



**EFEKTIFITAS KOMUNIKASI COACHING KEPADA
CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) HALO BCA**

(Survei pada Customer Service Officer (CSO) Halo BCA
Wisma Asia, Slipi–Jakarta Barat)

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

DINI YUANITA
44209120021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dini Yuanita

Judul : Efektifitas Komunikasi Coaching Kepada Customer
Service Officer (CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi-
Jakarta Barat. (Survei pada Customer Service Officer
(CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi-Jakarta Barat

NIM : 44209120021

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 05 Mei 2012

Mengetahui,

Pembimbing I

(Suryaning Hayati, SE, MM)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

TANDA LULUS UJIAN SKRIPSI

Nama : Dini Yuanita

Judul : Efektifitas Komunikasi Coaching Kepada Customer
Service Officer (CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi-
Jakarta Barat. (Survei pada Customer Service Officer
(CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi-Jakarta Barat)

NIM : 44209120021

Bidang Studi : Public Relations

1. Ketua Sidang

Drs. Riswandi, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si

(.....)

3. Pembimbing I

Suryaning Hayati, SE, MM

(.....)

Jakarta, 05 Mei 2012



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Dini Yuanita

Judul : Efektifitas Komunikasi Coaching Kepada Customer
Service Officer (CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi-
Jakarta Barat. (Survei pada Customer Service Officer
(CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi-Jakarta Barat)

NIM : 44209120021

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 05 Mei 2012

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing I

Suryaning Hayati, SE, MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si

**Mimpi adalah kunci
untuk kita menakhlukkan dunia
berlarilah tanpa lelah
sampai engkau meraihnya**

**Nikmati hidup
Tanpa ada BEBAN di pundakku
Yakin, bahwa AKU PASTI BISA...!**

**Finally, DONE...
Terima Kasih ya Rabb..**

**Kupersembahkan karya kecilku
Untuk kedua orang tuaku (alm mama & bapak), nenekku,
orang-orang yang aku sayang dan masa depanku.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*.

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

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM sebagai pembimbing, terima kasih atas bimbingan dan saran-saran yang telah diberikan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si sebagai ketua Bidang Studi *Public Relation* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana dan sekaligus penguji ahli sidang skripsi, terima kasih atas saran dan kritik yang telah diberikan.
3. Bapak Drs. Riswandi, M.Si sebagai ketua sidang skripsi, terima kasih atas saran-saran yang telah diberikan.
4. Bapak Drs. Ahmad Mulyana, M.Si selaku ketua sidang outline, terima kasih atas masukan dan arahan yang telah diberikan.

5. Kedua Orang Tua (Bpk Sudarminto dan alm. Ibu Rustinah Iriani), Nenek Saidah dan Lingga (adik penulis) yang sudah memberikan dukungan dan doanya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Tjoeng Ie Sen selaku Kepala Urusan *Quality Assurance* yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Team *Coaching* Halo BCA (Nana, Lastly dan Yunia) dan seluruh staff *Quality Assurance* yang telah bekerja sama dengan baik selama melakukan penelitian.
8. Seluruh *Customer Service Officer* (CSO) Halo BCA terima kasih atas pengisian kuesioner yang telah dilakukan.
9. My Hary, terima kasih untuk motivasi dan ide-ide yang diberikan dalam penulisan skripsi selama ini serta teman-teman PR angkatan XVI yang selama 2 tahun kuliah bersama, terima kasih atas semangatnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 05 Mei 2012

Dini Yuanita

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
TANDA LULUS UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
 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
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Pengertian Komunikasi	9
2.2 Fungsi Komunikasi	11
2.3 Komunikasi Organisasi.....	13
2.3.1 Dimensi-Dimensi Komunikasi Organisasi	15
2.4 Pengertian <i>Public Relations</i>	20
2.4.1 Peranan <i>Public Relations</i>	22
2.5 Efek Komunikasi	25
2.6 Komunikasi Efektif	26
2.6.1 Tujuan Komunikasi Efektif	30
2.6.2 Karakteristik Pendukung Komunikasi Efektif	30

2.7	Program <i>Internal Relation</i>	38
2.8	Pengertian <i>Coaching</i>	39
2.9	Pengertian <i>Call Center</i>	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
3.1	Tipe Penelitian	44
3.2	Metode Penelitian	44
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.3.1	Populasi	46
3.3.2	Sampel	46
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep.....	49
3.4.1	Definisi Konsep	49
3.4.2	Operasional Konsep	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.1	Data Primer	53
3.5.2	Data Sekunder	55
3.6	Teknik Analisa Data	55
3.6.1	Tahap Memeriksa (<i>editing</i>).....	56
3.6.2	Proses Pemberian Identitas (<i>coding</i>)	56
3.6.3	Proses Pembeberan (<i>tabulating</i>).....	58
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.7.1	Validitas.....	59
3.7.2	Reliabilitas	61
3.8	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	63
3.9	Pengukuran Efektifitas.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Gambaran Umum PT Bank Central Asia Tbk	68

4.1.1	Visi, Misi dan Strategi PT Bank Central Asia Tbk	69
4.1.2	Gambaran Umum Halo BCA	70
4.1.3	Layanan yang diberikan oleh Halo BCA	72
4.2	Hasil Penelitian.....	73
4.2.1	Prosedur Pelaksanaan <i>Coaching</i>	75
4.2.2	Deskripsi Data Demografi Responden.....	77
4.2.3	Analisis Data Kuesioner mengenai Efektivitas Komunikasi <i>Coaching</i> Kepada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA ..	79
4.2.4	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.....	89
4.3	Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Daftar Jumlah <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA yang telah Mengikuti <i>coaching</i>	50
3.2	Operasional Konsep.....	54
3.3	Demografi Responden	58
3.4	Hasil Analisis Item Instrumen Efektifitas <i>coaching</i>	65
4.1	Identitas Responden – Usia Responden	78
4.2	Identitas Responden – Jenis Kelamin	79
4.3	Identitas Responden – Tingkat Pendidikan	79
4.4	Identitas Responden – Lama Kerja.....	80
4.5	Identitas Responden – Jenis Keahlian	80
4.6	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Pemahaman terhadap pesan yang disampaikan	81
4.7	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi: Penciptaan Suasana yang menyenangkan	83
4.8	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi: Pengaruh <i>coaching</i>	85
4.9	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Hubungan personal <i>Coach</i> dan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA	86
4.10	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Tindakan yang dilakukan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA terhadap	

Pesan yang disampaikan	88
4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden	90
4.12 Distribusi Skor Jawaban Responden Efektifitas komunikasi <i>coaching</i> kepada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA	92

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
4.1	Data temuan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA	76
4.2	Prosedur Pelaksanaan <i>coaching</i>	77
4.3	Interval Efektifitas skor responden dimensi pemahaman pesan	82
4.4	Interval Efektifitas skor responden dimensi penciptaan suasana yang menyenangkan	84
4.5	Interval Efektifitas skor responden dimensi pengaruh <i>coaching</i>	86
4.6	Interval Efektifitas skor responden dimensi hubungan personal antara <i>coach</i> dan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA	88
4.7	Interval Efektifitas skor responden dimensi tindakan atas pesan yang dikomunikasikan	89
4.7	Interval Efektifitas <i>coaching</i> kepada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Halo BCA	91