



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* MANDIRI
TASPEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA NASABAH LANSIA DI CABANG
PONDOK INDAH**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Intan Husni

NPM. 213516516010

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
OKTOBER 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

**MANDIRI TASPEN *CUSTOMER SERVICE*
COMMUNICATION STRATEGY IN IMPROVING SERVICE
QUALITY FOR ELDERLY CUSTOMERS AT PONDOK
INDAH BRANCH**

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining Bachelor of
Communication Science degree (S.I.Kom)**

**Intan Husni
NPM. 213516516010**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
OCTOBER 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Intan Husni

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516010

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Customer Service* Mandiri

Taspen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada
Nasabah Lansia: Studi Kasus Di Cabang Pondok Indah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,

Jakarta, 7 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Intan Husni



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Intan Husni
NPM : 213516516010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*
MANDIRI TASPEN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH
LANJIA: STUDI KASUS DI CABANG PONDOK
INDAH
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dwi Kartawati, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Husni
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak **bebas royalti nonklusif** (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Strategi Komunikasi Customer Service Mandiri Taspen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Lansia: Studi Kasus Di Cabang Pondok Indah.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 07 Agustus 2025
Yang menyatakan



Intan Husni



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Husni
NPM : 213516516010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*
MANDIRI TASPEN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH
LANSIA STUDI KASUS DI CABANG PONDOK
INDAH
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Intan Husni

NPM : 213516516010

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* MANDIRI

TASPEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH
LANSIA DI CABANG PONDOK INDAH

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 11 Maret 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Drs. Adi Prakosa, M.Si.
2. Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.
3. Penguji I : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.
4. Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.



Ditetapkan di: Jakarta Tanggal: 14 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Intan Husni
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516010
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* MANDIRI
TASPEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH LANSIA
DI CABANG PONDOK INDAH

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 11 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 14 Maret 2025

Ketua Sidang : Drs. Adi Prakosa, M.Si.

Penguji I : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Intan Husni
NPM : 213516516010
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi & Public Relations
Tanggal Sidang : 11 Maret 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* MANDIRI TASPEN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH LANSIA DI
CABANG PONDOK INDAH

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

MANDIRI TASPEN *CUSTOMER SERVICE* COMMUNICATION STRATEGY IN
IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE TO ELDERLY CUSTOMERS AT THE
PONDOK INDAH BRANCH

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 18 Maret 2025	TGL :	TGL : 18 Maret 2025
 Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.	 Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.	 Intan Husni

ABSTRAK

Nama : Intan Husni
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Customer Service* Mandiri Taspen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Lansia di Cabang Pondok Indah
Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi *customer service* PT Bank Mandiri Taspen dalam meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah lansia di Cabang Pondok Indah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* menerapkan bahasa yang sederhana, komunikasi adaptif, serta pendekatan komunikasi dua arah untuk memahami kebutuhan nasabah. Pelayanan prima dengan unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, kredibilitas komunikator berperan penting dalam membangun kepercayaan melalui transparansi informasi dan sikap empati. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang efektif, pendekatan komunikasi dua arah, dan pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan lansia dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan.

Kata kunci: *Strategi Komunikasi, Customer Service, Kualitas Pelayanan, Nasabah Lansia*

ABSTRACT

Name : Intan Husni
Study Program : Communication Science
Thesis : Mandiri Taspen Customer Service Communication Strategy
in Improving Service Quality for Elderly Customers at
Pondok Indah Branch
Advisor : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.,

This study aims to analyze the customer service communication strategy of PT Bank Mandiri Taspen in improving the quality of service for elderly customers at the Pondok Indah branch. The research method used is qualitative with in-depth interviews and observations. The results show that customer service implements simple language, adaptive communication, and a dialogical approach to understand the needs of customers. Excellent service with elements of speed, accuracy, friendliness, and comfort is the key to increasing customer satisfaction. In addition, the credibility of the communicator plays an important role in building trust through information transparency and empathy. This study concludes that effective communication strategies, a dialogical approach, and excellent service oriented towards the needs of the elderly can improve the quality of banking services.

Keywords: Communication Strategy, Customer Service, Service Quality, Elderly Customer

KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya bagi Allah SWT, karena atas nikmat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul, “Strategi Komunikasi *Customer Service* Mandiri Taspen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Lansia di Cabang Pondok Indah”, dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, izinkan peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan makalah ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing tersayang yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan serta membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi.
8. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelum peneliti tidak ketahui.

9. Tri Setyo Pratomo sebagai suami peneliti yang terus memberikan dukungan materil maupun moral. Serta, ananda Ileana Al Ghania Pratomo sebagai anak dari peneliti yang telah memberikan pengertiannya selama peneliti mengerjakan skripsi ini.
10. Pintu surgaku Ibu Anisah Bahanan, yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan program studi ini. Beliau tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku Perkuliahan, namun beliau tidak henti memberi semangat dan do'a yang selalu mengiringi langkah peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang telah dilakukan untuk peneliti dan selalu mendukung keputusan juga pilihan hidup peneliti. Ibu sangat berarti, semoga Allah SWT memberkahi ibu dengan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan umur panjang. Semoga segala doa yang telah ibu panjatkan untuk peneliti menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia akhirat.
11. Bapak Abdul Hakim Balamash sebagai ayah sambung dan panutan dari peneliti yang telah membesarkan peneliti dengan penuh kasih sayang juga memberikan dukungan mental maupun materil kepada peneliti. Senantiasa berperan sebagai kepala keluarga yang selalu bekerja keras untuk mendidik dan memberi motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi hingga selesai. Terima kasih atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan untuk menempuh perkuliahan ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi peneliti.
12. Alm. Bapak Husni Attamimi selaku ayah kandung yang peneliti rindukan. Terima kasih sudah mengantarkan Penulis berada ditempat ini. Banyak hal menyakitkan yang peneliti lalui tanpa sosok bapak. Walaupun bapak sudah tidak ada di dunia, Penulis berharap bapak tenang di surga dan bahagia melihat anaknya dapat melewati masa perkuliahan.
13. Kakak Tercinta Yasmin S.Tr.Par. Yang telah memberikan dukungan tanpa batas dan bantuan berarti dalam setiap perjalanan hidup peneliti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, semangat, kehangatan, dan bagian indah dalam hidup peneliti, selalu menemani dan meyakini bahwa peneliti dalam melewati segala

kesulitan dan ujian dalam kehidupan dengan baik.

14. Kakak Tersayang Jihan S.E. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan moril yang diberikan kepada peneliti. Tak hanya menyemangati, tetapi juga membimbing dalam menuju kesuksesan. Menjadi sumber motivasi tak terhingga dan bijak dalam memberi arahan yang berharga dalam setiap lika – liku kehidupan peneliti.
15. Ibu Siti Vina M dan Ibu Yohana Nopi selaku *Customer Service* Mandiri Taspen yang telah meluangkan waktu untuk membantu peneliti menjadi narasumber dalam melakukan penelitian ini.
16. Sahabat sekaligus *support system* penulis dalam masa perkuliahan yaitu Inara, Orin, Syifa, Vani, Ardina, Gumilang terima kasih telah senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan saran juga dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Safira Husein Mahfud, Achmad Muhammad Ghasim, Muhammad Rafiq Abdat, DG, dan segenap teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan saran dan dukungan kepada peneliti selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Akhir kata, peneliti sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantunya, dan peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan orang lain yang membacanya.

Jakarta, 11 Oktober 2024

Intan Husni

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka Teori.....	14
2.2.1 Komunikasi.....	14
2.2.2 Teori <i>Two Ways Communications</i>	16
2.3 Landasan Konsep.....	18
2.3.1 Strategi Komunikasi	18
2.3.2 Kredibilitas Komunikator.....	19
2.3.3 <i>Customer Service</i>	20
2.3.4 Pelayanan Prima.....	21
2.3.5 Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.6 Nasabah.....	27
2.3.7 Bank.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian.....	37

3.3	Subjek dan Objek Penelitian	37
3.3.1	Subjek Penelitian	37
3.3.2	Objek Penelitian.....	38
3.4	Penentuan Informan	38
3.4.1	Teknik Penentuan Informan Secara <i>Purposive</i>	38
3.4.2	Informan.....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Wawancara Mendalam (<i>In-depth Interview</i>)	39
3.5.2	Observasi.....	41
3.5.3	Dokumentasi	42
3.5.4	Studi Pustaka.....	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1	Reduksi Data.....	44
3.6.2	Penarikan Kesimpulan.....	44
3.7	Teknik Keabsahan Data	44
3.7.1	<i>Credibility</i> (Kredibilitas Data).....	45
3.7.2	<i>Transferability</i> (Transferabilitas Data)	46
3.7.3	<i>Dependability</i> (Keandalan Data).....	47
3.7.4	<i>Confirmability</i> (Objektivitas Data)	47
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....		49
4.1	Gambaran Umum Tentang PT Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah	49
4.1.1	Visi Misi Bank Mandiri Taspen.....	52
4.1.2	Produk-produk pada PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah	52
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah	54
4.2	Profil Informan	58
4.2.1	Informan Utama.....	58

4.2.2	Informan Kunci.....	59
4.2.3	Informan Tambahan	60
4.3	Analisis Penelitian	61
4.3.1	Kondisi Lansia di Bank Mandiri Taspen.....	61
4.3.2	Strategi Komunikasi	64
4.3.3	Hambatan dalam Menentukan Strategi Komunikasi	68
4.3.4	Komunikasi Dua Arah dalam Interaksi dengan Nasabah Lansia	69
4.3.5	Pelayanan Prima	71
4.3.6	Kredibilitas Komunikator.....	73
4.4	Pembahasan Penelitian	74
BAB V PENUTUP		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		86



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka, Tabel Perbandingan Penelitian Dengan Penelitian Sebelumnya.....	11
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sejarah Perjalanan Mandiri Taspen Menuju <i>The Best Pension Business Bank in Indonesia</i>	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah	56
Gambar 4. 3 Nasabah Lansia di Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah	66

