



**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENANGANI NASABAH PROGRAM KARTU JAKARTA PINTAR PERIODE OKTOBER – MARET 2017  
(Studi Kasus PT. Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Barat)**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**ANISSA INSANIA LARASATI**  
44214110094

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA  
CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI  
PROGRAM KARTU JAKARTA PINTAR PERIODE  
OKTOBER – MARET 2017  
(STUDI KASUS PT. BANK DKI CABANG WALIKOTA  
JAKARTA BARAT)**

Nama : Anissa Insania Larasati

NIM : 44214110094

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 2 Februari 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA  
CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI  
PROGRAM KARTU JAKARTA PINTAR PERIODE  
OKTOBER – MARET 2017  
(STUDI KASUS PT. BANK DKI CABANG WALIKOTA  
JAKARTA BARAT)**

Nama : Anissa Insania Larasati

NIM : 44214110094

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Februari 2017

Ketua Sidang,  
Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

Penguji Ahli,  
Drs. A. Rahman, M.Si.

Pembimbing I,  
Dra. Diah Wardhani, M.Si.



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA  
CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI  
PROGRAM KARTU JAKARTA PINTAR PERIODE  
OKTOBER – MARET 2017  
(STUDI KASUS PT. BANK DKI CABANG WALIKOTA  
JAKARTA BARAT)**

Nama : Anissa Insania Larasati

NIM : 44214110094

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 22 Februari 2017

Disetujui dan diterima oleh:

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D.)

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Anissa Insania Larasati  
44214110094

Penerapan Komunikasi Interpersonal Pada *Customer Service* Dalam Menangani Nasabah Program Kartu Jakarta Pintar Periode Oktober – Maret 2017  
Jumlah halaman: x + 104 halaman + 28 lampiran  
Bibliografi: 25 acuan, Tahun 2007-2014

## ABSTRAK

Seorang *Customer Service* harus tetap mampu memberikan pelayanan yang baik sekalipun sedang berada dalam situasi tertekan seperti terjadinya penumpukan nasabah. Semenjak program PEMDA DKI yaitu Kartu Jakarta Pintar (KJP) ditangani oleh PT. Bank DKI, terjadi peningkatan jumlah nasabah yang cukup signifikan. Untuk dapat melayani dan menangani keluhan yang sedang dihadapi oleh nasabah KJP dibutuhkan kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Customer Service* PT. Bank DKI dalam menangani nasabah program KJP dengan pendekatan komunikasi interpersonal.

Menurut Joseph A. DeVito komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima hal tersebut menjadi landasan teori dalam penulisan skripsi ini.

Tipe penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivis dan menggunakan metode penelitian studi kasus yang dilakukan di PT. Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Barat sebagai salah satu cabang dari 33 total cabang PT. Bank DKI, yang memiliki tingkat jumlah nasabah penerima KJP paling tinggi diantara 5 cabang PT. Bank DKI yang berada di walikota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Service* PT. Bank DKI telah menerapkan komunikasi interpersonal dalam menangani nasabah KJP dengan lima kualitas umum sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito. Hanya saja salah satu poin yaitu sikap positif kurang diterapkan oleh *Customer Service* PT. Bank DKI ketika sedang terjadi penumpukan nasabah dalam periode Oktober-Maret 2017 ini sehingga timbul beberapa keluhan nasabah KJP mengenai pelayanan yang diberikan *Customer Service* PT. Bank DKI.

Saran peneliti yaitu sebaiknya PT. Bank DKI menambah jadwal pelatihan untuk karyawan PT. Bank DKI khususnya bagian *Customer Service* agar dapat melayani nasabah Kartu Jakarta Pintar dengan lebih baik lagi dari segi komunikasi interpersonal dan pelayanan kepada nasabah KJP agar tidak ada lagi keluhan-keluhan negatif mengenai pelayanan PT. Bank DKI.

Kata kunci : Penerapan Komunikasi Interpersonal, *Customer Service*, Nasabah Program Kartu Jakarta Pintar

Mercu Buana University  
Faculty of Communications  
Public Relations Field of Study  
Anissa Insania Larasati  
44214110094

Application of Interpersonal Communication on Customer Service in Handling Jakarta Smart Card Program Customer's on the October-March 2017

Total pages: x + 104 pages + 28 attachments

Bibliography: 25 references, Year 2007-2014

### ABSTRACT

A Customer Service should be able to give good service despite being in distress situations such as the plentiful accumulation of customers. Since the DKI Government program, Jakarta Smart Card (KJP) is handled by PT. Bank DKI, there are significantly increasing number of customers. To be able to serve and handle complaints being faced by KJP customers requires the ability to communicate in this case the ability to use interpersonal communication. The purpose of this research is to determine the efforts of Customer Service PT. Bank DKI with interpersonal communication approach.

According to Joseph A. DeVito interpersonal communication starts with five general qualities that considered, this is: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. These five things has become the basic theory in writing this essay.

This type of research is descriptive qualitative by using the constructivist paradigm and using a case study conducted in PT. Bank DKI mayor office Branch of West Jakarta as one of the 33 branches of PT. Bank DKI, which has the highest number of customers KJP recipients among the five branches of PT. Bank DKI who was in the mayor office.

These results indicate that the Customer Service of PT. Bank DKI has implemented interpersonal communication in dealing with KJP customers with five general qualities in accordance with the theory put forward by Joseph A. DeVito. Only one of the points that is less implemented by Customer Service PT. Bank DKI which is positive attitude while handling the plentiful accumulation of customers in the period October to March 2017, so several customer complaints regarding the services provided by KJP Customer Service from PT. Bank DKI.

The researchers suggest that is better for PT. Bank DKI add a schedule of training for employees of PT. Bank DKI particularly the *Customer Service* in order to serve customers with the Jakarta Smart Card better in terms of interpersonal communication and services to KJP customers so that reduce even clear out the negative complaints about the service from PT. Bank DKI.

Keywords: Interpersonal Communication Application, Customer Service, Jakarta Smart Card Program Customer's

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana, setiap mahasiswa diharuskan melakukan penelitian dan menuangkannya ke dalam bentuk tulisan yaitu Skripsi. Peneliti memilih tema penelitian untuk Skripsi mengenai penerapan komunikasi interpersonal dengan judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal pada *Customer Service* dalam Menangani Nasabah Program Kartu Jakarta Pintar Periode Oktober – Maret 2017”.

Pada kesempatan ini peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan serta dukungan baik moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas segala arahan serta waktu yang telah diberikan sehingga dapat membimbing peneliti dalam menyusun Skripsi ini. Terima kasih juga kepada seluruh dosen (tenaga pengajar), dan staf bidang studi *Public Relations* yang telah membantu dalam kegiatan belajar mengajar.
2. Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Ketua Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Secara khusus peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, yakni Ir. Setyono Wibowo dan Gaby Joan Noya (Alm) yang telah memberikan doa dan kasih sayang kepada peneliti tanpa henti. Serta kepada kakak peneliti yaitu Panji Satria Wibowo, Dewi Lestari, Istifaratih Isbono dan adik tercinta Iman Teguh Hadisuryo.
5. Narasumber utama PT. Bank DKI, yakni: Bapak Mgs. Husni, Ibu Juleha, dan Paramitha atas waktu luang yang telah diberikan dan informasi yang telah diberikan guna melengkapi data dari Skripsi ini.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Siti Chotimah Reni Anggraeni dan Vitrandia Dwi Aninda yang telah memberikan dukungan serta bantuan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan. Semoga dengan terbentuknya Skripsi ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dalam menangani keluhan nasabah. Semoga Skripsi ini dapat dengan mudah dimengerti dan dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 1 Februari 2017

Peneliti



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Identifikasi Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1. Komunikasi .....	10
2.1.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	16
2.1.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	20
2.1.3. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	21
2.1.4. Tahap-tahap Komunikasi Interpersonal .....	22
2.1.5. Kualitas Umum Komunikasi Interpersonal .....	25
2.2. <i>Customer Relation</i> .....	33
2.3. <i>Customer Service</i> .....	40
2.4. <i>Customer Service</i> Perbankan .....	43
2.5. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	44
2.6. Dasar-dasar Etiket .....	45
2.7. Proses Penanganan Keluhan Nasabah .....	47
2.8. Aspek dan Standar Pelayanan Keluhan Nasabah .....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	53
3.1. Paradigma .....	53
3.2. Tipe Penelitian .....	53

3.3.	Metode Penelitian.....	55
3.4.	Subjek Penelitian.....	56
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.	Teknik Analisis Data.....	61
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	65
4.1.1.	Profil Perusahaan PT. Bank DKI.....	65
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank DKI .....	68
4.1.3.	Nilai-nilai Budaya Perusahaan.....	71
4.2.	Hasil Penelitian .....	75
4.2.1.	Deskripsi Penemuan.....	75
4.2.1.1.	Kegiatan <i>Customer Service</i> di PT. Bank DKI .....	75
4.2.2.	Hasil Penelitian Mengenai Penerapan Komunikasi Interpersonal pada <i>Customer Service</i> dalam Menangani Nasabah Program KJP78	
4.2.2.1.	Program Kartu Jakarta Pintar .....	78
4.2.2.2.	Sosialisasi Penyaluran dan Penggunaan Kartu Jakarta Pintar ...	81
4.2.2.3.	Pelayanan <i>Customer Service</i> Kepada Nasabah KJP .....	87
4.3.	Pembahasan.....	99
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>107</b>
5.1.	Simpulan .....	107
5.2.	Saran.....	109

## DAFTAR PUSTAKA

<b>LAMPIRAN 1</b>	<b>: Pedoman Wawancara</b>
<b>LAMPIRAN 2</b>	<b>: Hasil Transkrip Wawancara</b>
<b>LAMPIRAN 3</b>	<b>: Surat Izin Penelitian</b>
<b>LAMPIRAN 4</b>	<b>: Surat Selesai Melakukan Penelitian</b>
<b>LAMPIRAN 5</b>	<b>: Struktur Organisasi</b>
<b>LAMPIRAN 6</b>	<b>: Foto-foto dan Data Terkait Penelitian</b>
<b>LAMPIRAN 7</b>	<b>: Curriculum Vitae</b>