

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