



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

ABSTRAK

Elizabeth Davina PS (44210110086)
STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK CENTRAL ASIA CARD CENTER DALAM MENANGANI *COMPLAINT* NASABAH (Studi Kasus pada Bank Central Asia Kantor Pusat Thamrin)

i-xii + 110 Halaman ; 7 lampiran
24 Buku ; Bibliografi (Tahun 1994 – 2011)

BCA Card Center merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berorientasi kepada pelanggan (konsumen), perusahaan yang senantiasa memperhatikan pelayanan dengan menjalin kegiatan *customer relations* yang baik guna untuk meningkatkan kegiatan pelayanan yang baik pula. Adapun yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana strategi pelayanan *customer service* BCA Card Center dalam menangani *complain* nasabah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* BCA Card Center dalam menangani *complain* nasabah.

Teori yang mendukung dalam penelitian ini adalah teori komunikasi, *public relations*, *customer relations*, *customer service*, nasabah, dan yang menjadi dasar utama adalah bagaimana seharusnya standar penanganan dalam menangani keluhan nasabah.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis data dengan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, adapun metode penelitian adalah Studi Kasus. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik data primer dan sekunder, teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa standar pelayanan *customer service* pada BCA Card Center sudah melakukan beberapa standar prosedur dalam menangani keluhan nasabah namun kurang cepat untuk ditanggapi lebih lanjut.

Kesimpulannya adalah tahap persiapan BCA Card Center dengan menyusun materi dan mendapatkan informasi untuk memperoleh pembekalan pelatihan training, tahap perumusan strategi dengan melihat dari jenis-jenis keluhan nasabah untuk ditindaklanjuti oleh PIC yang ditunjuk, tahap implementasi dengan mendengar, memahami, memberikan alternatif solusi, menyampaikan terima kasih dan tahap evaluasi BCA Card Center dengan mengevaluasi kinerja *customer service* BCA Card Center dan pihak-pihak unit kerja terkait, mencapai target, dan *customer service* konsisten dan fokus dalam kinerja mereka.