



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER SERVICE PT
BANK CENTRAL ASIA (BCA) TERHADAP NASABAH KCP
KOTA WISATA**

SKRIPSI

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

Ferdinandus Ryan Amanda

NPM.223516416672

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

2026



NATIONAL UNIVERSITY

**INTERPERSONAL COMMUNICATION OF CUSTOMER
SERVICE AT PT BANK CENTRAL ASIA (BCA) TOWARD
CUSTOMERS AT THE KOTA WISATA SUB-BRANCH
OFFICE**

SKRIPSI

**Submitted as One of the Requirements to Obtain a Bachelor's Degree in
Communication Science**

Ferdinandus Ryan Amanda

NPM.223516416672

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama : Ferdinandus Ryan Amanda

NPM : 223516416672

Jakarta, 13 Februari 2026

Ferdinandus Ryan Amanda



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ferdinandus Ryan Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516416672
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations (PR)
Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Customer Service PT Bank Central Asia (BCA) Terhadap Nasabah KCP Kota Wisata
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 2026

Dosen Pembimbing

Umar Fauzi Bahanan S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi

Swastiningsih, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ferdinandus Ryan Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516416672
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations (PR)
Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Customer Service PT Bank Central Asia (BCA) Terhadap Nasabah KCP Kota Wisata
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 6 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Umar Fauzi Bahanan S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Ferdinandus Ryan Amanda

NPM : 223516416672

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Customer Service PT Bank Central Asia (BCA) terhadap Nasabah KCP Kota Wisata

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Jakarta, 6 Maret 2026

Ketua Sidang/ : Dr. Syaipudin M.Si

Penguji 2

Penguji 1 : Meranti S.I.Kom., M.Si

Pembimbing : Umar Fauzi Bahanan, S.Sos.,M.Si

Keterangan :

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

FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ferdinandus Ryan Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516416672
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Customer Service PT
Bank Central Asia (BCA) Terhadap Nasabah KCP
Kota Wisata

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 28 Februari 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 6 Maret 2026

**Penguji 2 /
Ketua Sidang**

: Dr. Syaipudin M.Si

Penguji 1

: Meranti S.I.Kom., M.Si

Pembimbing

: Umar Fauzi Bahanan 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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Ferdinandus Ryan Amanda
NPM : 223516416672
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan : Ilmu Komunikasi & Public Relations
Tanggal Sidang : 28 Februari 2026

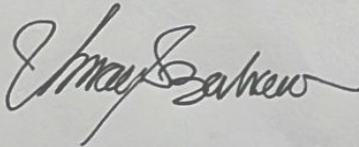
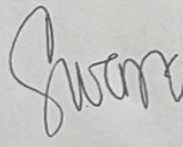
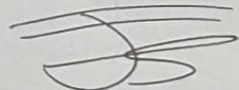
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER SERVICE PT BANK CENTRAL ASIA (BCA) TERHADAP NASABAH KCP KOTA WISATA

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

INTERPERSONAL COMMUNICATION OF CUSTOMER SERVICE AT PT BANK CENTRAL ASIA (BCA) TOWARD CUSTOMERS AT THE KOTA WISATA SUB-BRANCH OFFICE

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 5 Maret 2026	TGL : Maret 2026	TGL : 5 Maret 2026
		
Umar Fauzi Bahanan S.Sos., M.Si	Swastiningsih M.Si	Ferdinandus Ryan Amanda

ABSTRAK

Nama : Ferdinandus Ryan Amanda
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Customer Service PT Bank Central Asia (BCA) Terhadap Nasabah KCP Kota Wisata
Pembimbing : Umar Fauzi Bahanan S.Sos., M.Si

Penelitian ini membahas pentingnya komunikasi antarpribadi dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan di sektor perbankan, khususnya pada interaksi antara Customer Service dan nasabah di PT Bank Central Asia (BCA) KCP Kota Wisata. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya kendala komunikasi, seperti informasi yang kurang jelas atau disampaikan terlalu cepat saat volume nasabah tinggi dan nilai BSQ yang rendah, yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi antarpribadi Customer Service dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi antarpribadi dari Joseph A. DeVito yang menekankan lima prinsip komunikasi efektif: keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Service BCA KCP Kota Wisata telah menerapkan kelima prinsip komunikasi antarpribadi secara cukup baik melalui penggunaan pesan verbal yang jelas serta unsur nonverbal seperti kontak mata dan keramahan. Namun, masih ditemukan hambatan seperti volume nasabah sedang ramai yang memengaruhi kejelasan informasi. Kesimpulannya, komunikasi antarpribadi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan, dan menciptakan interaksi yang humanis bagi nasabah.

Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, Customer Service, Pelayanan, PT Bank Central Asia, Nasabah.

ABSTRACT

Name : Ferdinandus Ryan Amanda
Study Program : Communication Science
Skripsi Title : Interpersonal Communication of Customer Service at PT Bank Central Asia (BCA) Toward Customers at the Kota Wisata Sub-Branch Office
Supervisor : Umar Fauzi Bahanan S.Sos., M.Si

This research discusses the importance of interpersonal communication in creating satisfying service in the banking sector, particularly in the interaction between Customer Service and customers at PT Bank Central Asia (BCA) KCP Kota Wisata. The background of this research is based on the existence of communication obstacles, such as information that is unclear or delivered too quickly when the number of customers is high, as well as a low BSQ score, which has the potential to affect customer satisfaction. This study aims to determine how the implementation of interpersonal communication by Customer Service contributes to creating satisfying service. The theory used in this research is the interpersonal communication theory by Joseph A. DeVito, which emphasizes five principles of effective communication: openness, empathy, positiveness, supportiveness, and equality. This research uses a descriptive qualitative method with a constructivist paradigm. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. The results of the research show that the Customer Service staff at BCA KCP Kota Wisata have implemented the five principles of interpersonal communication quite well through the use of clear verbal messages as well as nonverbal elements such as eye contact and friendliness. However, there are still obstacles, such as high customer volume, which affects the clarity of information delivered. In conclusion, effective interpersonal communication plays an important role in improving service quality, building trust, and creating more humanistic interactions for customers.

Keywords: Interpersonal Communication, Customer Service, Service, PT Bank Central Asia, Customers.

KATA PENGANTAR

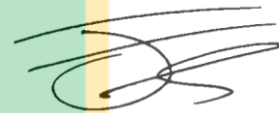
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kelancaran serta kesehatan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
2. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Swastiningsih, M.Si. selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Ibu Cyntia Dewi Anggraini, S.I.Kom., M.I.kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
7. Bapak Umar Fauji Bahanan, S.Sos.,M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Ibu Mira Adita Widianti, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam pemilihan Mata Kuliah selama perkuliahan.
9. Kepada Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan di Universitas Nasional.
10. Orang tua, Lucia Ngadiah yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materil serta doa yang tak terhingga.

11. Kepada seluruh teman-teman Warung Samping yang selalu memberikan support dikala suntuk malam hari dan saling sharing tentang Jurusan Komunikasi terutama dalam memberikan saran.
12. Kepada Customer Service PT Bank Central Asia Tbk khususnya di BCA KCP Kota Wisata yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta berbagi pengalaman secara terbuka dan jujur sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
13. Kepada nasabah PT Bank Central Asia Tbk di BCA KCP Kota Wisata yang telah berkenan menjadi informan, memberikan pandangan, masukan, serta pengalaman pelayanan yang sangat berharga sebagai data utama dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Ferbruari 2026



Ferdinandus Ryan Amanda



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Sistematis Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Teori Komunikasi Antarpribadi.....	15
2.3 Landasan Konsep	17
2.3.1 Komunikasi.....	17
2.3.2 Komunikasi Antarpribadi	20
2.3.3 Ciri-ciri Komunikasi yang Efektif	21
2.3.4 Customer Service (Pelayanan Pelanggan)	26
2.3.5 Pelayanan	30

2.4 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Paradigma Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4 Penentuan Informan	47
3.5 Teknik Analisa Data	48
3.6 Teknik Keabsahan Data	50
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1 Struktur Organisasi	56
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Central Asia, Tbk	60
4.1.3 Logo PT Bank Central Asia, Tbk	60
4.1.4 Key Informan	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Komunikasi Antarpribadi Customer Service BCA	61
4.2.2 Komunikasi Customer Service	72
4.2.3 Hambatan Komunikasi Antarpribadi dalam Pelayanan	77
4.2.4 Upaya Customer Service dalam Mengatasi Hambatan Komunikasi	82
4.3 Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai BSQ BCA KCP Kota Wisata Tahun 2024	1
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.	42
Gambar 4. 1 BCA KCP Kota Wisata.	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BCA KCP Kota Wisata.	56
Gambar 4. 3 Logo PT. Bank Central Asia, Tbk.	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbingan Skripsi.	94
Lampiran 2 : Darft Wawancara.	95
Lampiran 3 : Dokumentasi Saat Wawancara.	97
Lampiran 4 : Hasil Cek Turnitin.	101
Lampiran 5 : Laporan Bimbingan.	102
Lampiran 6 : Persetujuan SKPI.	104

