



**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENANGANAN KELUHAN NASABAH
(STUDI KASUS : BANK SYARIAH MANDIRI KCP JATIASIH)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

ADHI PANJI SATRIA

44210110110

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENANGANAN KELUHAN NASABAH
(Studi Kasus : Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih)
Nama : Adhi Panji Satria
NIM : 44210110110
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 19 Januari 2013

Mengetahui,
Pembimbing

(Dra. Isparwati Asri, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Adhi Panji Satria
NIM : 44210110110
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
PENANGANAN KELUHAN NASABAH
(Studi Kasus : PT Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih)

1. Ketua Sidang

Nama : Novi Erlita, M.A

(.....)

2. Penguji Ahli

Nama : Heri Budianto, S.Sos, M.Si

(.....)

3. Pembimbing

4. Nama : Dra. Isparwati Asri, M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENANGANAN KELUHAN NASABAH
(Studi Kasus : Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih)

Nama : Adhi Panji Satria

NIM : 44210110110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Februari 2013

Disetujui Dan Diterima Oleh :
Pembimbing

(Dra. Ispawati Asri, M.Si)

Dekan

(DR. Agustina Zubair, M.Si)

Kaprodi

(Suryaning Hayati, SE.MM)

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Allah SWT peneliti panjatkan, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nyalah penelitian Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan Tepat Waktu.

Peneliti sadar bahwa Skripsi ini terselesaikan bukan semata-mata hasil kerja keras peneliti secara pribadi melainkan dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya dari para pembimbing yang telah mendorong peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima Kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dra. Isparwati Asri, M.Si., selaku pembimbing materi, yang telah memberikan waktunya untuk memeriksa dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Suryaning Hayati, Selaku kaprodi *Public Relations* Universitas Mercu Buana
3. Dr. Agustina Zubair, Selaku dekan Universitas Mercu Buana
4. Orang tua tercinta, yang selalu dengan penuh kasih sayang mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Pimpinan dan Staf Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih yang telah dengan sabar memberikan Informasi dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung selama observasi dan wawancara dilakukan.

6. Teman-teman Sejawat, para mahasiswa Jurusan *Public Relations* yang telah memberikan dukungannya pada penulis baik berupa moriil dan materiil untuk mendiskusikan hal-hal yang terkait Pembahasan masalah ini.

Peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih kepada *my beloved* Ima Sukmawati yang penuh dorongan dan kasih sayang mendukung peneliti untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para dosen dan Mahasiswa Universitas Mercubuana. Namun demikian peneliti tetap menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu peneliti sangat berterima kasih dan sangat mengharapkan koreksinya dari berbagai Pihak.

Terima Kasih.

Jakarta, 19 Januari 2013

Peneliti,

Adhi Panji Satria

44210110110

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Strategi Komunikasi.....	8
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	8
2.1.2. Teori Strategi Komunikasi.....	14
2.2. Public Relations.....	18
2.2.1. Pengertian PR.....	18
2.2.2. Kegiatan PR.....	19
2.2.3. Proses Transfer PR.....	21

2.3. Customer Relations.....	24
2.4. Customer Service.....	26
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Metode Penelitian.....	31
3.3. Penentuan Key Informan dan Informan.....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	35
3.6. Teknik Analisis data.....	36
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Gambaran umum objek penelitian.....	31
4.2. Hasil Penelitian.....	44
4.2.1. Deskripsi Penemuan.....	44
4.2.1.1. Peranan customer Service di Bank Syariah mandiri.....	44
4.2.1.2. Kegiatan Customer Service di BSM KCP Jatiasih.....	45
4.2.2. Hasil Penelitian Mengenai Strategi CS.....	49
4.2.2.1. Handling Complain di BSM	49
4.2.2.2. <i>Consumer Information Customer Service</i>	54
4.2.2.3. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	60
4.3. Pembahasan.....	62

BAB V. PENUTUP.....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
Lampiran.....	i-xx