



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

(Studi Kasus: Kantor Cabang Bank Danamon Harapan Indah)



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata I (S-I) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
Disusun oleh :
MERCU BUANA

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
MERCU BUANA
Menyetujui,

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

(Suryanings H, MM)

Penguji Ahli

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dosen Pembimbing

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

.....
.....
.....



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

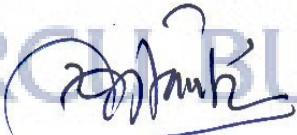
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

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

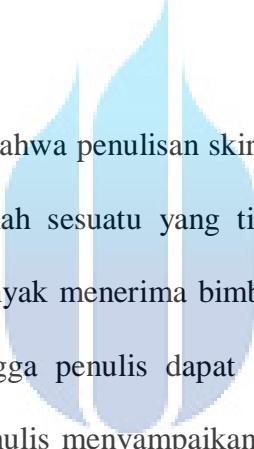

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)


(Suryanings 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 selesaianya 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 :

- 
- UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
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 Subjek 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

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

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 |
|--|-----------|

