



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK DKI DALAM MENGEDUKASI
PENGGUNAAN KARTU ATM KJP**

(STUDI KASUS: Kendala yang dihadapi nasabah penerima KJP di Bank DKI
Kantor Kas Kecamatan Kalideres)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata1(S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

ARINI RESTU SAFITRI

44212110102

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran *Customer Service* PT. BANK DKI Dalam Mengedukasi Penggunaan Kartu ATM KJP (Studi Kasus: Kendala yang dihadapi nasabah penerima KJP di Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres)”

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik berupa tenaga, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Radityo Muhammad, SH, MA yang telah memberikan banyak pengetahuan yang belum penulis ketahui sebelumnya, serta waktu yang telah banyak disediakan untuk membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini,
2. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.si, selaku dosen mata kuliah *Riset Public Relations*. Yang tidak pernah lelah memberikan motivasi dan pengetahuan kepada penulis,
3. Paramitha Wulandari sebagai sahabat yang telah setia meluangkan waktunya untuk membimbing memberikan informasi-informasi terkait skripsi penulis,
4. Oktarina Ishlahunnisa, Suci Sallyani, Rizki Ari Setyaningsih dan Siswanti Susmadi selaku petugas di Bank DKI Kantor Kas Kec. Kalideres. Yang telah berbaik hati menyediakan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti,

5. Terima kasih banyak kepada Iman febrianto, teman hidup Arini restu safitri, yang selalu mengingatkan hal-hal positif dan tidak pernah lelah untuk memberikan dukungan dan kasih sayang dalam menyelesaikan skripsi ini,
6. Kepada Hetvianna diah arum stephani seseorang yang selalu membuat Arini bersemangat, yang telah memberikan dukungan moril dan kasih sayang yang tidak pernah Arini dapatkan,
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana,
8. Orang tua, saudara-saudara saya, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini,
9. Keluarga besar PR mercubuana, khususnya teman-teman seperjuangan kami di Humas, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan kebaikan dari-Nya, dan tercatat sebagai amal ibadah, Amiin.

Jakarta, 06 Februari 2017
ARINI RESTU SAFITRI
44 212 11 0102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	15
1.3 Identifikasi Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.5.1 Manfaat Teoritis/ Akademis	16
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.5.3 Manfaat Sosial	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Komunikasi	18
2.1.1 Proses Dan Tujuan Komunikasi	19
2.2 Komunikasi Interpersonal	21
2.3 Komunikasi Persuasif	22
2.4 <i>Public Relations</i>	23
2.4.1 Peranan <i>Public Relations</i>	25
2.5 Pelayanan Publik	28
2.5.1 <i>Public Service Obligation</i>	29
2.6 <i>Customer Service</i>	31
2.6.1 Peranan Dan Pelayanan	32
2.6.2 Edukasi Dan Nasabah	34
2.7 Penggunaan Bahasa	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian	40
3.2 Tipe Penelitian	42
3.3 Metode Penelitian	43
3.4 Subyek Penelitian	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Data Primer	47
3.5.2 Data Sekunder	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1 Sejarah PT. Bank DKI	52

4.1.2	Visi Dan Misi PT. Bank DKI.....	56
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank DKI	57
4.1.4	Struktur Organisasi Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Barat ..	58
4.1.5	Lokasi Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres.....	59
4.1.6	KJP (Kartu Jakarta Pintar)	61
4.1.7	ATM (Automatic Teller Machine).....	64
4.2	Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Keterbatasan Sumber Daya Manusia Di Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres Dengan Kapasitas Nasabah KJP Yang Banyak	69
4.2.2	Kemampuan Individu Customer Service Dalam Berkomunikasi Dengan Nasabah.....	75
4.2.3	Dukungan Manajemen PT. Bank DKI Terhadap Pelayanan Customer Service Atas Complain Nasabah Dengan Persoalan Yang Sama.....	78
4.3	Pembahasan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Simpulan.....	92
5.2	Saran	94
5.2.1	Saran akademik.....	94
5.2.2	Saran praktis	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Narasumber Penelitian.....	45
Tabel 2 Program kerja sama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan Bank DKI.....	55
Tabel 3 Rekapitulasi transaksi <i>customer service</i> Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Barat termasuk kantor cabang pembantu dan kantor kas dibawahnya....	67
Tabel 4 Rekapitulasi penerimaan pengaduan Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres pada bulan Agustus 2016.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kantor Pusat Bank DKI Juanda jl. Ir. H. Juanda III no. 7-9 Jakarta Pusat.....	4
Gambar 2 Salah Satu Program Kerja Sama Pemprov DKI Jakarta Dan Bank DKI.....	5
Gambar 3 Kartu ATM KJP.....	6
Gambar 4 Siswa SD sedang melakukan transaksi di Alfamart menggunakan Kartu ATM KJP.....	7
Gambar 5 Sosialisasi Kartu Jakarta Pintar (KJP) melalui <i>video streaming</i>	10
Gambar 6 <i>ID Card</i> Multifungsi PNS.....	11
Gambar 7 Layanan <i>Cash Management System</i>	12
Gambar 8 Logo Bank DKI.....	52
Gambar 9 Hubungan Bank DKI dengan Pemprov DKI Jakarta.....	53
Gambar 10 Siswi SMK Negeri 56 Penerima Bantuan Dana Pendidikan KJP.....	61
Gambar 11 Penggunaan Dana KJP diberlakukan non tunai.....	62
Gambar 12 Penggunaan Bantuan Dana Pendidikan KJP dengan melakukan <i>debit card</i>	63
Gambar 13 Nasabah Penerima KJP.....	65
Gambar 14 Suasana KK Kecamatan Kalideres yang didominasi nasabah KJP... ..	70
Gambar 15 Petugas <i>customer service</i> Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres sedang melakukan <i>print out</i> buku tabungan nasabah KJP.....	71
Gambar 16 Tumpukan buku tabungan nasabah KJP yang akan di <i>print out</i>	72
Gambar 17 Suasana Kantor Kas Kecamatan Kalideres yang didominasi nasabah KJP.....	76
Gambar 18 Suasana operasional pelayanan di Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Pedoman Wawancara..... Lampiran I
- Hasil Transkrip Wawancara..... Lampiran II
- Surat Ijin Peneliti dari Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres..... Lampiran III
- Surat Selesai Penelitian dari Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres..... Lampiran IV
- *Foto Copy* Rekap Data KJP 2015 Tahap I dari Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres..... Lampiran V
- *Foto Copy* 4 (empat) *Sample* Formulir Penerimaan Pengaduan dari Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres Lampiran VI
- *Foto Copy* Formulir Jumlah Transaksi Bulanan Petugas *Customer Service* (Maret, April, Mei pada tahun 2016) dari Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Barat Lampiran VII
- Daftar Riwayat Hidup Lampiran VIII
- Sertifikat



UNIVERSITAS
MERCU BUANA