



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Arini Restu Safitri
44212110102

Peran *Customer Service* PT. Bank DKI Dalam Mengedukasi Penggunaan Kartu ATM KJP (Studi kasus: Kendala yang dihadapi nasabah penerima KJP)
Jumlah halaman: x + 105 Halaman + 92 Lampiran
Bibliografi: 99 Halaman + 5 Bab + 106 Lampiran + 29 Buku + 1 Modul + 3 Website

ABSTRAK

Peranan *customer service* menjadi suatu hal penting dalam implementasi program kerja sama yang terjalin antara perusahaan dengan instansi pemerintahan. Dalam implementasinya di DKI Jakarta ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menunjuk PT. Bank DKI dalam mendistribusikan Bantuan Dana Pendidikan KJP yang merupakan suatu program pemerintah dalam membantu permasalahan perekonomian masyarakat dalam dunia pendidikan. Keterbatasan kemampuan nasabah penerima KJP dalam menggunakan fasilitas bank adalah tantangan bagi petugas *customer service* PT. Bank DKI dalam memberikan edukasi kepada mereka. Tujuan dari penelitian ini dilakukan ialah untuk mendeskripsikan serta menggambarkan peran *customer service* bank dalam mengedukasi penggunaan Kartu ATM KJP.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Peran PR yang dijalankan *customer service* terkait dengan edukasi penggunaan Kartu ATM KJP terhadap nasabah penerima KJP di Bank DKI Kantor Kas Kecamatan Kalideres. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas mengenai Peran PR yang dijalankan oleh para petugas *customer service* PT. Bank DKI dalam mengedukasi penggunaan Kartu ATM KJP. Dengan demikian, peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai peran *customer service* PT. Bank DKI dalam mengedukasi penggunaan Kartu ATM KJP.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah penerima KJP masih belum optimal. Banyak sekali nasabah penerima KJP yang kesulitan dalam menggunakan Kartu ATM KJP. Hingga berujung pada *complain* nasabah non KJP yang merasa pelayanan para petugas *customer service* lama.