



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Program Studi Public Relations

Roni Idris

4214110017

Kompetensi komunikasi pimpinan PT Bank Central Asia Tbk dalam Menghadapi Komplain Nasabah Dan Karyawan

Jumlah Halaman:

Bibliografi: 25 Acuan, Tahun 2009-2014

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mendeskripsikan bentuk kompetensi komunikasi pimpinan PT Bank Central Asia TBK Cabang Pluit Jakarta Utara dalam menghadapi komplain karyawan dan nasabah. 2) Mendeskripsikan hambatan kompetisi komunikasi pimpinan PT Bank Central Asia TBK Cabang Pluit Jakarta Utara dalam menghadapi komplain karyawan dan nasabah.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, customer service, dan nasabah PT Bank Central Asia TBK Cabang Pluit Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan observasi, dokumen, dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Bentuk kompetisi komunikasi pimpinan PT Bank Central Asia TBK Cabang Pluit Jakarta Utara dalam menghadapi komplain karyawan dan nasabah adalah *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap), dan *skill* (kemampuan).

2) Hambatan kompetisi komunikasi pimpinan PT Bank Central Asia TBK Cabang Pluit Jakarta Utara dalam menghadapi komplain karyawan dan nasabah adalah dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa, watak nasabah yang tidak mau tau dengan kebijakan dan faktor eksternal berupa sistem Perbankan PT Bank Central Asia TBK Cabang Pusat, dimana sistem tidak dapat diajak kerjasama.

Kata Kunci :bentuk kompetensi pimpinan, komplain karyawan dan nasabah



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations

Roni Idris

4214110017

Kompetensi komunikasi pimpinan PT Bank Central Asia Tbk dalam Menghadapi Komplain Nasabah Dan Karyawan

Jumlah Halaman:

Bibliografi: 25 Acuan, Tahun 2009-2014

ABSTRAK

This study aims to 1) Describe the form of communication competition led by PT Bank Central Asia TBK North Jakarta Branch in dealing with employee and customer complaints. 2) Describe the barriers to the communication leadership of PT Bank Central Asia TBK North Jakarta Branch in dealing with employee and customer complaints.

This study included qualitative descriptive research. The subjects of this study were leaders, employees, customer service, and customers of PT Bank Central Asia TBK, North Jakarta Pluit Branch. Data collection techniques in research are conducted using observation, documents, and interviews.

The results showed 1) The form of communication competition led by PT Bank Central Asia TBK North Jakarta Branch in dealing with employee and customer complaints is knowledge (knowledge), attitude (attitude), and skill (ability).

2) The obstacle in the communication competition of the leadership of PT Bank Central Asia TBK in North Jakarta Branch Pluit in dealing with employee and customer complaints is from internal and external factors. Internal factors include the character of customers who do not want to know the policies and external factors in the form of the Central Bank's PT Bank Central Asia TBK Banking system, where the system cannot be invited to cooperate.

Keywords: forms of leadership competence, employee and customer complaints.