



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENDEKATAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI *CUSTOMER SERVICE*
BANK CENTRAL ASIA (BCA) CABANG TELEPON KOTA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI NASABAH**

SKRIPSI

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

Putri Yova Malahayati Chan

NPM.193516516611

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ILMU KOMUNIKASI

2023



NATIONAL UNIVERSITY

**INTERPERSONAL COMMUNICATION APPROACH CUSTOMER
SERVICE BANK CENTRAL ASIA (BCA) KOTA TELEPHONE BRANCH
IN INCREASING SERVICES FOR CUSTOMERS**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a bachelor's degree in
communication science (S.I.Kom.)

Putri Yova Malahayati Chan

NPM.193516516611

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

COMMUNICATION SCIENCE

2023



UNIVERSITS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

FORMULIR

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Putri Yova Malahayati Chan
NPM : 193516516611
Konsentrasi Studi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service*
Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam
Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabehn
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 07 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatningsih, M.Si

Dekan

Dr. Erna Erhawati Chotim, S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Yova Malahayati Chan
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516611
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service* Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah
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, 2 Febuari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatningsih, M.Si

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Yova Malahayati Chan

NPM : 193516516611

Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service* Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 20 Februari 2023

Yang membuat



Putri Yova Malahayati Chan

193516516611



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Putri Yova Malahayati Chan
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul : Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service*
Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam
Peningkatan Pelayanan Bagi Nasabah

<p>Kata Kunci: <i>Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi Customer Service Bank Central Asia (BCA), Peningkatan Pelayanan Bagi Nasabah</i></p>	<p>Pada sektor perbankan, <i>Customer Service</i> ini mempunyai tanggung jawab utama pada kegiatan melayani dan membina hubungan bersama nasabah. <i>Customer Service</i> dalam perannya melayani konsumen secara langsung ataupun tidak langsung ini diharapkan dilakukan secara berkompeten sehingga kebutuhan perusahaan perbankan terkait sumber daya manusia yang bisa memberi kepuasan untuk nasabah ini bisa tercapai dengan baik. Selain berupaya memberikan kepuasan pelayanan, <i>customer service</i> ini juga harus bisa merekatkan hubungan sosial antara pihak perbankan dengan publik. Biasanya hal ini dilakukan melalui aktivitas yang dilaksanakan oleh bank terkait adanya layanan jasa bagi nasabah sebagai konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendekatan komunikasi antar pribadi yang digunakan <i>Costumer Service</i> dalam meningkatkan pelayanan pada Nasabah Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Telepon Kota. Guna mengonstruksikan realitas pada penelitian ini, penulis mengacu pada teori Customer Relationship Management (CRM) Theory. Lalu mengacu pada konsep Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Humas, Meningkatkan Pelayanan, <i>Customer Service</i>. Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif Deskriptif dengan instrument pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanannya sudah sangat baik dan sesuai dnegan ketentuan yang berlaku, dimana Bank Bca selalu menjaga dan mempertahankan kualitas produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah dan mengedepankan layanan terbaik serta kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik dan sangat sopan bukan</p>
---	--

	<p>hanya dilakukan oleh seorang Teller saja atau <i>Customer Service</i>, melainkan semua pegawai Bank BCA sangat mengedepankan kualitas pelayanan yang baik cepat, dan sangat sopan. Bank BCA cabang Telepon Kota menerapkan pelayanan yang prima yakni dengan mengadakan pelatihan, kemampuan dan keterampilan, dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai. Sehingga akan tercipta dedikasi pribadi yang tinggi dalam menarik perhatian nasabah dan bersikap ramah sehingga menimbulkan kesan yang positif dari nasabah.</p>
Pembimbing	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Name : Putri Yova Malahayati Chan
Study Program : Communication Studies / Public Relations
Title : Interpersonal Communication Approach Customer
Service Bank Central Asia (BCA) Kota Telephone
Branch In Increasing Services For Customers

<p>Kata Kunci:</p> <p><i>Bank Central Asia (BCA)</i> <i>Customer Service</i> <i>Interpersonal Communication Approach,</i> <i>Improving Services For Customer</i></p>	<p>In the banking sector, <i>Customer Service</i> has primary responsibility for serving and fostering customer relationships. <i>Customer Service</i> in its role of serving consumers directly or indirectly, it is hoped that this will be carried out competently so that the needs of banking companies related to human resources that can provide satisfaction for these customers can be properly achieved. In addition to trying to provide service satisfaction, <i>customer service</i> This must also be able to strengthen social relations between the banking sector and the public. Usually this is done through activities carried out by banks related to services for customers as consumers. This study aims to determine the interpersonal communication approach used <i>Customer Service</i> in improving services to Bank Central Asia (BCA) City Telephone Branch Office Customers. In order to construct reality in this study, the authors refer to the theory of Customer Relationship Management (CRM) Theory. Then refers to the concept of Communication, Organizational Communication, Public Relations, Improving Service, <i>Customer Service</i>. The research methodology used is descriptive qualitative with data collection instruments through observation, interviews, and documentation. The results of the research show that the service is very good and in accordance with applicable regulations, where Bank BCA always maintains and maintains the best quality products and services for customers and prioritizes the best service and customer satisfaction. Good and very polite service is not only done by a Teller or <i>Customer Service</i>, but all employees of Bank BCA really prioritize good quality service, fast and very polite. Bank BCA City Telephone branch implements excellent service by providing training, capabilities and skills, with adequate</p>
---	---

	infrastructure facilities. So that high personal dedication will be created in attracting customer attention and being friendly so as to create a positive impression from customers.
Advisor	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Allah SWT atas Ridho-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service* Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi dan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional.

Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, Karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

4. Dr. Aos Yuli Firdaus S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
7. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama pembuatan skripsi ini.
8. Bank Central Asia Cabang Telepon Kota, selaku lembaga tempat penulis melakukan penelitian dan memperoleh data terkait tema skripsi penulis, yakni tentang Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service* Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah
9. Restu Putri Yuandari dan Evita Dwi Yulianti selaku informan kunci penulis yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan saran, dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang sedang digarap oleh penulis.
10. Kedua Orangtua, Bapak Yosril Chan dan Ibu Novarina dan Keluarga yang selalu selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan baik secara

moral dan materi selama masa pengerjaan skripsi sehingga penulis menyelesaikan skripsi dengan lancar.

11. Gema Indonesia, S.I.Kom Sahabat yang selalu memberikan semangat, memotivasi, dan menjadi *support system* kepada penulis selama penyelesaian skripsi.

12. Fitri Amelia, Winna Wandayani dan Rangga Revanza, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis, juga Sahabat dari kecil Febby Hagania Zendrato yang memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-Teman yang namanya tidak bisa disebut satu persatu Grup Rahasia Negara, Beby Family, GPS, Anak Om Jimi, yang selalu menghibur penulis dan memberikan semangat dukungan kepada penulis.

14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan Namanya satu persatu atas segala bentuk bantuannya kepada penulis.

15. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama masa pembuatan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca, pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 22 Februari 2023



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Putri Yova Malahayati Chan".

Putri Yova Malahayati Chan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Tabel 3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Central Asia (BCA).....	46
Gambar 4.2 Aplikasi Pelayanan Bank BCA	70



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.4.3 Manfaat Akademis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Customer Relationship Management (CRM) Theory.....	16
2.3 Landasan Konsep.....	18
2.3.1 Komunikasi.....	18
2.3.2 Ciri-Ciri dari Komunikasi Antarpribadi yang Efektif.....	27
2.3.3. Meningkatkan Pelayanan.....	29

2.3.4. <i>Customer Service</i>	35
2.4. Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Pendekatan Penelitian	40
3.2. Jenis Penelitian.....	40
3.3. Metode Penelitian	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Definisi Konseptual.....	42
3.6 Teknik Keabsahan Data	43
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	45
3.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Bank BCA	45
4.2 Profil Lembaga.....	46
4.3 Profil Informan.....	52
4.4 Pembahasan.....	53
4.4.1 Pendekatan informatif.....	53
4.4.2 Pendekatan dialogis	71
4.4.3 Pendekatan persuasive	84
4.4.4 Pendekatan instruktif	92
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	97

