



**Aktifitas *CRM* dalam Mempertahankan Minat Menabung di Masa  
Pandemi**

(Studi pada unit CSO di BCA KCP Pondok Indah Jakarta Selatan)

Oleh:

**Farhan Mu'afi**

**44216010162**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI *PUBLIC RELATIONS***

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Mu'afi

NIM : 44216010162

Konsentrasi : *Public Relations*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: Aktifitas *CRM* dalam mempertahankan minat menabung di masa pandemi (Studi pada unit CSO di BCA KCP Pondok Indah Jakarta Selatan) merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta 26 februari 2023



(Farhan Muafi)

# LEMBAR PERSETUJUAN

**Skripsi berjudul**

**Aktifitas CRM dalam Mempertahankan Minat Menabung di Masa Pandemi**

(Studi Pada unit CSO di BCA KCP Pondok Indah Jakarta Selatan)

telah disetujui untuk diajukan ke sidang skripsi  
untuk diuji di hadapan panitia ujian skripsi, Fakultas ilmu komunikasi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA




## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh

**Nama** : Farhan Muafi  
**Nim** : 44216010162  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
**Judul Skripsi** : Aktifitas CRM dalam mempertahankan minat menabung  
: di masa pandemi (Studi pada unit CSO di BCA KCP  
: Pondok Indah Jakarta Selatan)

Telah berhasil dipertahankan pada siding di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh

Pembimbing 1	: Dr. Nur Kholisoh, M.Si	(  )
NIDN	: 0306047001	
Ketua Penguji	: Anindita, S.Pd, M.Ikom	(  )
NIDN	: 0306018903	
Penguji Ahli	: Dr. Irmulansati T, SH M.Si	(  )
NIDN	: 0330077301	

Jakarta 26 Februari 2023

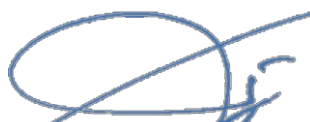
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH, atas segala rahmat bimbingan dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Aktifitas *CRM* dalam Mempertahankan Minat Menabung pada Masa Pandemi (Studi Deskriptif Kualitatif Aktifitas *CRM* dalam Mempertahankan Minat Menabung di BCA KCP Pondok Indah)”. Penulis menyusun skripsi ini guna memenuhi syarat kelulusan Jurusan *Public relations*, Fakultas ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.

Keadaan perekonomian pada tahun belakangan ini mengalami goncangan dan ketidakstabilan. Keadaan ini bermula pada saat terjadi krisis akibat pandemi covid-19. Situasi ini tentu mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam industri jasa perbankan. Bank-bank swasta yang dianggap tidak mampu bertahan, harus dilikuidasi oleh pemerintah. Hal ini membuat konsumen (nasabah) mengalami ketakutan dan tidak nyaman untuk menyimpan uang mereka di bank- bank swasta, sehingga mereka lebih memilih untuk menyimpan uang mereka di bank pemerintah, karena merasa lebih aman dan dianggap lebih mampu untuk bertahan dalam keadaan perekonomian yang sedang tidak stabil. Untuk itu penulis mencoba untuk menganalisis tentang kegiatan *CRM* dalam rangka memahami Aktifitas *customer Relations* dalam mempertahankan minat menabung pada masa pandemi BCA KCP Pondok Indah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah sebuah karya yang sempurna, namun penulis berharap karya ini mampu memberikan informasi dan inspirasi bagi para pembaca. Dalam menyusun skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Kholisoh M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan terbuka memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta atas dukungan yang telah diberikan.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa doa yang tidak henti bagi diriku.
3. Segenap karyawan/karyawati BCA Kcp Pondok Indah yang senantiasa membantu penulis dalam penelitian.
4. Untuk seseorang spesial yang selalu memberikan perhatian, pengertian dan kasih sayang Anindyah Dewayani.
5. Semua kerabat dan sahabat yang turut berperan dalam pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Walaupun penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya untuk menyelesaikan skripsi ini, namun keterbatasan sebagai manusia tetaplah ada. Tentu sebagai manusia biasa tidak luput dari kesalahan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pembaca dan pemerhati dunia perbankan khususnya.

Jakarta, 26 februari 2023

Penulis



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Mu'afi  
NIM : 44216010162  
Program Studi : *Public Relations*  
Judul Skripsi : Aktifitas *CRM* dalam mempertahankan minat menabung di masa pandemi (Studi pada unit CSO di BCA KCP Pondok Indah Jakarta Selatan)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Februari 2023  
Yang menyatakan

  
SEKELUHUR BUREAU  
TEL. 021 71000000  
MEDAL TEMPEL  
007A1AKX359703294  
(FARHAN MU'AFI)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Kajian Teoritis.....	11
2.2.1 Pengertian <i>Public relations</i> .....	11
2.2.2 <i>Public relations</i> sebagai Media Komunikasi.....	16
2.2.3 Empat Model <i>Public relations</i> Grunig-Hunt .....	18
2.3 <i>Customer Relations</i> .....	26
2.3.1 Pengertian Relationship Management .....	26
2.3.2 Manfaat Relationship Management.....	26
2.3.3 Tujuan Customer Relationship Management .....	26
2.3.4 Tahapan Relationship Management .....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Paradigma Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Subyek dan Objek Penelitian.....	31
3.4 Pendekatan Penelitian.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran umum objek penelitian .....	42
4.1.1 <i>Company Profile</i> Bank BCA.....	42
4.1.2 Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan .....	43
4.1.3 Logo Perusahaan .....	45
4.1.4 Struktur Organisasi.....	46
4.1.5 Lokasi BCA KCP Pondok Indah.....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1 <i>Customer Satisfaction</i> (kepuasan pelanggan).....	50
4.2.2 <i>Customer Behavior</i> (perilaku pelanggan).....	54
4.2.3 <i>Customer Value</i> (nilai pelanggan).....	57
4.2.4 Mempertahankan minat menabung khususnya di masa pandemi.....	58
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	63
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65