



UNIVERSITAS NASIONAL

JUDUL

**Kompetensi Relationship Manager Dalam Menjaga Engagement Dan Meningkatkan
Loyalitas Nasabah Prioritas Bca Kcp Cimanggis**

SKRIPSI

MUHAMAD LUCKY PRATAMA

213516416077

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

MARET 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

TITTLE

***Relationship Manager Competence in Maintaining Engagement and Increasing Loyalty of
Priority Customers at BCA KCP Cimanggis***

THESIS

MUHAMAD LUCKY PRATAMA

213516416077

COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

MARCH 2026

PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Doktor Administrasi Publik (Baik)
Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) - Magister Ilmu Komunikasi (Baik)
Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Baik Sekali) - Sarjana Sosiologi (Unggul)
Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext. 146,
Fax. 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Lucky Pratama
NPM : 213516416077
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi/Peminatan : Public Relations
Judul Proposal Skripsi : Kompetensi Relationship Manager Dalam Menjaga Engagement Dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah Prioritas Bca Kcp Cimanggis
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Di ajukan untuk di sidangkan

Jakarta, 28 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si.

Swastiningsih, S.E., M.Si.

Program Studi : Doktor Ilmu Politik - Doktor Administrasi Publik - Magister Ilmu Politik - Magister Administrasi Publik - Magister Sosiologi - Magister Ilmu Komunikasi
Sarjana Ilmu Politik - Sarjana Hubungan Internasional - Sarjana Sosiologi - Sarjana Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Komunikasi

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi 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.



HALAMAN PENGESAHAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhamad Lucky Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516416077
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Kompetensi Relationship Manager Dalam Menjaga Engagement Dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah BCA KCP Cimanggis
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, 10 April 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Drs. Ambia B. Boestans, M.Si.


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

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhamad Lucky Pratama

NPM : 213516416077

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Kompetensi Relationship Manager Dalam Menjaga Engagement Dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah Prioritas Bca Kcp Cimanggis

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Ramelan Siregar, M.Si. ()

Penguji 1 : Meranti, S.Ikom., M.Si. ()

Penguji 2/

Pembimbing : Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 9 Maret 2026

ABSTRAK

Nama : Muhamad Lucky Pratama
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Kompetensi Relationship Manager Dalam Menjaga Engagement Dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah Prioritas Bca Kcp Cimanggis
Pembimbing : Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si.

Penelitian ini bertujuan memahami kompetensi Relationship Manager (RM) dalam menjaga engagement dan meningkatkan loyalitas nasabah prioritas BCA KCP Cimanggis. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tiga RM dan tiga nasabah prioritas, serta observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi RM bersifat holistik, meliputi komunikasi interpersonal adaptif yang dijalankan melalui kerangka SOLUTION (Simak, Open Mind, Lengkap, Utamakan Nasabah, Teliti, Inisiatif, ON time follow up). Loyalitas nasabah terbukti bersifat afektif, dibangun melalui pengalaman hubungan personal dan konsisten, bukan semata faktor rasional. Penerapan UU PDP justru mendorong personalisasi berbasis kepercayaan (trust-driven), bukan eksploitasi data. RM juga bertransformasi menjadi mitra strategis yang terintegrasi dalam ekosistem usaha nasabah. Penelitian menyimpulkan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal dan strategi komunikasi terencana menjadi fondasi utama dalam membangun engagement dan loyalitas nasabah prioritas.

Kata Kunci: Kompetensi Relationship Manager, Komunikasi Interpersonal, Engagement, Loyalitas Nasabah, Nasabah Prioritas



ABSTRACT

Name : Muhamad Lucky Pratama
Study Program : Communication Studies
Title : Relationship Manager Competence In Maintaining Engagement And Increasing Loyalty Of Priority Customers At Bca Kcp Cimanggis
Mentor : Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si.

This study aims to understand the competence of Relationship Managers (RMs) in maintaining engagement and increasing the loyalty of priority customers of BCA KCP Cimanggis. Using a descriptive qualitative approach with a constructivist paradigm, data were collected through in-depth interviews with three RMs and three priority customers, as well as observation and documentation studies. The results of the study indicate that RM competencies are holistic, including adaptive interpersonal communication carried out through the SOLUTION framework (Listen, Open Mind, Complete, Prioritize Customers, Thorough, Initiative, ON time follow up). Customer loyalty is proven to be affective, built through personal and consistent relationship experiences, not merely rational factors. The implementation of the PDP Law actually encourages trust-driven personalization, not data exploitation. RMs also transform into strategic partners integrated in the customer business ecosystem. The study concludes that interpersonal communication competencies and planned communication strategies are the main foundations in building engagement and loyalty of priority customers.

Keywords: Relationship Manager Competence, Interpersonal Communication, Engagement, Customer Loyalty, Priority Customers



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	5
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Akademis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Research Gap.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Teori Utama.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori Komunikasi Interpersonal	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Ciri Ciri Komunikasi Interpersonal	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Karakteristik Komunikasi Interpersonal.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Strategi Komunikasi Relationship Manager	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Strategi Komunikasi sebagai Perencanaan Terstruktur	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Tujuan Strategi Komunikasi: Hubungan, Keterlibatan, dan Dukungan Organisasi	Error! Bookmark not defined.

2.3.3 Analisis Audiens dan Adaptasi Kontekstual dalam Strategi Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Strategi Komunikasi dalam Menghadapi Tantangan dan Krisis .	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Model Strategi Komunikasi: Pull, Push, dan Pass-Through	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Evaluasi dan Pengukuran dalam Strategi Komunikasi..	Error! Bookmark not defined.
2.3.7 Relevansi Teori Strategi Komunikasi dengan Kompetensi RM..	Error! Bookmark not defined.
2.4 Konsep Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Konsep Engagement	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Nasabah Prioritas	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Relationship Manager (RM)	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METEDOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Paradigma.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Penentuan informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Bank Central Asia (BCA)	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil BCA Kantor Cabang Cimanggis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Profil Relationship Manager BCA Cimanggis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Nasabah Prioritas BCA	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Konsep Engagement dalam Layanan Perbankan	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Loyalitas Nasabah Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Kompetensi Relationship Manager	Error! Bookmark not defined.

4.1.8 Metode Penelitian Terkait Subjek dan Objek	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profil Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Temuan Hasil Wawancara	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Persepsi Relationship Manager tentang Peran dan Tantangan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Strategi Membangun dan Memelihara Hubungan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Adaptasi Komunikasi Berdasarkan Generasi dan Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Penanganan Keluhan dan Ketidakpuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Integrasi Teknologi dalam Layanan	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Keseimbangan Target Bisnis dan Kebutuhan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Pengalaman dan Persepsi Nasabah Prioritas	Error! Bookmark not defined.
4.3.8 Faktor Penentu Loyalitas dan Keterikatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.9 Harapan Pengembangan Layanan di Masa Depan	Error! Bookmark not defined.
4.4 Temuan Khusus Berdasarkan Generasi dan Profil.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Kompetensi Komunikasi Interpersonal sebagai Fondasi Hubungan ..	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Strategi Komunikasi Terencana dalam Praktik RM	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Integrasi Teknologi dengan Sentuhan Manusiawi.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.4 Loyalitas Afektif melalui Pengalaman Hubungan Bermakna	Error! Bookmark not defined.
4.5.5 Dampak Regulasi dan Etika dalam Personalisasi Layanan	Error! Bookmark not defined.
4.5.6 Peran RM dalam Ekosistem Usaha Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN & SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Bagi Bank BCA KCP Cimanggis	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Bagi Relationship Manager	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
TRANSKRIP WAWANCARA	Error! Bookmark not defined.
DOKUMENTASI PENELITIAN DAN NARASUMBER.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL CEK TURNITIN	Error! Bookmark not defined.

