



**PELAKSANAAN CRM MELALUI PROGRAM *CUSTOMER
ENGAGEMENT* PT BCA SUNTER MALL TBK
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
CSO PADA NASABAH**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

HENDRA FEBRIANA

44312110111

**PROGRAM STUDI ADVERTISING & MARKETING
COMMUNICATION**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PELAKSANAAN CRM MELALUI PROGRAM *CUSTOMER ENGAGEMENT* PT BCA SUNTER MALL TBK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN CSO PADA NASABAH**

Nama : Hendra Febriana

NIM : 44312110111

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 14 Februari 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Endri Listiani, M. Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PELAKSANAAN CRM MELALUI PROGRAM *CUSTOMER ENGAGEMENT* PT BCA SUNTER MALL TBK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN CSO PADA NASABAH**

Nama : Hendra Febriana

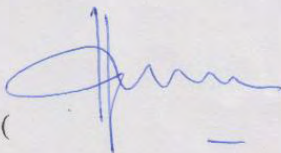
NIM : 44312110111

Fakultas : Ilmu Komunikasi

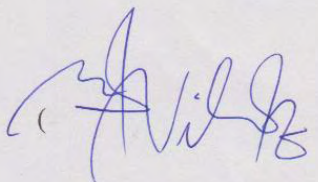
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 28 Februari 2015


Ketua Sidang,
Ira Purwitasari, S.Sos, M.Ikom.

()

Penguji Ahli,
S.M. Niken Restaty, S.Sos, M.Si.

()

Pembimbing,
Endri Listiani, M.Si

()



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PELAKSANAAN CRM MELALUI PROGRAM *CUSTOMER ENGAGEMENT* PT BCA SUNTER MALL TBK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN *CSO* PADA NASABAH**

Nama : Hendra Febriana

NIM : 44312110111

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 28 Februari 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Endri Listiani, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

an -

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya, dan kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi *Advertising & Marketing Communication* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana. Judul yang penulis ajukan adalah **“Pelaksanaan CRM Melalui Program *Customer Engagement* PT BCA Sunter Mall Tbk Untuk Meningkatkan Pelayanan CSO Pada Nasabah”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Endri Listiani, S.Ip, M.Si selaku dosen Pembimbing yang turut bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Yoyoh Hereyah., M.Si selaku Ketua Bidang Studi dan Ira Purwitasari, S.Sos., M.IKom selaku sekretaris Bidang Studi *Advertising & Marketing Communication* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

3. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana.
4. Bapak Suherman dan Ibu Titi Farlen selaku orang tua dari penulis yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan baik berupa doa, motivasi serta materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Reni Wulandari, Budi Sopandi dan Ridwan Maulana selaku kakak, adik dari penulis yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
6. Ibu Woen Sumijati selaku Kepala Layanan di PT BCA KCU Sunter Mall Tbk. yang telah membantu penulis dengan memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
7. Rulan, Muhammad Wildan, Jeje, Lani, dan rekan-rekan Universitas Mercubuana lainnya atas kesempatan untuk bersama melewati setiap tugas dalam balutan tawa.

Penulis pun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan. Maka dengan kerendah hati penulis menantikan adanya masukan, baik berupa saran maupun berupa kririk yang bersifat membangun guna penyusunan skripsi mendatang.

Penulis sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan yang membaca umumnya. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Akademis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
1.4.3. Manfaat Sosial	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. <i>Marketing Communication</i>	13
2.1.1. Bauran Komunikasi Pemasaran	14
2.1.2. Tujuan Komunikasi Pemasaran	18
2.1.3. Pengertian Pemasaran Jasa	20
2.1.3. Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa	21
2.2. <i>Customer Relationship Management</i>	22
2.2.1. Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	25
2.2.2. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	26
2.2.3. <i>IDIC-Identify, Differentiate, Interact, Customized</i>	28
2.3. <i>Customer Engagement</i>	29
2.2.1. Faktor <i>Customer Engagement</i>	31
2.2.2. Hierarki <i>Customer Engagement</i>	32
2.4. Pelayanan	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Paradigma Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Subyek Penelitian	37
3.4. Definisi Konsep	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1. Data Primer	40
3.4.2. Data Sekunder	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	42
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
4.1.1. Sejarah Perusahaan PT BCA Tbk.	45
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.3. Produk Layanan	49
4.1.4. Struktur Organisasi PT BCA Sunter Mall.....	50
4.2. Hasil Penelitian	51
4.2.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.2.2. Tahapan Pelaksanaan <i>Customer Engagement</i>	60
4.2.3. Evaluasi	69
4.3. Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Simpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Gambar 1. Bauran Komunikasi Pemasaran Jasa	15
2.	Gambar 2. Hirarki <i>Customer Engagement</i>	32
3.	Gambar 3. Triangulasi Sumber Data	43
4.	Gambar 4. Struktur Organisasi	50
5.	Gambar 5. <i>Website</i> MY BCA	58
6.	Gambar 6. Media Komunikasi <i>Customer Engagement</i> ..	60
7.	Gambar 7. Pelayanan <i>Duty Officer</i> Ibu Lydya.....	61
8.	Gambar 8. Pelayanan CSO Ibu Nina	65
9.	Gambar 9. Kegiatan Menelfon Nasabah K2	66
10.	Gambar 10. Kegiatan Kunjungan Nasabah K1.....	68



DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Tabel 1 <i>Customer Engagement</i> Index Perbankan ...	5
2.	Tabel 2 Jumlah Tutup Rekening	7
3.	Tabel 3 Proses <i>IDIC</i>	28
4.	Tabel 4 Jenis-jenis Produk BCA.....	49

