



**IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER CARD* UNTUK
MENINGKATKAN KEMAMPUAN LAYANAN *CUSTOMER SERVICE***

(Studi Kasus: Kantor Cabang Bank Danamon Harapan Indah)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata I (S-I) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

RIZKY INDRIASARI PUTRI

44211110133

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : IMPLEMENTASI PROGRAM CUSTOMER CARD UNTUK
MENINGKATKAN KEMAMPUAN LAYANAN CUSTOMER
SERVICE
Studi Kasus : BANK DANAMON CABANG HARAPAN INDAH

Nama : RIZKY INDRIASARI PUTRI

NIM : 44211110133

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS

Jakarta, 23 Desember 2013

MENYETUJUI
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, S. Sos, M. Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PROGRAM CUSTOMER CARD UNTUK
MENINGKATKAN KEMAMPUAN LAYANAN CUSTOMER
SERVICE**
Studi Kasus: BANK DANAMON CABANG HARAPAN INDAH

Nama : RIZKY INDRIASARI PUTRI

NIM : 44211110133

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Januari 2014

Ketua Sidang

(Suryaning H, MM)

Penguji Ahli

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dosen Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, S. Sos, M. Si)

(.....)

(.....)

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : IMPLEMENTASI PROGRAM CUSTOMER CARD UNTUK
MENINGKATKAN KEMAMPUAN LAYANAN CUSTOMER
SERVICE
Studi Kasus: BANK DANAMON CABANG HARAPAN INDAH

Nama : RIZKY INDRIASARI PUTRI
NIM : 44211110133
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2014

Disetujui dan Diterima oleh :

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Suryaning Hayati, M.M)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena dengan berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut “Implementasi Program *Customer Card* dalam Meningkatkan Kemampuan Layanan *Customer Service* pada Cabang Danamon Harapan Indah”.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas, dengan selesainya skripsi ini penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dengan kesempatan ini, penulis menyampaikan penghormatan dan mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah sabar memberikan waktu dan arahan dalam menyelesaikan penulisan ini,
2. Ibu Agustina Zubair M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,
3. Ibu Suryaning Hayati, MM selaku Kepala Bidang Studi *Public Relations*,
4. Bapak Dr Farid Hamid, M.Si selaku penguji ahli sidang skripsi
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Akademis yang ada di lingkungan Fakultas ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Menteng,

6. Kepala Cabang Danamon Harapan Indah dan Staff *Customer Service* yang telah memberikan bantuan dalam penelitian skripsi ini,
7. Seluruh nasabah tabungan PT Bank Danamon Tbk Cabang Harapan Indah
8. Kepada Kedua Orang Tua yang saya cintai dan sayangi yang telah memberikan dukungan moril, materil beserta do'a yang selalu diberikan kepada penulis hingga selesainya penyusunan skripsi ini dengan baik,
9. Kepada teman-teman yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama pendidikan maupun dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini, dan terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan , dan penulis mengharapkan bahwa karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan skripsi ini dapat dikembangkan oleh pihak lain untuk penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, Desember 2013

Penulis,

Rizky Indriasari Putri

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBARAN TANDA LULUS SIDANG.....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Proses Komunikasi	9
2.1.2 Tujuan Komunikasi	11
2.2 <i>Public Relations</i>	12

2.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	13
2.3 Implementasi	15
2.4 <i>Corporate Communications</i>	17
2.4.1 Fungsi Corporate Communications	20
2.4.2 Hubungan Atasan dengan Karyawan.....	21
2.5 <i>Customer Service</i>	22
2.5.1 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	23
2.5.2 Layanan Prima	25
2.5.3 Dasar – dasar Pelayanan Nasabah.....	26
2.6 <i>Employee Relations</i>	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Subyek Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	38
3.5.1 Definisi Konsep.....	38
3.5.2 Fokus Penelitian.....	40
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.7 Teknik Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Missi Bank Danamon Indonesia	49
4.1.3 Divisi Bank Danamon Cabang Harapan Indah	51

4.2	Hasil Penelitian	55
4.2.1	Pelaksanaan Implementasi Tim Manajemen Bank Danamon cabang Harapan Indah untuk Meningkatkan Kemampuan Layanan CSO melalui program Customer Card	59
4.2.2	Gambaran Program <i>Customer Card</i> Tim Manajemen Bank Danamon Harapan Indah untuk Meningkatkan Kemampuan Layanan <i>Customer Service</i>	65
4.2.3	Hasil Penelitian Implementasi Program <i>Customer Card</i>	73
4.3	Pembahasan Pelaksanaan Implementasi Program <i>Customer Card</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	88
5.2.1	Saran Akademis	89
5.2.2	Saran Praktis	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Danamon Cabang Harapan Indah ..53



DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Tampilan Menu utama www. Danamon.co.id	54
--	----

