



**KOMPETENSI KOMUNIKASI TELEMARKETING DALAM
MENGHADAPI PENOLAKAN CALON NASABAH PT. BNI LIFE**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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

Komunikasi Bidang Studi Public Relation

Disusun oleh :

RINDA SEPITA

44218110097

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Rinda Sepita
Nim : 44218110097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan Judul **“Kompetensi Komunikasi Telemarketing dalam Menghadapi Penolakan Calon Nasabah PT. BNI Life”** 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 dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah 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 proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta,
Yang Membuat Pernyataan



(Rinda Sepita)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KOMPETENSI KOMUNIKASI TELEMARKETING
DALAM MENGATASI PENOLAKAN CALON
NASABAH PT. BNI LIFE**

Nama : Rinda Sepita

Nim : 44218110097

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 November 2020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



(Yogi Prima Muda, M Ikom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : **KOMPETENSI KOMUNIKASI TELEMARKETING
DALAM MENGATASI PENOLAKAN CALON
NASABAH PT. BNI LIFE**

Nama : Rinda Sepita

Nim : 44218110097

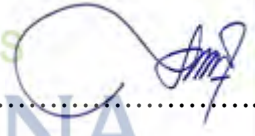
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 30 Desember 2020

Ketua Sidang,

(Suryaning Hayati, MM, M. Ikom)



(.....)

Penguji,

(Kurniawan Prasetyo, M. Ikom)



(.....)

Pembimbing,

(Yogi Prima Muda, M Ikom)



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **KOMPETENSI KOMUNIKASI TELEMARKETING
DALAM MENGATASI PENOLAKAN CALON
NASABAH PT. BNI LIFE**

Nama : Rinda Sepita
Nim : 44218110097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

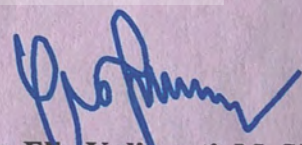
Jakarta, 30 Desember 2020
Diterima dan Disetujui oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relation



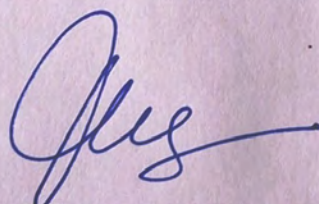
(Yogi Prima Muda, M Ikom)



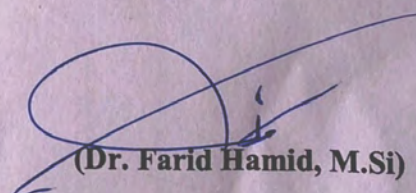
(Dr. Ely Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations
Rinda Sepita
44218110097

Kompetensi Komunikasi Telemarketing dalam Menghadapi Penolakan
Calon Nasabah PT. BNI Life
Bibliografi: 5 Bab 130 Halaman+Lampiran+

ABSTRAK

Telemarketing adalah Penjualan produk atau jasa melalui telepon, seorang telemarketing harus memiliki kompetensi komunikasi yang baik karena penawaran saat ini banyak sekali penolakan yang dilontarkan oleh nasabah dengan berbagai macam alasan seperti sudah banyak asuransi karena banyaknya perusahaan yang similar, nasabah tidak punya dana atau nasabah pernah kecewa dengan asuransi sehingga mereka menolak., tujuan penelitian disini untuk mengetahui tahapan komunikasi telemarketing dalam menghadapi penolakan calon nasabah PT. BNI Life, serta mengetahui bagaimana menerapkan kompetensi komunikasi telemarketing calon nasabah, sehingga bisa mempengaruhi nasabah untuk ikutserta dalam penawaran yang ditawarkan oleh telemarketing.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara mendalam kepada key informan serta observasi ke lapangan. Hasil penelitian ini adalah bagaimana tahapan komunikasi telemarketing dalam menghadapi penolakan calon nasabah serta bagaimana kompetensi komunikasi dapat diterapkan dalam menghadapi penolakan Calon Nasabah PT. BNI Life.

Kesimpulan kompetensi komunikasi telemarketing adalah sebagai pendengar yang baik, empati, membuka pikiran nasabah, dan menjawab sesuai penolakan nasabah dengan memberikan solusi dan pesan untuk nasabah sehingga jika nasabah penolakpun, ada pesan positif yang di ingat oleh nasabah dari telemarketing PT. BNI Life.

Kata Kunci : kompetensi, komunikasi, telemarketing, penolakan

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“KOMPETENSI KOMUNIKASI TELEMARKETING DALAM MENGHADAPI PENOLAKAN CALON NASABAH BNI LIFE”**

Segala daya dan upaya penulis lakukan, dan suatu kesempatan dapat mengerjakan di kesibukan penulis dan pihak terkait. Tujuan dari penyusunan skripsi ini dibuat, penulis ingin mengajukan syarat untuk memenuhi kewajiban materi perkuliahan jurusan Public Relations. Untuk itu penulis tidak lupa untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi untuk memberi semangat dan selalu membantu saya untuk segera menyelesaikan proposal ini dan khususnya kepada yang terhormat:

1. Yogi Prima Muda, M. Ikom. Selaku Dosen Pembimbing yang dalam penulisan tugas akhir ini dengan sabar telah mengarahkan, membimbing serta memberikan ilmu selama proses penelitian tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan
2. Dr. Elly Yuliaty, M.Si Selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* selaku Dosen Pengampu.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. PT. BNI Life Khususnya Divisi Affinity dan Sales Academy.
6. Bapak Mukhtar, Mama Nuraini atas semua jasanya, kesabaran dan doanya yang selalu diberikan setiap saat.
7. Saudara – saudaraku Nenden Padkalia, Gantana Dicky Nur Utama, Ulfa Oktarini dan Anakku tercinta Raesa Aqila Levina Arindy yang telah memberikan kasih sayang dan bantuan secara moril dan materil demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Hudly Sinardo dan Bapak Andry Wilar Ahmad Selaku Pimpinan dan rekan-rekan di BNI Life yang sudah membantu dalam penelitian.
9. Teman-teman Public Relations Reguler 2 terutama Nada, Lely, Eva, Veren atas kerja samanya yang telah membantu memberikan informasi yang di butuhkan.
10. Semua Pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda kepada semuanya. Selanjutnya saran dan kritik yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati dan semoga Skripsi ini dapat berguna untuk semua.

Jakarta, 30 Desember 2020

Rinda Sepita
44218110097



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Manfaat Akademis	11
1.3.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis.....	15
2.2.1 Kompetensi Komunikasi.....	15
2.2.2 Komunikasi Efektif.....	17
2.2.3 Telemarketing	18
2.2.4 <i>Public Relations</i>	24
2.2.5 Nasabah.....	32

2.2.6 Customer Service	34
2.2.7 Customer Relations Management (CRM)	44
2.2.8 Komunikasi Interpersonal	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Paradigma Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	56
3.3 Subyek Penelitian	57
3.3.1 Periode Riset	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.1 Data Primer	60
3.4.2 Data Sekunder	61
3.5 Teknik Analisis Data	61
3.6 Teknik Keabsahan Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	68
4.1.2 Nilai – nilai Perusahaan PT. BNI Life	69
4.1.3 Logo Perusahaan	70
4.1.4 Struktur Organisasi	71
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Hasil Wawancara Penelitian	74
4.2.2 Komunikasi	76
4.2.3 Public Relations	79
4.2.4 Telemarketing	80
4.3 Pembahasan	92

4.3.1 Tahapan Telemarketing Menghadapi Penolakan Nasabah	93
4.3.2 Kompetensi Komunikasi Telemarketing dalam Menghadapi Penolakan Calon Nasabah	95
4.3.3 Hasil dan Evaluasi yang di Capai dalam kompetensi	98
komunikasi telemarketing dalam menghadapi calon nasabah BNI Life.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	103
5.1.1 Saran Akademis	103
5.1.2 Saran Praktis	103
DAFTAR PUSTAKA	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT. BNI Life Peringkat Terbaik versi CNBC Indonesia Award.....	9
Gambar 2.1 Bagan Model Komunikasi Interpersonal Secara Umum.....	49
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Milles dan Huberman	63
Gambar 4.1 Lokasi PT. BNI Life Insurance	68
Gambar 4.2 Logo PT. BNI Life Insurance	70
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. BNI Life	71
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. BNI Life Divisi Affinity Telemarketing	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Penolakan Nasabah	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Tahapan Menghadapi Penolakan	88
Tabel 4.2 Tahapan Kompetensi Komunikasi Telemarketing.....	90

