



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

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

(Survei Kepada Customer Service Officer (CSO) Halo BCA Wisma Asia, Slipi -Jakarta Barat).

i-xi + 100 halaman + 21 lampiran

Bibliografi : 24 buku (Tahun 2002-2011)

ABSTRAK

Untuk meningkatkan citra perusahaan melalui layanan *contact center*, pihak manajemen perusahaan memberikan proses bimbingan yang bertujuan untuk mengarahkan *Customer Service Officer* (CSO) Halo BCA, kegiatan komunikasi ini dikenal dengan *coaching*. Komunikasi yang dilakukan dalam *coaching* ini mempunyai pengaruh yang cukup besar, oleh karena itu perlu dilakukan penilaian efektifitas komunikasi yang dilakukan dalam *coaching* ini.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori-teori yang dapat mengukur seberapa efektif komunikasi yang dilakukan. Beberapa dimensi yang akan diukur seperti pemahaman pesan yang disampaikan, tingkat kesenangan, pengaruh komunikasi, hubungan dan tindakan yang dilakukan sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Untuk mengetahui seberapa besar efektifitas komunikasi *coaching* ini, maka akan digunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey, dimana penulis akan menyebarkan kuesioner kepada *Customer Service Officer* (CSO) Halo BCA.

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa komunikasi *coaching* yang dilakukan kepada *Customer Service Officer* (CSO) Halo BCA dengan total skor jawaban 1030 dan disesuaikan dengan rumus mendapatkan hasil **sangat efektif**. Sebagai saran untuk peningkatan komunikasi yang dilakukan dalam *coaching*, diharapkan *coach* dapat meningkatkan kemampuan mendengarkan sehingga tercipta pertukaran informasi dan hubungan yang baik di antara kedua belah pihak.