



**IMPLEMENTASI KEGIATAN CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT PT. BANK NEGARA INDONESIA DALAM MEMBANGUN  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH**

(Survey Terhadap PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semanan,  
Jakarta Barat)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata-1 (S-1) Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh :

Elvira Oktaviana

44216010038

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Elvira Oktaviana  
44216010038

Implementasi Kegiatan Customer Relationship Management PT. Bank Negara Indonesia Kantor Dalam Membangun Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah

Bibliografi : 78 Halaman + Daftar Pustaka + Lampiran + Daftar Riwayat Hidup

### ABSTRAKSI

Bank merupakan perusahaan yang setiap harinya memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau nasabahnya. Setiap Bank akan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk menjaga loyalitas nasabah. Baik dengan cara memberikan hadiah atau pun bonus kepada nasabah yang mereka anggap akan menguntungkan bagi bank. Selain memberikan pelayanan yang baik, bank juga berusaha untuk meningkatkan kualitas atau mutu SDM mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Customer Relationship Management dan Penerapan POACE yang diterapkan dalam membangun kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Negara Indonesia terhadap nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM di PT. Bank Negara Indonesia Kantor cabang pembantu Semanan, Jakarta Barat termasuk dalam kategori cukup baik dengan proses identifikasi, differensiasi, interaksi dan personalisasi. Bank juga melakukan pemberian pelayanan berkelanjutan (*Continuity Marketing*), pendekatan secara individual (*One to One Marketing*), serta hubungan kerjasama (*Partnering Program*). Hambatan dalam penerapan CRM meliputi hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal merupakan hambatan yang timbulkan oleh pihak bank itu sendiri, sedangkan hambatan eksternal adalah hambatan yang muncul dari nasabah.

**Kata Kunci : Customer Relationship Management (CRM), Pelayanan**



## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvira Oktaviana

NIM : 44216010038

Bidang Studi : Public Relations

Alamat : Jl. Haji Mali RT015/RW001 No.84 Duri Kosambi, Cengkareng  
Jakarta Barat 11750

No. Hp : 085778488152

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan Judul : **IMPLEMENTASI KEGIATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU SEMANAN, JAKARTA BARAT DALAM MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya sudah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 13 Agustus 2020



Elvira Oktaviana



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Kegiatan *Customer Relationship Management*  
PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu  
Semanan, Jakarta Barat Dalam Membangun Kualitas  
Pelayanan Kepada Nasabah.

Nama : Elvira Oktaviana

NIM : 44216010038

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio., M.Si)



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Implementasi Kegiatan Customer Relationship Management PT.  
Bank Negara Indonesia Dalam Membangun Kualitas Pelayanan  
Kepada Nasabah

(Survey Terhadap PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang  
Pembantu Semanan, Jakarta Barat)

Nama : Elvira Oktaviana

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Agustus 2020

#### Ketua Sidang

Anindita, M.Ikom

#### Penguji Ahli

Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

#### Pembimbing

Drs. Hadi Surantio, M.Si





Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Implementasi Kegiatan Customer Relationship Management PT.  
Bank Negara Indonesia Dalam Membangun Kualitas Pelayanan  
Kepada Nasabah

(Survey Terhadap PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang  
Pembantu Semanan, Jakarta Barat)

Nama : Elvira Oktaviana

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Agustus 2020

Disetujui dan diterima oleh

**Pembimbing I**

**Ketua Bidang Studi *Public Relations***

(Drs. Hadi Surantio, M.Si)

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

v

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Kegiatan *Customer Relationship Management* PT. Bank Negara Indonesia Kantor cabang pembantu Semanan, Jakarta Barat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah”**.

Pembuatan skripsi ini untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk lulus pada Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi. Berkat pertolongan dari berbagai pihak yang mau meluangkan waktu dan pikirannya sehingga peneliti bisa merampungkan proses pembuatan skripsi ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima Kasih kepada Bpk Hadi Surantio M. Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing dan telah mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kabid Public Relations
3. Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Dr. Abdul Rahman HI, MM, M.Si, selaku Wakil Dekan Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

6. Kepada kedua orang tua atas perjuangan, kerja keras dan doanya sehingga peneliti dapat mencapai gelar sarjana ilmu komunikasi

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan kerendahan hati, peneliti sangat berharap masukan atau saran serta koreksi dari para pembaca, sehingga kekurangan yang ada dan kekeliruan yang terjadi dalam penulisan ini dapat peneliti perbaiki di kemudian hari, sehingga penulisan ini dapat bermanfaat dan menginspirasi bagi para pembacanya.

Jakarta, 13 Agustus 2020

Elvira Oktaviana



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Public Relations .....	16
2.2.1 Proses dan Pelaksanaan Tugas Public Relations .....	17
2.3. Konsep <i>Customer Relationship Management</i> .....	18
2.3.1. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> .....	21
2.3.2. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> .....	22
2.3.3. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> .....	22
2.3.4. Komponen <i>Customer Relationship Management</i> .....	23
2.4. Penerapan POACE.....	27
2.5. Definisi Pelayanan .....	27
2.5.1. Dimensi Pelayanan.....	28
2.6. Bank .....	29

2.7. Kegiatan <i>Customer Relationship Management</i> .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
3.1. Paradigma Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian .....	36
3.3. Subyek Penelitian .....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5. Teknik Analisis Data .....	38
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	40
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.2. Hasil Penelitian .....	40
4.2.1. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia .....	42
4.2.2. Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia .....	43
4.2.3. Logo Perusahaan .....	47
4.2.4. Aplikasi <i>Customer Relationship Management</i> yang Diterapkan..	48
4.2.5. Perubahan Setelah Penerapan Aplikasi .....	51
4.2.6. Keadaan Personalia PT. Bank Negara Indonesia.....	52
4.3. Pembahasan .....	55
4.3.1. Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	55
4.3.2. Pengaruh Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> .....	64
4.3.3. Hambatan Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	67
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	72
5.2.1 Saran Akademik.....	72
5.2.2 Saran Praktis .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2 : Karakteristik Karyawan Menurut Umur.....	52
Tabel 3 : Karakteristik Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan .....	53
Tabel 4 : Karakteristik Karyawan Menurut Jenis Kelamin.....	54
Tabel 5 : Karakteristik Karyawan Menurut Posisi Kerja.....	54

