

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DALAM MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN DENGAN
KLIEN PADA MAGNUS DIGITAL INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.KOM)

Oleh:

RICKXEN MARWAN

16 09 05874 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

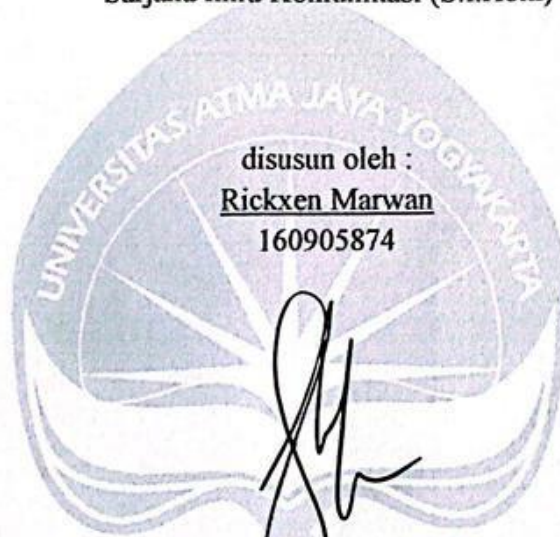
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Penerapan Customer Relationship Management dalam Mempertahankan
Hubungan dengan Klien pada Magnus Digital Indonesia

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)



disusun oleh :
Rickxen Marwan
160905874

disetujui oleh :
Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom.
Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Hubungan dengan Klien pada Magnus Digital Indonesia

Penyusun : Rickxen Marwan

NPM : 160905874

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu, 21 Juni 2023

Pukul : 15.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang 2 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih

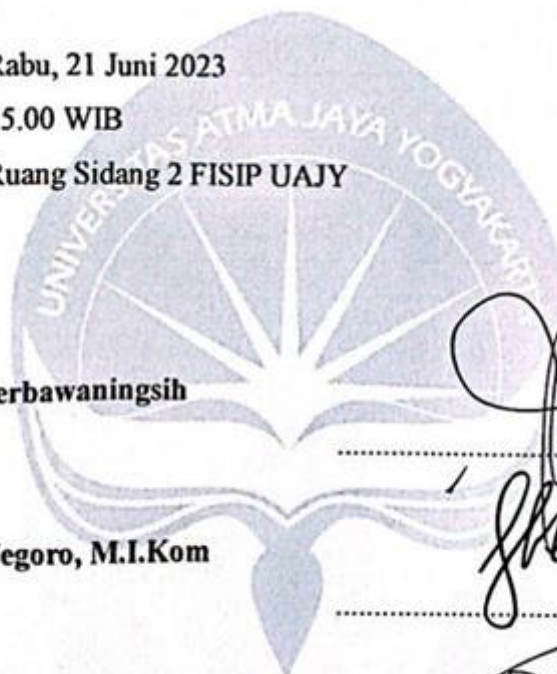
Penguji Utama

Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Penguji I

Alexander Beny Pramudyanto, M.Si.

Penguji II



[Handwritten signatures of the examiners]

[Handwritten signature of the chairperson]

.....
Ranggabumi Nuswantoro, M.A.
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rickxen Marwan

NPM : 160905874

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Hubungan dengan Klien pada Magnus Digital Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 13 Juni 2023

Saya yang menyatakan,



Rickxen Marwan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua peneliti, kedua kakak peneliti, dan teman-teman peneliti yang telah mendukung baik secara materii maupun non-materii kepada peneliti sejak awal hingga skripsi ini bisa selesai.

“Kalau kamu sudah mengambil suatu keputusan, apapun yang akan terjadi, baik maupun buruk, jangan pernah ada penyesalan. Karena keputusan yang kamu ambil pada saat itu, merupakan keputusan terbaikmu”

– Bhante Passano

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Buddha, Dhamma, dan Sangha atas segala kasih dan perlindungan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Customer Relationship Management dalam Mempertahankan Hubungan dengan Klien pada Magnus Digital Indonesia”. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk pihak-pihak yang membantu penelitian selama ini.

Peneliti ingin berterimakasih kepada :

1. Orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan baik secara materi atau non-materi dan kedua kakak peneliti: Ricky dan Ricko yang selalu mendengarkan peneliti ketika menceritakan keluh kesahnya.
2. Ibu Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi masukan yang dibutuhkan oleh peneliti dan dengan sabar membimbing peneliti hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. COK Agency!: Dede, Joy, Vivi, dan Dhea yang menemani peneliti sejak awal perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
4. Delta-9 Squad yang selalu menemani peneliti melepaskan kepenatan pada saat perkuliahan
5. Sela yang selalu mendengarkan keluh kesah serta menjadi teman berdiskusi dalam segala hal.
6. Kamadhis Dharma Jaya UAJY yang telah memberikan wadah untuk peneliti mengembangkan *soft skill* maupun *hardskill* selama kuliah hingga dapat menjadi pribadi yang lebih baik.
7. Abigail Koo yang telah membantu dan memfasilitasi peneliti dalam mendapatkan objek penelitian.

Yogyakarta, 14 Juni 2023



Rickxen Marwan

Peneliti

RICKXEN MARWAN

No. Mhs : 05874 / KOM

Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Hubungan dengan Klien pada Magnus Digital Agency

ABSTRAK

Penelitian ini akan membahas mengenai penerapan *Customer Relationship Management* pada Magnus Digital Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penerapan *customer relationship management* oleh *account executive* Magnus Digital Indonesia terhadap klien-kliennya dengan melihat dari teori komunikasi CRM atau *customer relationship management*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara menggunakan pedoman wawancara dengan narasumber. Data diperoleh peneliti melalui wawancara tatap muka *online* yang dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi Zoom Meeting. Adapun narasumber penelitian ini berjumlah 3 orang yang merupakan *account executive* dari Magnus Digital Indonesia.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Magnus Digital Indonesia melalui *Account Executive* berusaha menerapkan *customer relationship management* guna menjaga relasi dengan klien. Penerapan CRM tersebut dilakukan dengan cara menjalankan IDIC (*identify, differentiate, interaction, customize*). *Identify* diterapkan dengan mengulik latar belakang klien melalui dokumen-dokumen atau sumber tertentu, *differentiate* diwujudkan melalui interaksi dengan klien dan menggunakan informasi yang dimiliki tentang klien untuk membedakan klien berdasarkan nilai dan kebutuhan mereka, *interaction* diwujudkan dengan melakukan interaksi yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai klien, dan *customize* diwujudkan dengan kemudahan untuk klien dapat mengakses informasi perusahaan memanfaatkan teknologi yang ada.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, Account Executive, Klien.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	7
1. MANFAAT AKADEMIS.....	7
2. MANFAAT PRAKTIS	7
E. KERANGKA TEORI.....	7
1. KOMUNIKASI	7
2. CRM (<i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</i>).....	9
F. METODOLOGI PENELITIAN.....	22
1. JENIS PENELITIAN.....	22
2. METODE PENELITIAN.....	22
3. SUBJEK PENELITIAN.....	22
4. OBJEK PENELITIAN.....	23
5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	23
6. TEKNIK ANALISIS DATA.....	24
BAB II.....	26
A. MAGNUS DIGITAL INDONESIA.....	26
B. PROFIL NARASUMBER.....	30
BAB III.....	33
A. TEMUAN DATA.....	33
B. ANALISIS DATA	42
BAB IV	50
A. KESIMPULAN.....	50

B. SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Website Magnus Digital Indonesia.....	4
Gambar 2 <i>Customer Relationship Management IDIC Model</i>	13
Gambar 3 Struktur Organisasi Magnus Digital Indonesia.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	55
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	57

