



# PROSES KOMUNIKASI PEMASARAN *ALL NEW PROGRAM* GIRO 2022 MELALUI *TELEMARKETING* DI BANK BTN KANTOR CABANG BOGOR

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

WILDAN FIRDAUS



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Komunikasi Pemasaran *All New* Program Giro 2022 melalui *Telemarketing* di Bank BTN Kantor Cabang Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Wildan Firdaus  
J3A219392



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## RINGKASAN

WILDAN FIRDAUS. Proses Komunikasi Pemasaran *All New Program Giro 2022* melalui *Telemarketing* di Bank BTN Kantor Cabang Bogor. *The Process of Marketing Communication for All New Program Giro 2022 Via Telemarketing at Bank BTN Kantor Cabang Bogor*. Dibimbing oleh MULYONO.

Setiap perusahaan selalu memiliki cara dan proses masing-masing untuk mempromosikan produk atau program mereka. Bank BTN merupakan perusahaan di bidang keuangan yang sedang gencar mempromosikan berbagai produk dan program. Salah satu program baru yang masih terus dilakukan oleh BTN KC Bogor adalah *All New Program Giro 2022*. Tujuan dari laporan akhir ini adalah menjelaskan program terbaru dari Bank BTN yaitu *All New Program Giro 2022*, membahas proses komunikasi pemasaran *All New Program Giro 2022* melalui *telemarketing* di Bank BTN KC Bogor, dan menjelaskan efektivitas komunikasi pemasaran *All New Program Giro 2022* di Bank BTN KC Bogor melalui *telemarketing*.

Pengumpulan data untuk melengkapi laporan akhir ini dilaksanakan di Bank BTN KC Bogor yang beralamat di Jl. Pengadilan No.13-15, RT.05/RW.03, Pabaton, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, 16121, Jawa Barat, Indonesia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka.

*All New Program Giro* merupakan program yang sedang digencarkan oleh Bank BTN KC Bogor dengan tujuan untuk meningkatkan transaksi bagi rekening giro pasif dan juga meningkatkan VOA (Volume of Account). Program ini dipromosikan dengan cara *telemarketing* yaitu dengan menelepon satu per satu pelanggan di wilayah Bogor.

*Commercial Funding Sales* di Bank BTN KC Bogor dalam memasarkan *All New Program Giro 2022* kepada nasabah giro melalui *telemarketing* harus melalui beberapa tahapan seperti prapemasaran, pemasaran, dan pascapemasaran. Prapemasaran merupakan tahap seorang *sales* menyiapkan data-data penunjang untuk ditahap selanjutnya. Seorang *sales* pada tahap pemasaran diharuskan untuk bisa membujuk nasabah melalui telepon agar bisa mengikuti program giro 2022. Pada tahap pascapemasaran, seorang *sales* mengumpulkan data respon panggilan dari tiap-tiap nasabah untuk diteruskan kepada seorang atasan dari *Commercial Funding Sales*.

Efektivitas dalam komunikasi pemasaran merupakan seberapa jauh target yang dapat tercapai dan memberikan hasil yang memuaskan. Penawaran *All New Program Giro 2022* yang dilakukan dengan cara *telemarketing* oleh seorang *sales* di Bank BTN KC Bogor kepada para nasabah masih tidak efektif, karena nasabah yang didapatkan dengan cara *telemarketing* masih dalam tahap konfirmasi dan juga belum mencukupi dari target yang sudah ditentukan.

Kata kunci: Bank BTN, komunikasi pemasaran, *telemarketing*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



# **PROSES KOMUNIKASI PEMASARAN *ALL NEW PROGRAM* GIRO 2022 MELALUI *TELEMARKETING* DI BANK BTN KANTOR CABANG BOGOR**

**WILDAN FIRDAUS**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Laporan Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada  
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Ir. Hadiyanto, M.Si.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Judul Laporan Akhir : Proses Komunikasi Pemasaran *All New* Program Giro 2022 melalui *Telemarketing* di Bank BTN Kantor Cabang Bogor

Nama : Wildan Firdaus  
NIM : J3A219392

Disetujui oleh

Pembimbing:  
Mulyono, S.Pt., MTI.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.  
NIP 19670410 199103 1 001

Dekan Sekolah Vokasi:  
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.  
NIP 19610618 198609 1 001

Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies



Tanggal Ujian:  
( 7 Juli 2022 )

Tanggal Lulus:  
( 28 JUL 2022 )