

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatan atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 01 Juni 2023

ELSYAH YUNIARTI
NIM:181510097

ABSTRAK

Nama: **Elsyah Yuniarti**, NIM: 181510097, Judul Skripsi: **“Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan dan Membangun Kepercayaan pada Nasabah PT *Federal International Finance* (FIFGroup) Cabang Tambora”**, Program Studi: Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2023 M / 1445 H.

Virus Corona atau Covid-19 menerjang di berbagai belahan dunia. Banyak perubahan kehidupan terjadi pada masa pandemi. Dunia usaha secara perlahan mulai tumbang. Salah satu dampak dari pandemi adalah maraknya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Dampak *negative* menjalar kemana-mana, mulai dengan adanya pembatasan mobilitas, terciptanya pengurangan laju konsumsi masyarakat, dan perlambatan laju pertumbuhan ekonomi. Namun, perusahaan FIFGROUP justru memperoleh peningkatan penjualan.

Penelitian ini untuk mengetahui peran komunikasi pemasaran dalam meningkatkan prospek penjualan dan bagaimana strategi *marketing* komunikasi pemasaran dalam membangun kepercayaan pada konsumen FIFGROUP Cabang Tambora. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan yaitu IMC (*Integrated Marketing Communication*) sebagai konsep perencanaan komunikasi pemasaran.

Dapat disimpulkan bahwa: 1. Peranan Komunikasi Pemasaran yang dilakukan *Marketing* Perusahaan dalam meningkatkan prospek penjualan dapat dilakukan dengan berbagai macam kegiatan promosi yang dilakukan di wilayah kantor atau diluar kantor. 2. Dalam membangun kepercayaan kepada pelanggan, seorang *Marketing* Pemasaran harus memperhatikan *Loyalitas Merek* dan Kepuasan Pelanggan

Kata kunci: Peranan Komunikasi Pemasaran, Prospek Penjualan Perusahaan. Hubungan Nasabah

ABSTRACT

Name: *Elsyah Yuniarti*, NIM: 181510097, The Title of the thesis: **“Marketing Communication for Increasing Sales and Building Trust in Customers of PT Federal International Finance (FIFGroup) Tambora Branch”**, Department of Communication and Islamic Broadcasting, Faculty of Da’wah, the State Islamic University of Sultan Maulana Hasanuddin Banten in 2023 AD / 1445 H.

The Corona virus, or COVID-19, has hit various parts of the world. Many life-changing events occurred during the pandemic. The business world is slowly starting to collapse. One of the impacts of the pandemic is the rampant termination of employment (PHK). The negative impact spreads everywhere, starting with restrictions on mobility, the creation of a reduction in the rate of public consumption, and a slowdown in the rate of economic growth. However, FIFGROUP companies actually gained an increase in sales.

This research is to find out the role of marketing communication in increasing sales prospects and how marketing communication and marketing strategies build trust among consumers at the FIFGROUP Tambora Branch. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. The theoretical foundation used is IMC (Integrated Marketing Communication) as a marketing communication planning concept.

This research is to find out the role of marketing communication in increasing sales prospects and how marketing communication and marketing strategies build trust among consumers at the FIFGROUP Tambora Branch. The method with a qualitative approach. The theoretical foundation used is IMC (Integrated Marketing Communication) as a marketing communication planning concept.

Keywords: *The Role of Marketing Communications, Company Sales Prospects, Customers Relation.*



FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth

Lamp :

Dekan Fakultas Dakwah

Hal : Ujian Skripsi

UIN SMH BANTEN

a.n Elsyah Yuniarti

Di-

NIM: 181510097

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Elsyah Yuniarti, NIM: 181510097 dengan judul **“Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan dan Membangun Kepercayaan pada Nasabah PT *Federal International Finance (FIFGroup) Cabang Tambora*”** telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 23 Oktober 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Kholid, M.S.I.
NIP. 19650216 199903 1 001

Nadia Nurfitriya, MA. Hum
NIP. 19890527 201903 2 014

**KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN DAN
MEMBANGUN KEPERCAYAAN PADA NASABAH
PT *FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE*
(FIFGROUP) CABANG TAMBORA**

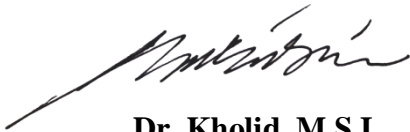
Oleh:

ELSYAH YUNIARTI

NIM. 181510097

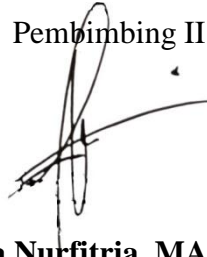
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Kholid, M.S.I.
NIP. 19650216 199903 1 001

Pembimbing II



Nadia Nurfitria, MA. Hum
NIP. 19890527 201903 2 014

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Dakwah,



Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag. M.A.
NIP. 19720626 199803 1 002

Ketua Program Studi

Komunikasi dan Penyiaran Islam,



TB. Nurwahyu, S.Ag., M.A.
NIP. 19711026 200003 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n **Elsyah Yuniarti**, NIM: **181510097**, Judul Skripsi: **“Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan dan Membangun Kepercayaan pada Nasabah PT *Federal International Finance (FIFGroup) Cabang Tambora*”** telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 28 Desember 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 28 Desember 2023

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A

NIP : 19720626 199803 1 002



Dr. Adhi Kusuma, S.I.Kom., M.Si.

NIP : 19910313 202012 1 007

Anggota

Penguji I

Penguji II



Tb. Nurwahyu, S.Ag., MA.

NIP : 19711026200003 1 002



Dr. Adhi Kusuma, S.I.Kom., M.Si.

NIP : 19910313 202012 1 007

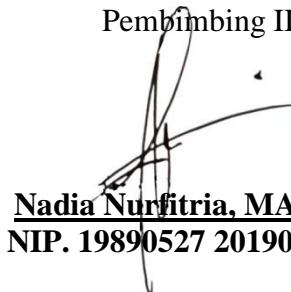
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Kholid, M.S.I.

NIP. 19650216 199903 1 001



Nadia Nurfitria, MA. Hum

NIP. 19890527 201903 2 014

PERSEMBAHAN

Persembahan yang paling utama diantara segalanya. Yang paling ku cintai dan yang paling mencintaku yaitu Tuhan ku Allah SWT yang telah memberiku nikmat sehat, kemudahan, serta ilmu pengetahuan yang melimpah sehingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan walau dengan berbagai rintangan. Tetapi aku bisa sampai pada puncak kemenanganku.

Untuk kedua orangtua ku, wanita hebat yang membuatku bisa melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi Ibu Lisa Andriati dan Bapak Eko Yulianto. Teruntuk adik-adikku yang menjadi alasanku untuk aku melanjutkan hidup lebih baik lagi. Untuk kedua nenek ku yang selalu mendo'akan ku. Serta terima kasih saya ucapkan untuk keluarga Bapak Purwanto yang telah mengizinkan ku untuk menetap dirumahnya selama masa perkuliahan. Rekan-rekan kantor ku di FIFGROUP yang senantiasa membantu pekerjaan ku.

Teruntuk sahabat terbaikku, Tazkiya yang sudah menemani dari semester satu hingga proses wisuda ini, Puja Azizah yang selalu menemani dalam pengerjaan skripsi ini, Sebvi Suhyani yang selalu mengingatkan ku bahwa skripsi ini harus segera selesai, Ainnia Nurliana yang selalu menemani untuk *refreshing* sejenak dalam masa skripsi ini, dan untuk temanku selama dikampus, Yusty, Vera, Maulida, semoga Allah selalu melindungimu dan melancarkan segala urusanmu.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tenteram.”

(QS. Al Baqarah: 153)

RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi ini bernama Elsyah Yuniarti. Kelahiran Jakarta pada 18 Juni 2000. Tinggal dikawasan Grogol Jakarta Barat. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara. Terlahir dari keluarga yang jauh dari kata sempurna, namun memiliki tekad yang besar untuk menggapai impian-impianya.

Penulis menempuh Pendidikan formal selama 6 tahun di SDN Grogol 07 Pagi dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Ma'arif Jakarta dan lulus pada tahun 2015, lalu menempuh pendidikan menengah atas di SMAN 11 Kabupaten Tangerang dan lulus pada tahun 2018.

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, peneliti aktif di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) SiGMA sebagai anggota Divisi *Broadcasting*, dan aktif di Forum Silaturahmi Mahasiswa Jakarta (FOSMAJA).

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis selama menempuh Pendidikan di Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya sampai hari akhir.

Alhamdulillah dengan pertolongan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan dan Membangun Kepercayaan pada Nasabah PT *Federal International Finance* (FIFGroup) Cabang Tambora.**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, peneliti berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

3. Bapak TB. Nurwahyu, S.Ag.,M.A Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Kholid, M.S.I, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis. Dan Ibu Nadia Nurfitriya, MA. Hum, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
6. Bapak dan Ibu pengurus Perpustakaan Umum, dan Staf Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu dalam sumber bacaan.
7. Kepada Ibu saya Lisa Andriati yang telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan pendidikan saya serta do'anya yang tidak pernah putus
8. Untuk keluarga besar Bapak Purwanto yang telah mengizinkan saya menetap dirumahnya selama masa perkuliahan berlangsung. Semoga Allah balas semua kebaikan Bapak Puryanto dan segenap keluarga besar yang telah banyak membantu saya.
9. Kepada sahabatku Tazkiya yang menemani dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.

10. Untuk teman-teman kantor ku di FIFGROUP yang selalu membantu dalam kesulitan dan menghiburku dalam kesedihan. Terimakasih atas kebaikan dan dukungannya untuk aku bisa melanjutkan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

Serang, 23 Oktober 2023

Elsyah Yuniarti
NIM:18151009

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	5
F. Kebaruan Penelitian (<i>Novelty</i>).....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	15
A. Kajian Pustaka Komunikasi.....	15
B. Komunikasi dan Strategi Pemasaran.....	24
C. Strategi Penjualan.....	34
D. Perusahaan Pembiayaan PT Federal International Finance (FIFGROUP).....	38
E. Landasan Teori.....	40

F. Kerangka Berpikir.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Metode Penelitian.....	50
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
C. Teknik Pengumpulan Data	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum PT FIFGROUP Cabang Tambora	58
B. Analisis Data dan Hasil Penelitia	64
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	