

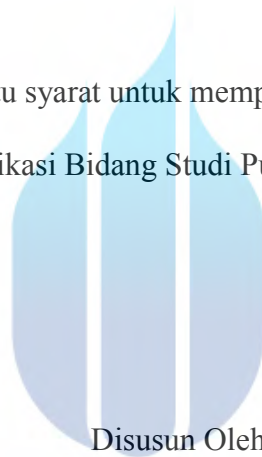


**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN MELALUI
CALL CENTER HALO BCA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations



Disusun Oleh

MURNI BERLIANA

44215110196

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Murni Berliana

NIM : 44215110196

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Call Center Halo BCA adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tugas akhir Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 9 Juli 2020

MERCU BUANA

Yang membuat pernyataan,



(Murni Berliana)

Pembimbing,

(Dr. Ispawati Asrie, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
MELALUI CALL CENTER HALO BCA**

Nama : Murni Berliana

Nim : 44215110196

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Jakarta, 28 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Ispawati Asrie, M.Si)

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Call Center Halo BCA**
Nama : Murni Berliana
NIM : 44215110196
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 September 2020

Ketua Sidang
Dr. Irmulansati. T, SH, MH

(.....)

Penguji Ahli
Marwan Mahmudi, MSi

(.....)

Pembimbing
Dr. Ispawati Asrie, MM

(.....)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
MELALUI CALL CENTER HALO BCA**

Nama : Murni Berliana

Nim : 44215110196

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 September 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing **Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Ispawati Asrie, M.Si)

(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyono, M.Comm, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Murni Berliana

44215110196

Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Call Center Halo BCA
Bibliografi : 5 Bab 104 hal + lampiran + 63 Buku + 2 Jurnal

ABSTRAK

Call Center Halo BCA 1500888 merupakan perusahaan BCA yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan, perusahaan yang senantiasa memperhatikan pelayanan. Melalui Call Center Halo BCA perusahaan memberikan tugas untuk menjalankan peranan seorang Public Relations melalui kegiatan customer relations.

Untuk itu dibutuhkan cara penanganan keluhan pelanggan yang baik, cepat dan tepat oleh petugas staff Call Center Halo BCA dengan cara 5 tahap yaitu : Tahap 1. Mendengarkan dan Memahami, tahap 2. Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi, tahap 3. Penjelasan dan Permohonan Maaf, tahap 4. Solusi dan *Taking Action*, dan yang terakhir tahap 5 *Follow Up*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mempelajari, menerangkan atau menginterpretasi suatu kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penanganan keluhan pelanggan BCA dijalankan oleh Call Center Halo BCA di Call Center Halo BCA 1500888 dalam menangani keluhan yaitu pemilihan dan penetapan staff Call Center Halo BCA yang telah memiliki kompetensi cukup baik secara hard skill maupun soft skill.

Menetapkan target sasaran yang terdiri dari sisi pelayanan dan dari sisi aktivitas serta analisis kebutuhan pelanggan, menyusun pesan atau informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan, memilih media dan saluran komunikasi yang tepat dan sesuai untuk komunikasi lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: Penanganan keluhan, pelayanan, customer relations, customer service, call center, handling customer.



Mercu Buana University

Faculty of Communication

Public Relations Program

Murni Berliana

44215110196

Handling Customer Complaints through the Halo BCA Call Center
Bibliography : 5 Bab 104 Pages + Appendices + 63 Book + 2 Journal

ABSTRACT

Call Center Halo BCA 1500888 is a BCA company engaged in the service sector, a company that always pays attention to service. Through the Halo BCA Call Center, the company assigns duties to carry out the role of a Public Relations through customer relations activities.

For that we need a good, fast and precise way of handling customer complaints by Halo BCA Call Center staff by means of 5 stages namely : 1. Listening and Understanding, 2. Clarification and Equation of Perceptions, 3. Explanation and Apology, 4. Solution and Taking Action, and the last stage 5 *Follow Up*.

This study uses a qualitative approach with descriptive research type. The research method used is descriptive qualitative to study, explain or interpret a case by conducting in-depth interviews with sources.

This research concludes that the handling of BCA customer complaints is carried out by the Halo BCA Call Center at the Halo BCA Call Center 1500888 in handling complaints, namely the selection and appointment of Halo BCA Call Center staff who have sufficient competence in both hard skills and soft skills.

Setting targets which consist of from the service side and in terms of activities as well as analysis of customer needs, compiling messages or information tailored to the needs, selecting the right and appropriate media and communication channels for more effective and efficient communication.

Keywords: Handling of complaints, service, customer relations, customer service, call center, handling customer.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan YME atas segala berkah dan kesehatan yang sudah diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi, dengan judul :**“Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Call Center Halo BCA”**.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Setiap manusia tidak pernah luput dari kesalahan, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran pembaca untuk memperbaiki skripsi ini peneliti sangat apresiasi. Dengan segala kekurangan dan kelebihannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya, baik dukungan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan apresiasi dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ispawati Asrie, M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan arahan, saran dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Com, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos,MA selaku Ketua Sidang Sempro
6. Ibu Dr. Irmulansati T, SH, MSi selaku Ketua Sidang Skripsi
7. Bapak Marwan Mahmudi, Msi selaku penguji Ahli
8. Seluruh pengajar dan staf Universitas Mercu Buana.
9. Ibunda peneliti, yang selama ini telah bersabar, memberikan dukungan baik moral, material maupun spiritual, dan tetap percaya kepada peneliti akan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada Bapak dan Ibu narasumber yang telah bersedia bekerjasama dalam mendapatkan informasi untuk skripsi ini.
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang sudah memberikan dukungan baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila di dalamnya terdapat kesalahan-kesalahan, peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Baik itu dalam penulisan nama, gelar, nama tempat dan lain-lain. Peneliti sadar betul bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dengan

keterbatasan waktu, pengetahuan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, koreksi dan saran serta perbaikan sangat peneliti harapkan.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti sangat terbuka bagi kritik dan saran untuk skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Jakarta, 9 Juli 2020

Murni Berliana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16

BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Kajian Teoritis	32
<u>2.2.1 Komunikasi</u>	32
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	39
2.2.3 Komunikasi Interpersonal.....	44
<u>2.2.4 Public Relations.....</u>	52
<u>2.2.5 Customer Relations</u>	64
<u>2.2.6 Penanganan Keluhan Pelanggan</u>	74
<u>2.2.7 Loyalitas</u>	82
BAB III	87
METODOLOGI PENELITIAN.....	87
3.1 Paradigma Penelitian.....	87
3.2 Metode Penelitian.....	89
3.3 Subjek Penelitian.....	91
3.4 Waktu penelitian.....	93
3.5 Definisi Konsep.....	93
3.6 Teknik Pengumpulan Data	95
3.7 Teknik Analisis Data	96

3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	99
BAB IV	103
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	103
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	103
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	103
4.1.2 VISI dan MISI Perusahaan	104
4.1.3 Budaya perusahaan	106
4.2 Hasil Penelitian.....	107
4.3 Pembahasan	121
BAB V.....	124
KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran	127
5.2.1 Saran Praktis	127
5.2.2 Saran Akademis	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel penelitian sejenis terdahulu.....	22
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	7
Gambar 1.2	11
Gambar 1.3	14
Gambar 1.4	108
Gambar 1.5	120
Gambar 1.6	150
Gambar 1.7	151
Gambar 1.8	152
Gambar 1.9	153
Gambar 2.0	154
Gambar 2.1	155
Gambar 2.2	156
Gambar 2.3	157

Gambar 2.4	158
Gambar 2.5	159
Gambar 2.6	160

