



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL
PIMPINAN OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA
CUSTOMER SERVICE BEDA GENERASI DI BCA PONDOK INDAH
TAHUN 2022**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

Disusun oleh:

NOFI SYAFIKHOH

44218320017

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BEKASI
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA

Judul : Strategi Komunikasi Internal Pimpinan Operasional dalam meningkatkan kinerja Customer Service Beda Generasi di Bca Pondok Indah Tahun 2022

Nama : Nofi Syafikhoh

NIM : 44218320017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 31 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing



Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom, M.Ikom

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA

Nama : Nofi Syafikhoh
NIM : 44218320017
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Komunikasi Internal Pimpinan Operasional dalam meningkatkan kinerja Customer Service Beda Generasi di Bca Pondok Indah Tahun 2022

Jakarta, 06 Agustus 2022

Ketua Dewan Penguji,

Dra Tri Diah Cahyowati, M.Si

()


Penguji Ahli,

Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom

()

Pebimbing,

Nur Intan Pangesti Subrianto S.Ikom M Ikom

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Strategi Komunikasi Internal Pimpinan Operasional dalam meningkatkan kinerja Customer Service Beda Generasi di Bca Pondok Indah Tahun 2022
Nama : Nofi Syafikhoh
NIM : 44218320017
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relation

Pembimbing



(Suryaning Hayati SE, MM, M Ikom)



(Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yulawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nofi Syafikhoh

NIM : 44218320017

Konsentrasi : Public Relation

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul

Strategi Komunikasi Internal Pimpinan Operasional dalam meningkatkan kinerja
Customer Service Beda Generasi di Bca Pondok Indah Tahun 2022

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. 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 semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 06 Agustus 2022

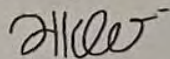
Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
34175A JX982217758
NOFI SYAFIKHOH

Mengetahui

Pembimbing



Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom, M.Ikom

Kepala Bidang Studi



Suryaning Hayati SE, MM, M Ikom

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunianya, serta telah memberikan banyak kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Internal Pimpinan Operasional Dalam Meningkatkan Kinerja Customer Service Beda Generasi di Bca Pondok Indah Tahun 2022”** dengan sebaik-baiknya. Penelitian ini disusun dalam rangka pemenuhan syarat kelulusan untuk mata kuliah Tugas Akhir serta dalam rangka memperoleh Gelar Sarjana pada program strata S-1 dalam Jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jatisampurna, Bekasi.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti berterima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses penelitian dan penulisan. Terutama pada pihak-pihak yang telah mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian. Peneliti mengucapkan terima kasih dengan tulus dan ikhlas atas bimbingan, perhatian dan dukungan yang telah diberikan kepada:

1. Ibu Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom, M.Ikom selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si, selaku Sekprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang memberikan kemudahan bagi kami para mahasiswa/i.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Komunikasi.
4. Kedua Orang Tua Ayah dan Ibu yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga peneliti dapat mengerjakan tugas akhir.

5. Bapak Irfan Syafari S.Kom. Selaku Suami dan Ananda Faiha Nada Zalfa buah hati tercinta yang selalu memberikan doa, sabar dan memberi motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Rekan rekan Syita, Saski, Reza dan Refa yang memberikan semangat kepada peneliti.
7. Agung S Husodo dan rekan rekan Customer Service selaku Narasumber yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
8. PT Bank Central Asia, Tbk dan rekan rekan Cabang Pondok Indah yang sudah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti untuk memulai proses penelitian hingga aplikasi penulisan sebagai tempat mengembangkan diri.
9. Pihak-pihak yang sudah berpengaruh namun tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu karena keterbatasan waktu dan tempat namun tidak mengurangi rasa hormat peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan seluruh materi penelitian ini jauh dari kata kesempurnaan dikarenakan keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan materi penelitian. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya, sehingga akhirnya penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi bidang Ilmu Komunikasi dan pihak-pihak terkait pada umumnya.

Jakarta, 06 Agustus 2022

Nofi Syafikhoh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	7
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Komunikasi	18
2.2.2 Komunikasi Internal Dalam Suatu Organisasi	20
2.2.3 Strategi Komunikasi	23
2.2.4. Definisi Pimpinan	30
2.2.5 Definisi Customer Service	32
2.2.6 Konsep Generasi	36
2.2.7 Kinerja Generasi	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	39
3.3 Subyek Penelitian	40
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Tehnik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2. Budaya Perusahaan	48
4.1.3 Struktur Organisasi BCA Pondok Indah	50
4.2. Hasil Penelitian	52
4.3 Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
5.2.1 Saran Akademis	81
5.2.2 Saran Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2 Key Informan	41



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kelemahan dan kelebihan type generasi	3
Gambar 2. Pencapaian Bisnis Bca Kcu Pondok Indah	5
Gambar 3. Proses Komunikasi	19
Gambar 4. Karakteristik Generasi X, Y dan Z.....	36
Gambar 5. Alur Metode Aanalisi Data	43
Gambar 6. Logo Bank BCA	45
Gambar 7. Gambaran Singkat Bank BCA Pondok Indah	49
Gambar 8. Profil BCA KCU Pondok Indah	51



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	85
Lampiran Interview.....	87
Curriculum Vitae	101

