

**ANALISIS PROSES *PERSONAL SELLING* DALAM RANGKA
REFRESHMENT PADA LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI
PERBANKAN DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



MUHAMMAD FURQON NICOLAS MINOV

1131001079

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA


2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Furqon Nicolas Minov

NIM : 1131001079

Tanda Tangan : 

Tanggal : 13 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Furqon Nicolas Minov

NIM : 1131001079

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Proses *Personal Selling* Dalam Rangka *Refreshment*
Pada Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan Di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM



Penguji I : Dr. Urip Sedyowidodo, MM., IPM



Penguji II : M.Th. Anitawati, Ir., M.s., M.sc



KATA PENGANTAR

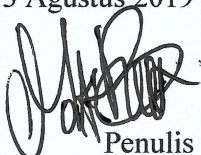
Puji syukur penulis panjatkan syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Proses *Personal Selling* Dalam Rangka *Refreshment* Pada Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan Di Jakarta”**

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Ibu, ayah, adik dan pasangan selaku keluarga penulis yang telah memberi dukungan baik material maupun moral;
- 3) Rekan-rekan *Waterfall Club* dan LSPP yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi dukungan penuh pada penelitian ini;
- 4) Rekan-rekan Program Studi Manajemen Universitas yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 13 Agustus 2019


Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Muhammad Furqon Nicolas Minov
NIM : 1131001079
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:


Analisi Proses *Personal Selling* Dalam Rangka *Refreshment* Pada Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan Di Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Muhammad Furqon Nicolas Minov

**ANALISIS PROSES *PERSONAL SELLING* DALAM RANGKA *REFRESHMENT*
PADA LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI PERBANKAN DI JAKARTA**

Muhammad Furqon Nicolas Minov

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses dan peranan *personal selling refreshment* yang dilakukan oleh salah satu lembaga yang berjalan dibidang sertifikasi profesi perbankan dan efektif atau tidaknya peranan dan proses *personal selling*. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang melibatkan 3 responden. Sumber data yang dianalisis adalah sumber data primer (data yang diperoleh langsung dari Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan) dan sumber data sekunder (data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan karyawan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan). Hasil wawancara kemudian dijabarkan untuk mengetahui perihal lainnya. Penelitian ini menggambarkan bagaimana peranan dan proses kerja *personal selling* Lembaga Sertifikasi Perbankan yang mengikuti teori *personal selling* yang ada dengan *Standar Operational Procedure (SOP) personal selling refreshment* yang dimaksudkan agar dapat berjalan sesuai dengan ketentuan lembaga serta mendapatkan nasabah melampaui target yang diberikan lembaga dan tentunya memberikan keuntungan bagi lembaga dengan mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan.

Kata kunci: *Personal selling, Refreshment, SOP (Standar Operational Procedure)*

***ANALISYS PROCESS OF PERSONAL SELLING IN ORDER TO REFRESHMENT
IN THE BANKING PROFESSIONAL CERTIFICATION INSTITUTION IN
JAKARTA***

Muhammad Furqon Nicolas Minov

ABSTRACT

The writing of this final project aims to determine the process and role of personal selling refreshment carried out by one of the institutions that runs in the field of banking professional certification and whether or not the role and process of personal selling is effective. The method in this study is qualitative research involving 3 respondents. The data sources analyzed were primary data sources (data obtained directly from the Banking Professional Certification Institute) and secondary data sources (data obtained through interviews conducted with employees of the Banking Professional Certification Institute). The results of the interview were then explained to find out about other matters. This study illustrates how the role and work process of personal selling of Banking Certification Institutions that follow the personal selling theory that exists with the Personal Selling Standard Operating Procedure (SOP) which is intended to run in accordance with company requirements and get customers to exceed the target given by the company and of course provide profit for the company by overcoming the obstacles faced by the Banking Professional Certification Institute.

Key words: Personal selling, Refreshment, SOP (Standard Operating Procedure)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian <i>Marketing</i> atau Pemasaran	7
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.3 Bauran Pemasaran(<i>Marketing Mix</i>)	8
2.4 Bauran Promosi (<i>Promotional Mix</i>).....	9
2.5 <i>Personal Selling</i>	11
2.6 Pengertian Sertifikasi Profesi Perbankan.....	17
2.7 Pengertian Program <i>Refreshment</i>.....	18
2.7.1 Tujuan Program <i>Refreshment</i>.....	19
2.8 Pengertian Standar Operasioanl Prosedur (SOP)	20
2.8.1 Tujuan dan Fungsi SOP	22
2.9 Kerangka Pikiran.....	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
3.2 Instrumen Penelitian.....	26
3.3 Sumber dan Jenis Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.6 Keabsahan Data	31
3.7 Pedoman Wawancara	32
BAB IV	35
PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah Lembaga	35
4.1.2 Visi dan Misi LSPP	37
4.1.3 Legalitas dan Lisensi.....	38
4.1.4 Rencana Kedepan LSPP.....	39
4.1.5 Struktur Organisasi dan Tingkat Manajemen.....	39
4.2 Jenis Pelayanan Jasa.....	40
4.3 SOP <i>Personal Selling Refreshment</i> LSPP.....	47
4.4 Identitas Pekerja Yang Menjadi Narasumber	51
4.5 Hasil Penelitian.....	52
4.5.1 Hasil Observasi Lapangan	52
4.5.2 Hasil Dokumentasi Lapangan.....	53
4.5.3 Hasil Wawancara	58
4.6 Analisis dan Pembahasan	83
4.6.1 <i>Prospecting and Qualifying</i>	83
4.6.2 <i>Preapproach</i>	85
4.6.3 <i>Presentation and Demonstration</i>	88
4.6.4 <i>Overcoming Objections</i>	90
4.6.5 <i>Closing</i>	92
4.6.6 <i>Follow up and Maintenance</i>	93
BAB V.....	96
PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96

5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
Lampiran.....	101
Lampiran.....	105
Lampiran.....	109

DAFTAR TABLE

Table 3.1 Pedoman Wawancara	32
Table 4.1 Peta SKKNI	42
Table 4.2 SOP <i>Personal Selling Program Refreshment</i>	47
Table 4.3 Hasil Wawancara 1	59
Table 4.4 Hasil Wawancara 2	68
Table 4.5 Hasil Wawancara 3	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Grafik Program <i>Refreshment</i> LSPP	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Peta Rencana LSPP	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi LSPP	40
Gambar 4.3 Peta Komeptensi LSPP.....	44
Gambar 4.4 Pelaksanaan Program <i>Refrehsment Level 3</i>	53
Gambar 4.5 Pelaksanaan Program <i>Refrehsment Level 3</i>	53
Gambar 4.6 Pelaksanaan Program <i>Refrehsment Level 3</i>	54
Gambar 4.7 Pelaksanaan Program <i>Refrehsment Level 2</i>	54
Gambar 4.8 Pelaksanaan Program <i>Refrehsment Level 2</i>	55
Gambar 4.9 Pelaksanaan Program <i>Refrehsment Level 2</i>	55
Gambar 4.10 Pelaksanaan <i>Gathering</i> Asosiasi Profesi Perbankan	56
Gambar 4.11 Pelaksanaan <i>Gathering</i> Asosiasi Profesi Perbankan	56
Gambar 4.12 Pelaksanaan <i>Gathering</i> Asosiasi Profesi Perbankan	56
Gambar 4.13 <i>Meeting</i> Asesor dan <i>Relationship</i> LSPP	57
Gambar 4.14 <i>Team Marketing</i> LSPP dengan Pimpinan Diklat	57
Gambar 4.15 <i>Meeting</i> bersama BPD Lampung dan BPR Jateng.....	58
Gambar 4.16 <i>Meeting</i> Direktur Sertifikasi LSPP dengan Direktur Utama Bank Papua.....	58