



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROSES KOMUNIKASI “*CALL CENTER*” DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BANK BRI**

SKRIPSI

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Stata 1 (S1)

Disusun oleh :

FRANSISKA MARIA DESTRIANA SAFITRI
44207120073

JURUSAN PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
HUBUNGAN MASYARAKAT

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fransiska Maria Destriana Safitri
NIM : 44207120073
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Proses Komunikasi "*Call Center*" Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Bank BRI

Mengetahui,

Pembimbing,

(Irmulan Sati T. SH., MSi.)



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
HUBUNGAN MASYARAKAT

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Fransiska Maria Destriana Safitri
NIM : 44207120073
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Proses Komunikasi “*Call Center*” Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Bank BRI

Jakarta, 27 Juli 2011,

Ketua Sidang,

(Dra. Diah Wardhani, MSi.)

Penguji Ahli

(Dra. Agustina Zubair, M.Si.)

Pembimbing,

(Irmulan Sati T., SH., MSi.)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
HUBUNGAN MASYARAKAT

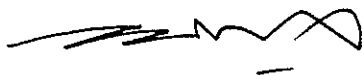
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Fransiska Maria Destriana Safitri
NIM : 44207120073
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Proses Komunikasi “*Call Center*” Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Bank BRI

Jakarta, 27 Juli 2011

Disetujui dan Diterima oleh:

Pembimbing,



(Irmulan Sati T., SH., MSi.)

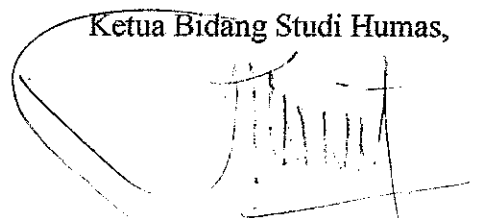
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,



(Dra. Diah Wardhani, MSi.)

Ketua Bidang Studi Humas,



(Drs. Juwono Tri A., M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat penyertaan dan anugrahNya, sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan.

Skripsi dengan judul “Proses Komunikasi “*Call Center*” Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Bank BRI” ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program pendidikan jurusan *Public Relations* dan sebagai salah satu aplikasi kemampuan penulis.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Irmulan Sati T., SH., M.Si., sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktunya setiap minggu dan yang mengingatkan supaya segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan juga sebagai Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya.
3. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si., sebagai penguji ahli yang telah meluangkan waktunya.
4. Bapak Drs. Juwono Tri A., M.Si., selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
5. Bapak & Ibu Dosen Universitas Mercu Buana Jurusan *Public Relations* yang telah membagi ilmunya kepada penulis sejak semester awal hingga akhir.

6. Staff *Call Center* BRI, Kantor Cabang Tanah Abang III yaitu Bapak Tinto Windoro, Bapak Satriya Negara, Bapak Yudi, dan Bapak Dani Surya, yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara dan atas data yang telah diberikan sebagai sumber penulisan mengenai *Call Center*.
7. Para narasumber yang terdiri dari Ibu Yeni Setyorini, Ibu Gita Harlina, Bapak Drs. Amin Ardi Sukmana, Bapak Bernard L., dan Ibu M. Stephania W. untuk meluangkan waktunya dalam melakukan wawancara.
8. Orang tua penulis yang telah memotivasi supaya segera menyelesaikan tugas akhir ini dan adikku yang telah mendorong kakaknya untuk memberikan contoh yang baik.
9. Teman-teman angkatan XII untuk tukar pikiran dan dukungannya sampai terselesaikannya skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Proses Komunikasi	12
2.1.3 Fungsi Komunikasi	16
2.1.5 Teknik Komunikasi	19
2.1.6 Media Komunikasi	19
2.1.7 Hambatan Komunikasi	21
2.1.8 Gaya Komunikasi	23
2.1.9 Komunikasi Antarpribadi	24
2.2 <i>Public Relations</i>	25
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	25
2.2.2 Konsep <i>Public Relations</i>	26
2.2.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	28
2.2.4 Tugas <i>Public Relations</i>	30
2.3 Hubungan dengan Konsumen	32
2.3.1 Pengertian Hubungan dengan Konsumen	32
2.3.2 Tujuan Hubungan dengan Konsumen	34
2.4 Pelayanan Prima	35
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima	35
2.4.2 Konsep Pelayanan Prima	36
2.4.3 Tujuan Pelayanan Prima	37
BAB III	41
METODELOGI PENELITIAN	41
3.1 Tipe Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Subyek Penelitian	44

3.4.	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1	Data Primer	46
3.4.2	Data Sekunder	47
3.5	Definisi Konsep	48
3.6	Fokus Penelitian	51
3.7	Teknik Analisis Data	53
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	55
BAB IV		57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.1	Sejarah Perusahaan	57
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan	59
4.1.3	Sejarah Berdirinya Call Center BRI	60
4.1.3.1	Struktur Organisasi Divisi Layanan Bank BRI	61
4.1.3.2	Struktur Organisasi <i>Contact Center</i> Bank BRI	62
4.1.3.3	Logo <i>Call</i> BRI	62
4.1.5	<i>Job Descriptions</i>	63
4.1.6	Pembagian <i>Shift</i> Kerja <i>Call Center</i> BRI	67
4.2	Hasil Penelitian	68
4.2.1	Komunikator/Sumber	68
4.2.2	Pesan	69
4.2.3	Media	71
4.2.4	Komunikan	72
4.2.5	Feedback/Umpan Balik	73
4.2.6	Keterampilan (<i>Ability</i>)	74
4.2.7	Sikap (<i>Attitude</i>)	75
4.2.8	Penampilan (<i>Appearance</i>)	76
4.2.9	Perhatian (<i>Attention</i>)	77
4.2.10	Tindakan (<i>Action</i>)	79
4.2.11	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	79
4.3	Pembahasan	86
BAB V		92
KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93
5.2.1	Saran Akademis	93
5.2.2	Saran Praktis	93
DAFTAR PUSTAKA		95
DRAFT WAWANCARA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rantai Laba-Pelayanan	4
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Divisi Layanan Bank BRI	61
Gambar 1.3 Struktur Organisasi <i>Call Center</i> BRI	62
Gambar 1.4 Logo <i>Call</i> BRI 14017	62
Gambar 1.5 Proses Komunikasi	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Proses Komunikasi yang dialami Ibu Yeni Setyorini	81
Tabel 1.2	Proses Komunikasi yang dialami Ibu Gita Harlina.....	82
Tabel 1.3	Proses Komunikasi yang dialami Bapak Drs. Amin Ardi Sukmana ..	83
Tabel 1.4	Proses Komunikasi yang dialami Bapak Bernard L.	84
Tabel 1.5	Proses Komunikasi yang dialami Ibu M. Stephania W.	85