



**PENGARUH PROGRAM KOMUNIKASI SMART HALO  
BCA TERHADAP MOTIVASI PENINGKATAN  
PELAYANAN**

**(Survey pada Customer Service Officer Halo BCA )**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh**

**YUNITA YOHANA  
44210120033**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**



**Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Universitas Mercu Buana**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PENGARUH PROGRAM KOMUNIKASI SMART HALO BCA  
TERHADAP MOTIVASI PENINGKATAN PELAYANAN (SURVEY  
PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER HALO BCA)

Nama : Yunita Yohana

NIM : 44210120033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Februari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr . Amin Saragih Manihuruk)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PROGRAM KOMUNIKASI SMART HALO BCA  
TERHADAP MOTIVASI PENINGKATAN PELAYANAN  
(SURVEY PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER HALO  
BCA)

NAMA : YUNITA YOHANA

NIM : 44210120033

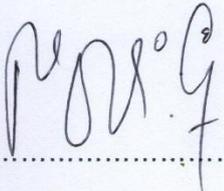
FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : HUBUNGAN MASYARAKAT

JAKARTA, 28 FEBRUARI 2013

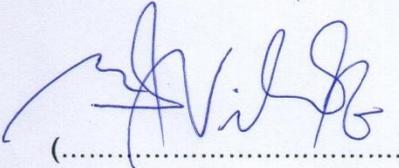
MENGETAHUI,

KETUA SIDANG  
NOVI ERLITA S.Sos., MA.



(.....)

PENGUJI AHLI  
SM.NIKEN RESTATY, M.Si



(.....)

PEMBIMBING  
Dr AMIN SARAGIH, M.Si



(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PROGRAM KOMUNIKASI SMART HALO BCA  
TERHADAP MOTIVASI PENINGKATAN, PELAYANAN  
(SURVEY PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER HALO  
BCA)

NAMA : YUNITA YOHANA

NIM : 44210120033

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : HUBUNGAN MASYARAKAT

JAKARTA, 28 FEBRUARI 2013

PEMBIMBING

Dr AMIN SAR, M.Si

DEKAN FAKULTAS  
ILMU KOMUNIKASI,

Dr. AGUSTINA ZUBAIR M.Si.

KETUA BIDANG STUDI

SURYANING HAYATI SE, MM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang sudah memberikan hikmat sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gelar Strata-1 (S1) bidang komunikasi jurusan Public Relations

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, dukungan, dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Amin Saragih M.Si selaku pembimbing terima kasih atas saran dan bantuan yang diberikan
2. Ibu Dra. Suyaning Hayati MM sebagai ketua bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Novi Erlita M.A selaku ketua sidang outline dan skripsi atas saran dan masukannya
4. Ibu SM Niken Restati Msi selaku penguji ahli dalam sidang skripsi
5. Ibu Dewi Sutanti M.I.kom dan Ibu Dyah Rachmawati Sugiyanto M.I.Kom selaku dosen riset dan seminar *Public Relations*
6. Manajemen Halo BCA yang sudah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian
7. Ibu Wani Sabu selaku Kepala Halo BCA yang telah memberikan ijin dilaksanakannya penelitian ini

8. Ibu Reni Septiana selaku Kepala Biro Halo BCA yang telah memberikan izin dilaksanakannya penelitian ini
9. Tim Fraud Banking Investigation Halo BCA atas dukungan dan pengertiannya
10. Customer Service Officer Halo BCA yang telah melakukan pengisian angket
11. Keluarga dan teman-teman angkatan XVII

Jakarta, 28 Februari 2013

Yunita Yohana

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Mengenai Komunikasi .....	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi .....	11
2.2 Komunikasi Organisasional.....	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasional.....	13
2.2.2 Dimensi Komunikasi.....	15
2.3 Public Relations.....	19
2.3.1 Pengertian Public Relations.....	19
2.3.2 Peranan Public Relations.....	22
2.4 Pengaruh.....	24
2.4.1 Pengertian Pengaruh....	24

2.4.2 Definisi Pelayanan.....	25
2.4.3 Parameter Pelayanan.....	26
2.4.4 Customer Service Officer.....	26
2.5 Pengertian Motivasi.....	29
2.6 Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	39
3.2 Metode Penelitian .....	40
3.3 Populasi dan Sampel .....	40
3.4 Definisi Dan Operasionalisasi Konsep .....	44
3.4.1 Definisi Konsep .....	44
3.4.2 Operasionalisasi Konsep .....	47
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	53
3.5.1 Validitas .....	53
3.5.2 Reliabilitas .....	55
3.5.3 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas.....	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.6.1 Data Primer.....	61
3.6.2 Data Sekunder .....	62
3.7 Teknik Analisis Data .....	63
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Gambaran Umum PT BCA .....	67
4.1.1 Sekilas tentang perusahaan.....	67
4.1.2 Visi dan Misi Halo BCA.....	69
4.1.3 Gambaran Umum Halo BCA.....	69
4.1.4 Pelayanan yang diberikan Halo BCA.....	69

4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Demografi responden.....	72
4.2.2 Analisa data kuesioner.....	75
4.3 Pembahasan .....	132
4.3.1 Pengetahuan Responden terhadap SMART .....	132
4.3.2 Motivasi Customer Service Officer.....	134
4.3.3 Pelayanan Customer Service Officer.....	134
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>137</b>
5.1 Kesimpulan .....	137
5.2 Saran.....	138
 DAFTAR PUSTAKA.....	 xiii
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	