



STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DI BANK CENTRAL ASIA CARD CENTER DALAM MENANGANI
***COMPLAINT* NASABAH**
(Studi Kasus pada Bank Central Asia Kantor Pusat Thamrin)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

ELIZABETH DAVINA PERMATA SARI
44210110086

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK
CENTRAL ASIA CARD CENTER DALAM MENANGANI
COMPLAINT NASABAH (Studi Kasus pada Bank Central Asia
Kantor Pusat Thamrin)

Nama : Elizabeth Davina PS

NIM : 44210110086

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, Februari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Endang Pitaloka, ME)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK
CENTRAL ASIA CARD CENTER DALAM MENANGANI
COMPLAINT NASABAH (Studi Kasus pada Bank Central Asia
Kantor Pusat Thamrin)

Nama : Elizabeth Davina PS

NIM : 442 1011 0086

Jurusan : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, Februari 2013

1. Ketua Sidang
Nama : Dr. Agustina Zubair, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Nama : Irmulan Sati, M.Si

(.....)

3. Pembimbing
Nama : Endang Pitaloka, ME

(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK
CENTRAL ASIA CARD CENTER DALAM MENANGANI
COMPLAINT NASABAH (Studi Kasus pada Bank Central Asia
Kantor Pusat Thamrin)
Nama : Elizabeth Davina PS
NIM : 44210110086
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Jakarta, Februari 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

(Endang Pitaloka, ME)

Mengetahui,

Dekan Fikom

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus, dan Bunda Maria, karena atas segala penyertaan, berkat dan kasih-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan program penelitian dan penulisan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari laporan akhir ini adalah memenuhi syarat kelulusan program Sarjana Universitas Mercu Buana periode 2010-2012. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian dilaksanakan di BCA Card Center Kantor Pusat Thamrin dimulai sejak bulan Juli–Desember 2012.

Laporan Hasil Penelitian ini berisikan tentang apa yang telah Peneliti temukan, pelajari, dan amati bagaimana strategi pelayanan *customer service* BCA *Card Center* dalam menangani *complain* nasabah.

Dalam penyelesaian Laporan ini, Peneliti mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam Kerja Praktek ini, antara lain:

1. Orang tua, yang telah banyak memberikan perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Suryaning Hayati, MM., selaku Ketua Program Studi Public Relations.
4. Irmulan Sati, M.Si., selaku Penguji Ahli.

5. Endang Pitaloka, ME, selaku Pembimbing Skripsi, yang banyak memberikan sumbang saran untuk di dalam Laporan Penelitian.
6. Farid Hamid U., M.Si, Dewi S. Tanti, M.Si, dan Dyah Rachmawati, M.Si, selaku Dosen Riset dan Seminar PR.
7. Bapak Venansius M. Kuan, selaku pejabat Wakil Kepala Divisi Unit Bisnis Kartu Kredit BCA Card Center.
8. Bapak Iwan Kurniawan, selaku pejabat Kepala Biro Pengelolaan Layanan Nasabah.
9. Bapak Ignatius Hariry, selaku pejabat Kepala Urusan Layanan Nasabah.
10. Bapak Irwan Hong, Ibu Nina, Ibu Siska, Ibu Naniek, Mba Mimi, Mba Helen, Mas Bayu, dan seluruh rekan BCA Card Center yang senantiasa secara langsung maupun tidak langsung mendukung Peneliti dalam melakukan Praktik Kerja.
11. Untuk teman-teman, Anne, Waode, Ruly, yang sudah memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
12. Ucapan terima kasih yang berlimpah tentunya peneliti sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala doa, perhatian, dorongan dan bantuannya.

Menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, Peneliti berharap laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Januari 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.2 Fungsi Komunikasi	10
2.1.3 Komunikasi Perusahaan atau Organisasi	11
2.2 Public Relations	15
2.2.1 Pengertian Public Relations	15
2.2.2 Fungsi Public Relations	16
2.2.3 Tujuan Public Relations	16
2.2.4 Peranan Public Relations	17
2.2.5 Tugas Public Relations	18
2.2.6 Manajemen Public Relations	21
2.2.7 Strategi Public Relations.....	23
2.2.8 Perencanaan Public Relations.....	27

2.2.9	Pengelolaan Target Public Relations	29
2.3	Customer Relations	30
2.4	Pelayanan	33
2.4.1	Strategi Pelayanan dan Tujuan dari Strategi Kepuasan Nasabah	34
2.5	Customer Service	39
2.4.1	Customer Service Perbankan	42
2.4.2	Dasar-Dasar Etiket	44
2.4.4	Ciri Pelayanan Customer Service	45
2.6	Nasabah	47
2.6.1	Latar Belakang Keluhan Nasabah.....	47
2.6.2	Proses Penanganan Keluhan Nasabah	51
2.6.3	Aspek dan Standar Penanganan Keluhan Nasabah	54

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	60
3.2	Metode Penelitian	61
3.3	Subyek Penelitian	63
3.4	Teknik Pengumpulan Data	64
3.4.1	Data Primer	64
3.4.2	Data Sekunder	64
3.5	Definisi Konsep	64
3.6	Fokus Penelitian	66
3.7	Teknik Analisis Data	67
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	70
4.1.1	Sejarah Perusahaan	70
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	78
4.1.3	Bidang Usaha Perusahaan	79
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	80
4.1.5	Alur Kerja Layanan Nasabah BCA Card Center ...	86
4.1.6	Alur Kerja Customer Service BCA Card Center ...	86
4.2	Hasil Penelitian	87
4.2.1	Tahap Persiapan	87
4.2.2	Tahap Perencanaan	88
4.2.3	Tahap Implementasi.....	88

4.2.4	Evaluasi.....	92
4.3	Pembahasan	93
4.3.1	Persiapan BCA Card Center dalam Pembekalan Calon Customer Service	95
4.3.2	Perumusan Strategi BCA Card Center terkait Keluhan Nasabah Kepada Customer Service	95
4.3.3	Implementasi Strategi Customer Service BCA Card Center dalam Menangani Keluhan	98
4.3.4	Evaluasi Strategi Pelayanan Customer Service BCA Card Center dalam Menangani Keluhan ...	103
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran	109
5.2.1	Saran Akademis	109
5.2.2	Saran Praktisi	109
	DAFTAR PUSTAKA	110
	LAMPIRAN	112
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	52
Gambar 2: Formula Kepuasan Pelanggan	58
Gambar 3: Alur Kerja Unit Layanan Nasabah BCA Card Center	86
Gambar 4: Alur Kerja Customer Service BCA Card Center	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	112
Lampiran 2. Permohonan Wawancara	113
Lampiran 3. Draft Wawancara	115
Lampiran 4. Hasil Wawancara	121
Lampiran 5. Struktur Organisasi	136
Lampiran 6. Contoh Keluhan Nasabah	138
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	141

