



**PERAN HUMAS DALAM PENANGANAN KELUHAN
NASABAH PADA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA
GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**

Skripsi Ini diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (satu) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public
Relations

Di susun oleh :

Naftalia

44208110043

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERAN HUMAS DALAM PENANGANAN KELUHAN
NASABAH PADA PT AJ MANULIFE INDONESIA GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH

Nama : NAFTALIA

NIM : 44208110043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Februari 2011

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Farid Hamid. M. Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Naftalia

NIM : 44208110043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : Peran Humas dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada
PT AJ Manulife Indonesia guna Meningkatkan kepuasan nasabah

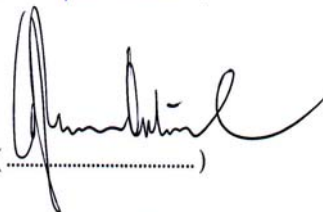
Jakarta, 23 Februari 2011

Ketua Sidang
(Drs. A. Rachman, M.Si.)



(.....)

Penguji Ahli
(Drs. Guron Sakaril, MM.)



(.....)

Dosen Pembimbing
(Dr. Farid Hamid. M.Si.)



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Naftalia
NIM : 44208110043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Peran Humas dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia guna Meningkatkan
kepuasan nasabah

Jakarta, 23 Februari 2011

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

(Dr. Farid Hamid. M. Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Juwono Tri-Atmodjo, S.Sos., M. Si.)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, teriring bimbingan dan tuntunannya dalam menyelesaikan skripsi ini , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Humas dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia guna meningkatkan kepuasan nasabah”**, sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sosial, Program Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan baik secara moril maupun materil, serta doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada:

1. Bpk Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
2. Bpk Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M. Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi sekaligus dosen mata kuliah Riset PR
3. Dekan dan Ketua Program Studi *Public Relations*, serta segenap pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Direktur Humas PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia , Bpk. Mizardi Mizwar.
5. Vice Presiden Divisi Administrasi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, Ibu Megajati Widjaja.

6. Supervisor Divisi Administrasi untuk Bagian Customer Relations PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia , Bpk. Darussalam.
7. Manager Divisi Administrasi untuk Bagian Customer Service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia , Ibu Shanti Trisiswandari.
8. Salah satu nasabah PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia yang menjadi narasumber peneliti, Ibu Tinneke.
9. Direktur Untuk Bagian Customer Service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia , Ibu Pandan Sari, SE.
10. Seluruh karyawan dan karyawan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.
11. Ibu Lestari Kisoebekti, S.Sos. yang telah banyak membantu dengan bahan pustaka selama penulis menyusun skripsi ini.
12. Keluarga tercinta: Ayahanda Posma Dongoran, Ibunda Goklan Pasaribu, Abang Andreas, Adik tersayang Imelda.
13. Untuk yang tersayang, Robby, yang telah memberikan doa dan dukungan.
14. Sahabat terbaik: Vera, Koko Edi, Dini, Apri, Yuli, Mona, Achy, Lea, Fanny, Nisa, Nunuk, Nurul, Icha, Iie.
15. Teman-teman Program Studi *Public Relations* Angkatan 13 Menteng.
16. Pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis adalah skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi bagian dari perkembangan ilmu *public relations* di Indonesia.

Jakarta, 24 Februari 2011

Naftalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1. Tujuan Penelitian	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian	9
1.3.2.1. Kegunaan Akademis	9
1.3.2.2. Kegunaan Praktis	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	11
2.1.1. Pengertian Komunikasi	13
2.1.2. Komponen Komunikasi	14
2.1.3. Tujuan Komunikasi	16
2.2. Humas	17
2.2.1. Pengertian <i>Humas</i>	17
2.2.2. Tujuan <i>Humas</i>	21
2.2.3. Tugas <i>Humas</i>	22
2.2.4. Peran <i>Humas</i>	22
2.3. Customer Relations	25
2.4. Nasabah	27
2.5. Kepuasan Nasabah	29
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Sifat Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian	35
3.3. Narasumber (Key Information)	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1. Data Primer	37

3.4.2.	Data Sekunder.....	38
3.5.	Definisi Konsep	38
3.6.	Fokus penelitian.....	39
3.7.	Teknik Analisa Data	40
3.8.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	42
4.1.1.	Visi, Misi dan Tujuan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.....	44
4.1.1.1.	Visi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	44
4.1.1.2.	Misi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	45
4.1.1.3.	Tata Nilai PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.....	45
4.1.2.	Penjabaran Struktur Organisasi dan Tugas Humas	47
4.1.2.1.	Struktur Organisasi Humas PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	47
4.1.2.2.	Penjabaran Tugas Humas PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.....	47
4.1.2.3.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.....	48
4.2.	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1.	Humas pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.....	54
4.2.2.	Data Keluhan pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	56
4.2.3.	Karakteristik Keluhan.....	57
4.2.4.	Fungsi Humas dalam Penyelesaian Keluhan.....	61
4.2.5.	Alur atau Proses Penanganan Keluhan.....	66
4.2.6.	Peran Humas dalam Penanganan Keluhan	71
4.3.	Pembahasan	76

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	85
5.2.	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
----------------------	----

DAFTAR TABEL

1.	Jenis Keluhan Nasabah.....	60
2.	Penjelasan Tugas Departemen Humas	64
3.	Proses Penanganan Keluhan Nasabah	70

DAFTAR BAGAN

1.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.....	48
----	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Gambar proses pelatihan untuk humas	91
2.	Transkrip Hasil Wawancara	92
3.	Surat Permohonan Wawancara.....	98
4.	Surat Keterangan Penelitian	99
5.	Surat Perijinan Penelitian	100