PERAN SALES DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN KONSUMEN PERUMAHAN SUMMARECON DI BEKASI

SKRIPSI

Oleh:

NAUFAL AFFAN
202110415088

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

PERAN SALES DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN KONSUMEN PERUMAHAN SUMMARECON DI BEKASI

SKRIPSI

Oleh:

NAUFAL AFFAN
202110415088

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

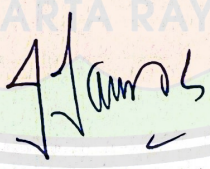
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Peran Sales Dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen Perumahan Summarecon Di Bekasi
Nama Mahasiswa	:	Naufal Affan
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415088
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	:	06 Februari 2025

Jakarta, 17 Februari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing



Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si.

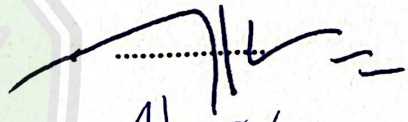
NIDN. 0311046803

LEMBAR PENGESAHAN

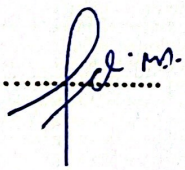
Judul Skripsi	: Peran Sales Dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen Perumahan Summarecon Di Bekasi.
Nama Mahasiswa	: Naufal Affan
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415088
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 06 Februari 2025

Jakarta, 17 Februari 2025

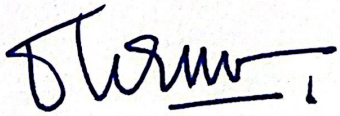
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par ..... 
NIDN. 0310068902.

Penguji : Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si .....
NIDN. 0311046803.

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom ..... 
NIDN. 0327119701.

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
	
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Peran Sales.., Naufal Affan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Peran Sales Dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen Perumahan Summarecon Di Bekasi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 17 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Naufal Affan

202110415088

ABSTRAK

Naufal Affan, 202110415088. Peran Sales Dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen Perumahan Summarecon Di Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran sales dalam menjalin hubungan dengan konsumen perumahan Summarecon di Bekasi melalui pendekatan *personal selling.* Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain deskriptif, melibatkan wawancara dengan tenaga penjual, konsumen, dan key informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *personal selling* yang terdiri dari tahapan memilih dan menilai*,* pra-pendekatan, pendekatan, presentasi, mengatasi keberatan, penutupan penjualan, dan tindak lanjut, berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan konsumen. Sales tidak hanya berfokus pada penjualan produk, tetapi juga pada pengembangan hubungan jangka panjang melalui komunikasi yang personal dan responsif. Penelitian ini menegaskan bahwa keterampilan komunikasi, empati, dan tindak lanjut yang baik merupakan kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, serta meningkatkan loyalitas dan referensi dalam industri perumahan.

Kata Kunci: *Personal selling,* hubungan konsumen, peran sales, komunikasi pemasaran.

ABSTRACT

Naufal Affan, 202110415088. *The Role of Sales in Building Relationships with Summarecon Housing Consumers in Bekasi.*

This study aims to examine the role of sales in building relationships with Summarecon housing consumers in Bekasi through a personal selling approach. The research method used is qualitative with a descriptive design, involving interviews with salespeople, consumer, and key informant. The results showed that the personal selling process, which consists of the stages of prospecting and qualifying, pre-approach, approach, presentation, overcoming objections, closing the sale, and follow-up, contributed significantly to building consumer trust and comfort. Sales focuses not only on selling products, but also on developing long-term relationships through personalized and responsive communication. This research confirms that good communication, empathy and follow-up skills are key to creating positive experiences for consumers, as well as increasing loyalty and referrals in the housing industry.

Keywords: Personal selling, customer relationship, sales role, marketing communication.

KATA PENGANTAR

Pertama, Penulis ingin memanjatkan Puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul "Peran Sales Dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen Perumahan Summarecon Di Bekasi." ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk bisa lulus dari program Strata 1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini dibuat berkat dukungan dari Bapak Made Rusanto, Ibu Subaedah dan Maitri Aprilyanti yang penulis sangat cintai yang dimana menjadi sumber semangat penulis dalam doa-doa di sepertiga malamnya kepada Allah SWT dari awal penulisan hingga selesai dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim, (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. selaku Kaprodi Strata 1 Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing peneliti dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi peneliti, serta memberikan arahan, dan motivasi selama proses penelitian.

Peran Sales.., Naufal Affan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan moral kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bagas Try Prassetyo, Delvia Destiyani, Restu Khan, Ibu Inge, Ibu Heni, Ibu Yelida, dan Ibu Hera selaku teman-teman seperjuangan dan orang tua yang sangat sayang dengan penulis, sehingga mereka selalu menemani, dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman di Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya yang berada di grup Safari Regal, Adhimas, Anugrah, Daniel, Heri, Marselinus, Samudra, Nanda yang selalu menemani penulis, memberikan semangat kepada penulis, memberikan kesabaran yang tulus, dan memberikan tamparan dengan kerasnya dunia untuk masa depan penulis.
8. Terakhir, kepada diri sendiri yang telah berhasil melewati banyak masa sulit maupun bahagia selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi. Terima kasih karena sudah menjadi manusia semestinya dan selalu percaya bahwa Allah SWT senantiasa membantu penulis untuk selalu percaya diri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap saran dan kritik demi perbaikan dan kesempurnaan, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dalam bidang akademis maupun praktis, serta dapat dikembangkan kembali lebih lanjut. Demikian, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 17 Februari 2025

Penulis,

Naufal Affan

Peran Sales.., Naufal Affan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 6
1.5.1 Manfaat Teoritis 6
1.5.2 Manfaat Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
2.1 Penelitian Terdahulu 8
2.2 Tinjauan Konseptual 15
2.2.1 Komunikasi Pemasaran 15
2.2.2 Personal selling 17
2.3 Kerangka Berpikir 23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **24**
3.1 Pendekatan Penelitian 24

Peran Sales.., Naufal Affan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.2 Desain Penelitian 24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 25
3.4 Teknik Pengumpulan Data 26
3.5 Teknik Analisis Data 28
3.6 Keabsahan Data 28
3.7 Lokasi dan Penelitian Waktu 30
3.7.1 Lokasi Penelitian 30
3.7.2 Waktu Penelitian 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian 32
4.1.1 Profil PT Summarecon Agung TBK 32
4.1.2 Struktur Organisasi PT Summarecon Agung TBK 34
4.1.3 Visi dan Misi PT Summarecon Agung TBK 35
4.1.4 Profil Informan 35
4.1.5 Hasil Observasi 37
4.2 Hasil Penelitian 39
4.2.1 Peran Sales Dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen 40
4.3 Pembahasan 56
BAB V PENUTUP 67
5.1 Kesimpulan 67
5.2 Saran 68
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Penelitian Terdahulu 8
Tabel 2 Waktu Penelitian 30
Tabel 3 Profil Informan 36
Tabel 4 Tahapan Prospecting & Qualifying 57
Tabel 5 Tahapan Proses Personal Selling 66

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Apresiasi Summarecon Kepada Sales Dalam Kategori Penghargaan Top Sales In House 2024 Sumber: Instagram, 2024 4
Gambar 1. 2 Pencapaian Title Best Sales Of The Month Sumber: Instagram, 2024 5
Gambar 4. 1. 1 Dokumentasi Pribadi Maket Properti Summarecon Bekasi 33
Gambar 4. 1. 2 Struktur Organisasi Summarecon Bekasi. Sumber: Website Summarecon Agung, 2024 34
Gambar 4. 1. 3 Visi Summarecon Bekasi. Sumber: Website Summarecon Agung, 2024 35
Gambar 4. 1. 4 Misi Summarecon Bekasi. Sumber: Website Summarecon Agung, 2024 35
Gambar 4. 1. 5 Proses Penjualan Sales Dengan Konsumen 38
Gambar 4. 3 1 Proses Pra-Pendekatan. Sumber: ScreenShoot WhatsApp Sales dengan Konsumen 60
Gambar 4. 3 2 Presentasi Produk Unit Langsung. Sumber: Sales Summarecon Bekasi 62
Gambar 4. 3 3 Proses Mengatasi Keberatan. Sumber: ScreenShoot WhatsApp Sales dengan Konsumen 63
Gambar 4. 3 4 Proses Penutupan. Sumber: ScreenShoot WhastApp Sales dengan Konsumen 64
Gambar 4. 3 5 Proses Tindak Lanjut. Sumber: ScreenShoot WhatsApp Sales dengan Konsumen 65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Observasi

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Lampiran 5 : Transkrip Wawancara

Lampiran 6 : Tabel Reduksi Data Wawancara

Lampiran 7 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9 : Kartu Konsultasi Skripsi

Lampiran 10 : Form Perbaikan Sidang Skripsi