



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.