



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Advertising & Marketing Communication*
Hendra Febriana
44312110111

Pelaksanaan CRM Melalui Program *Customer Engagement* PT BCA Sunter Mall Tbk Untuk Meningkatkan Pelayanan CSO Pada Nasabah.

Jumlah Halaman : vii + 84 Halaman + 14 Lampiran

Bibliografi : 31 acuan, Tahun 2000 – 2014

ABSTRAK

Program *Customer Engagement*, dipandang sebagai perubahan perbaikan pelayanan yang di berikan kepada nasabah. Program ini dibuat sebagai jawaban akan perubahan suatu layanan lebih ke arah *customer centric, personalized, dan relationship* secara *engagement*. Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana Pelaksanaan Program *Customer Engagement* PT BCA Sunter Mall Tbk Untuk Meningkatkan Pelayanan CSO Pada Nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menggambarkan pelaksanaan program *Customer Engagement* di Cabang Sunter Mall.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan penekatan kualitatif dan metode penelitian deskriptif dengan melakukan wawancara dengan narasumber. Landasan teori yang digunakan adalah strategi CRM (*Customer Relationship Management*) melalui pendekatan IDIC (*Identify, Differentiate, Interact dan Customized*) dan Hierarki *Customer Engagement*.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program *Customer Engagement* di Cabang Sunter Mall, yaitu pada perencanaan pelaksanaan melalui tiga jenis yaitu menentukan sasaran nasabah, identifikasi data nasabah dan media komunikasi internal yang digunakan CSO, pada tahap pelaksanaan mengadakan pelatihan yaitu *role play*, pendampingan saat pelayanan dengan memperhatikan sikap, *skill* dan penampilan, melakukan kegiatan menelfon, melakukan kunjungan ke nasabah dan evaluasi BCA Sunter mall dengan melakukan diskusi formal dan *review* penilaian gallup.

Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah pelaksanaan program *customer engagement* telah melakukan kegiatan tersebut sesuai dengan tahapan-tahapan kegiatan. Saran yang penulis ajukan untuk Cabang BCA Sunter Mall adalah agar lebih membangun kualitas hubungan antar *team engagement*, BCA dirasa tidak perlu menggunakan gallup, dan memaksimalkan sumber daya manusia yang ada di PT BCA Sunter Mall Tbk dalam menjalankan kegiatan ini.