelitian .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28



3.4.1	Sumber Data Primer .....	28
3.4.2	Sumber Data Sekunder .....	29
3.5	Teknik Analisis Data .....	30
3.6	Teknik Pemeriksa Keabsahan Data .....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.1	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	33
4.2	Hasil Penelitian.....	35
4.2.1.1	Mencari Prospek (Pipeline).....	36
4.2.1.2	Pendekatan Dengan Prospek atau Calon Nasabah.....	38
4.2.1.3	Kualifikasi Prospek atau Calon Nasabah.....	40
4.2.1.4	Penjualan atau Penawaran Produk.....	41
4.2.1.5	Menangani Keberatan atau Kendala .....	45
4.3	Pembahasan .....	62
4.3.1.2	Pendekatan Dengan Prospek atau Calon Nasabah.....	65
4.3.1.3	Kualifikasi Prospek atau Calon Nasabah.....	65
4.3.1.4	Penjualan atau Penawaran Produk.....	65
4.3.1.5	Menangani Kendala atau Keberatan .....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
5.2.1	Saran Akademis .....	72
5.2.2	Saran Praktis .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN.....		78
CV PENELITI.....		113

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Penurunan Tingkat Suku Bunga LPS.....	4
Gambar 2.1 Bagan Teori <i>Personal Selling</i> .....	23
Gambar 3.1 Komponen Reduksi Data.....	30
Gambar 4.1 Bagan Hasil Pembahasan.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi bank menurut jenis BUKU.....	2
Tabel 1.2 Data Penurunan Kelolaan DPK Bank Kompetitor.....	5
Tabel 1.3 DPK Bank Capital di Area Bisnis 10 per September 2020-2021.....	5
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.2 Langkah-langkah <i>Personal Selling</i> Menurut 2 Kelompok Ahli.....	22

