



**ANALISIS STRATEGI *TELEMARKETING*
PADA BANK BTN KC JAKARTA PLUIT**

SKRIPSI

MOHAMAD RIZKI 1810111081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**ANALISIS STRATEGI *TELEMARKETING*
PADA BANK BTN KC JAKARTA PLUIT**

SKRIPSI

MOHAMAD RIZKI 1810111081

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mohamad Rizki

NIM : 1810111081

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Desember 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a red rectangular stamp. The stamp contains the text 'SAS45AIX0172045' and '1810111081'.

Mohamad Rizki

BBB

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Rizki
NIM : 1810111081
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

“Analisis Strategi *Telemarketing* Pada Bank BTN KC Jakarta Pluit”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Desember 2021

Yang menyatakan,


Mohamad Rizki

SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI *TELEMARKETING* PADA BANK BTN KC JAKARTA PLUIT

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOHAMAD RIZKI 1810111081

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 04 Januari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Yuliniar, S.E., M.M.

Ketua Penguji



Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M.

Penguji I



Dr. Dian Wicakasih Arieftiara,
S.E.Ak., M.Ak., CA.CSRS.

Dekan



Drs. Nobelson, M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Januari 2022

Analisis Strategi *Telemarketing* Pada Bank BTN KC Jakarta Pluit

Oleh Mohamad Rizki

Abstrak

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, sehingga terjadi komunikasi secara cepat dan mendorong adanya integrasi dalam dunia perbankan. Kegiatan bisnis mengalami fase baru sebagai dampak dari kemajuan teknologi, salah satunya adalah kegiatan dalam memasarkan produk. Hal ini mendorong berbagai perusahaan termasuk sektor keuangan salah satunya adalah industri perbankan yang menggunakan metode *telemarketing*. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui strategi *telemarketing* dari Bank BTN KC Jakarta Pluit. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel. Hasil dari analisis menggunakan kriteria keefektifan *telemarketing* dapat dikategorikan bahwa sangat efektif.

Kata Kunci : *Telemarketing, Bank*

Telemarketing Strategy Analysis at Bank BTN KC Jakarta Pluit

by Mohamad Rizki

Abstract

Rapid technological advances, resulting in rapid communication and encouraging integration in the banking world. Business activities are experiencing a new phase as a result of technological advances, one of which is activities in marketing products. This has encouraged various companies, including the financial sector, one of which is the banking industry using the telemarketing method. The purpose of this research is to find out the telemarketing strategy of Bank BTN KC Jakarta Pluit. The research method used is a qualitative case study approach. Data obtained through interviews, direct observation and documentation. Data analysis was performed using Microsoft Excel. The results of the analysis using the effectiveness criteria of telemarketing can be categorized as very effective.

Keyword : *Telemarketing, Bank*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul **“Analisis Strategi *Telemarketing* Pada Bank BTN KC Jakarta Pluit”**. Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Bapak Wahyudi S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada Drs. Nobelson., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk skripsi saya.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada orang tua tercinta, serta keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada teman-teman khususnya Citra Rahman yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama menulis skripsi ini, serta teman-teman yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik di masa yang akan datang.

Jakarta, 25 Desember 2021

Mohamad Rizki

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Aspek Teoritis	8
1.5.2 Aspek Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pemasaran	19
2.2.2 Komunikasi	20
2.2.3 Komunikasi Pemasaran	22
2.2.4 <i>Telemarketing</i>	25

2.3 Deskripsi Objek yang diteliti	31
2.3.1 Deskripsi Umum Bank BTN KC Jakarta Pluit	31
2.3.2 Deskripsi Umum BCFU	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian	33
3.1.1 Paradigma Interpretif	34
3.1.2 Pendekatan Studi Kasus	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Objek, Subjek Penelitian dan Sumber Data	36
3.3.1 Objek	36
3.3.2 Subjek	36
3.3.3 Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
3.4.1 Observasi	37
3.4.2 Dokumentasi	38
3.4.3 Wawancara	38
3.4.4 Teknik Pengolahan Data	39
3.5 Teknik Validitas Data	39
3.5.1 Triangulasi	39
3.5.2 Menggunakan bahan Referensi	40
3.6 Teknik Analisa Data	40
3.6.1 Reduksi Data	40
3.6.2 Penarikan Kesimpulan	41
3.7 Riset Disain Beserta Penjelasan	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Hasil Wawancara	44
4.1.1 Wawancara Narasumber Pertama	44
4.1.2 Wawancara Narasumber Kedua	45
4.2 Kegiatan Observasi	45
4.2.1 <i>Product Knowledge</i>	46

4.3 Validitas Data	50
4.3.1 Proses Koding	50
4.3.2 Proses Reduksi Data	51
4.3.3 Hasil Triangulasi antar Data	51
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Kriteria Keefektifan <i>Telemarketing</i>	53
5.1.1 Memiliki <i>database</i> konsumen dan sesuai dengan <i>Target Market</i>	53
5.1.2 Memiliki penawaran yang sangat menarik, dapat dipercaya serta memiliki <i>sales script</i> yang digunakan oleh <i>telemarketer</i>	54
5.1.3 Adanya kenaikan penjualan, baik dari <i>Volume of Account</i> maupun <i>Number of Account</i>	58
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Simpulan	60
6.2 Keterbatasan	60
6.3 Saran	61
6.3.1 Aspek Teoritis	61
6.3.2 Aspek Praktis	61
DAFTAR PUSTAKA	62
RIWAYAT HIDUP	66
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu Penelitian terkait dengan <i>Telemarketing</i>	14
Tabel 2. Pedoman Observasi	38
Tabel 3. Pedoman Wawancara	39
Tabel 4. Indikator dan Kode dalam Proses Koding	50
Tabel 5. Triangulasi Data	52
Tabel 6. Laporan Kinerja Bulan Agustus 2021	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Data DPK Bank BTN KC Jakarta Pluit Divisi BCFU	5
Gambar 2. Riset Desain Penelitian	41
Gambar 3. Wawancara dengan Pimpinan Bank BTN KC Jakarta Pluit	44
Gambar 4. Wawancara dengan Karyawan Bank BTN KC Jakarta Pluit	45
Gambar 5. Brosur Produk Bank BTN KC Jakarta Pluit	46
Gambar 6. Eksterior Bank BTN KC Jakarta Pluit	47
Gambar 7. Interior Bank BTN KC Jakarta Pluit	47
Gambar 8. <i>Satelite View</i> Bank BTN KC Jakarta Pluit	48
Gambar 9. Tarif Biaya Layanan Tabungan BTN BATARA	48
Gambar 10. Konten-konten promosi Bank BTN KC Jakarta Pluit	49
Gambar 11. Poster resmi penawaran Bank BTN	57
Gambar 12. <i>Telemarketer</i> menggunakan <i>sales script</i> dalam melakukan <i>telemarketing</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Ibu Hartati	67
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Ibu Anggi Vidi	80