



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Irina Elly Puspasari
44212110030

Gaya Komunikasi Service Manager PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Cabang Kedoya Jakarta Barat dalam Membangun Karakter Service Excellence Bagi Frontliner

Jumlah Halaman : x. + 69 halaman + 18 lampiran

Bibliografi :acuan, Tahun 2000 - 2015

ABSTRAK

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan organisasi. Bagaimana suatu tujuan dapat dicapai dalam bentuk kerjasama yang disampaikan dalam komunikasi dan koordinasi. Penelitian ini berisikan tentang bagaimana Service Manager menjalankan kegiatan kepemimpinannya sehari-hari terhadap staff frontlinernya. Bagaimana menyampaikan tujuan organisasi, mendapatkan masukan atas kendala yang terjadi, dan membangun motivasi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Bank CIMB Niaga yang masuk dalam urutan 5 bank terbesar di Indonesia, dan mempunyai latar belakang merger menarik peneliti. Terlebih pada Cabang Kedoya Jakarta Barat yang lokasinya berada di lingkungan perkantoran, kampus, perumahan, dan rumah sakit. Dengan perbedaan latar belakang tersebut, variasi karakter dan kebutuhan nasabah sangat beragam, sehingga tantangan dalam melayani nasabah juga cukup tinggi. Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai gaya komunikasi yang diterapkan oleh Service Manager dalam mengelola pelayanan staff frontlinernya.

Gaya komunikasi yang menjadi acuan pada penelitian ini, mengacu pada 6 (enam) karakter gaya komunikasi sesuai pengelompokkan menurut Tubbs dan Moss (2000) terdiri dari : Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, Relinquising Style dan Withdrawal Style.

Penelitian ini menggunakan Paradigma Kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan tujuan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif dan tetap berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung metodologi dan dasar teori yang sesuai dengan disiplin ilmu. Dengan logika berfikir induktif,

peneliti berangkat dari suatu gejala khusus yang di lingkungan yang kecil menuju lingkungan sosial yang lebih luas. Penelitian dilakukan dengan metode Studi Kasus sebagai penuntun, dan teknik pengumpulan data dengan wawancara dalam mendapatkan jawaban atas latar belakang penelitian, permasalahan dan tujuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Service Manager pada PT Bank CIMB Niaga Cabang Kedoya tidak memiliki gaya komunikasi khusus yang menjadi karakter kepemimpinannya. Gaya komunikasi yang digunakan merupakan kombinasi dari 5 Gaya Komunikasi yaitu : Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, dan Relinquishing Style. Dimana dalam kesehariannya diterapkan secara situasional, dengan melihat sifat dan kebutuhan akan suatu kepentingan.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Studi kasus, Bank CIMB Niaga.

**COMMUNICATIONS STYLE OF SEVICE MANAGER AT PT BANK
CIMB NIAGA, TBK. KEDOYA BRANCH WEST JAKARTA IN
SERVICE EXCELLENCE CHARACTER BUILDING FOR
FRONTLINER**

ABSTRACT

Communication has a very important role in carrying out organizational activities. How a goal can be achieved in the form of cooperation delivered in communication and coordination. This study contains about how the Service Manager conducts daily leadership activities towards his frontliner staff. How to convey organizational goals, get input on constraints that occur, and build motivation in carrying out the task of providing the best service to customers. Bank CIMB Niaga is ranked as the 5th largest bank in Indonesia, and has a background of mergers attracting researchers. Especially in West Jakarta Kedoya Branch which is located in an office, campus, housing, and hospital environment. With these different backgrounds, the variations in character and needs of customers are very diverse, so the challenges in serving customers are also quite high. Researchers are interested in finding out more about the

communication styles adopted by Service Managers in managing the services of their front-line staff.

The communication style that is referred to in this study, refers to 6 (six) characters of communication styles according to grouping according to Tubbs and Moss (2000) consisting of: Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, Relinquising Style and Withdrawal Style.

This study uses a Qualitative Paradigm with a descriptive approach, with the aim to uncover an empirical fact objectively and remain based on scientific logic, procedures and supported by methodologies and theoretical basis in accordance with scientific disciplines. With the logic of inductive thinking, researchers depart from a specific phenomenon in a small environment into a wider social environment. The study was conducted using the Case Study method as a guide, and data collection techniques with interviews in getting answers to the background of the research, problems and objectives.

The results of this study indicate that the Service Manager at PT Bank CIMB Niaga Kedoya Branch does not have a special communication style that characterizes its leadership. The communication style used is a combination of 5 Communication Styles, namely: Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, and Relinquising Style. Where in daily life is applied situationally, by looking at the nature and needs of an interest.

Keywords: Communication Style, Case study, CIMB Niaga Bank.