



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Pratiwi Purnama Putri
44215120022

Model Komunikasi *Customer Service* Dalam Meningkatkan *Banking Service Quality*:
Studi Kasus *Customer Service* Pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Merdeka Bogor
Jumlah halaman : 7 + 87 halaman
Bibliografi : 29 acuan, tahun 1996 – 2013

ABSTRAK

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Sebagai makhluk hidup sosial, untuk melaksanakan aktivitasnya sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Komunikasi mengandung arti sebagai suatu proses transaksional, yaitu komunikasi yang dilakukan antara seseorang (komunikator) dengan pihak lainnya (komunikan) dalam upaya-upaya mempertukarkan suatu simbol dan lambang sehingga membentuk sebuah makna dan selanjutnya akan menimbulkan harapan-harapan lainnya. Demikian juga dengan model komunikasi yang digunakan *customer service* dalam berinteraksi dengan nasabah, pesan yang disampaikan oleh *customer service* diharapkan dapat diterima dan memberikan makna kepada nasabah yang nantinya akan meningkatkan *banking service quality* di Bank Negara Indonesia KCP Merdeka Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model komunikasi *customer service* kepada nasabah dalam meningkatkan *banking service quality* di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Merdeka Kota Bogor

Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci melakukan teknik pengumpulan data secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian ini lebih menekankan pada makna. Melalui studi deskriptif kualitatif dalam penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat model komunikasi antar pribadi transaksional antara Customer Service dan Nasabah, selain itu juga ditemukan teknik komunikasi yang diterapkan Customer Service selama proses pelayanan guna meningkatkan banking service quality, selanjutnya peneliti juga menemukan upaya atau cara meningkatkan banking service quality yang diaplikasikan oleh pihak customer kepada nasabah selama proses pelayanan berlangsung. Sehingga disimpulkan bahwa proses komunikasi yang berlangsung merupakan hasil dari pengalaman kedua belah pihak yang kemudian saling diutarakan dan menghasilkan sistem yang mempengaruhi apa dan bagaimana seseorang dapat berkomunikasi serta apa makna yang tercipta dari proses tersebut.

Kata Kunci : Model Komunikasi, Komunikasi Antar Pribadi, Public Relations, PT Bank Negara Indonesia