



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mercu Buana University

Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Nofi Syafikhoh

44218320017

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

Bibliografi : 5 bab + 83 halaman + 16 Lampiran

ABSTRAK

Adanya perbedaan generasi di lingkungan organisasi dianggap telah menjadi suatu masalah karena dianggap sering menyebabkan timbulnya konflik. Timbulnya konflik disebabkan oleh perbedaan karakteristik, baik dari segi perilaku komunikasi dan interaksinya. Di Unit Customer service BCA KCU Pondok Indah terdapat tiga generasi yang berbeda yang hidup saling berdampingan, di antaranya adalah generasi X, Y dan Z, mereka bertemu, berinteraksi dan bekerja bersama-sama di suatu organisasi. Dibutuhkan Atasan yang bisa memberikan arah yang tepat kepada bawahannya yang berbeda generasi dengan tujuan meningkatkan kinerja perusahaannya.

Di CSO BCA Pondok Indah dibawah kepemimpinan Pak Agung, dalam memberikan arahan pimpinan sudah melakukan fungsinya sebagai seorang humas atau PR (Public Relation). Atasan sebagai pimpinan operasional di cabang adalah jembatan penghubung antara pihak manajemen dengan karyawan. Pimpinan menggunakan komunikasi interpersonal dalam menjalin hubungan yang baik antara atasan dengan CSO yang berbeda generasi. Dengan melakukan komunikasi yang baik maka selama dua tahun terakhir, CSO BCA Pondok Indah selalu mendapatkan penilaian yang sangat baik dalam kategori Kinerja bisnis .

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan kepada bawahan untuk menciptakan iklim komunikasi di lingkungan kerja BCA KCU Pondok Indah dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja di unit Customer Service.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam.

Kesimpulan penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam menghadapi pegawai gen X, Y dan Z dengan menggunakan teori Anwar Arifin yaitu metode mengenal khalayak, menentukan tujuan, menyusun pesan dan memilih metode yang akan digunakan dalam situasi formal dan informal, apa saja hambatan komunikasinya serta bagaimana menyikapi perbedaan karakteristik tersebut.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Komunikasi Pimpinan, Beda Generasi, Kinerja Customer Service Officer



Mercu Buana University
Faculty Of Communication Public Relations
Nofi Syafikhoh
44218320017
Communication Strategy of Operational Leaders in improving the performance of
Customer Service of Different Generations at Bca Pondok Indah 2022
Bibliografi : 5 Chapters+ 83 Pages + 16 Attachments

ABSTRACT

The existence of generational differences in the organizational environment is considered to have become a problem because it is considered to often cause conflicts to arise. The onset of conflicts is caused by differences in characteristics, both in terms of communication behavior and interaction. In the Customer service of BCA KCU Pondok Indah, there are three different generations who live side by side, including generations X, Y and Z, they meet, interact and work together in an organization. It takes a boss who can give the right direction to his subordinates of different generations with the aim of improving the performance of his company.

At CSO of BCA Pondok Indah under the leadership of Pak Agung, in providing direction, the leadership has performed its function as a public relations (PR). Superiors as operational leaders in branches are a bridge between management and employees. Leaders use interpersonal communication in establishing good relationships between superiors and CSO of different generations. By communicating well, for the past two years, CSO of BCA Pondok Indah has always received a very good assessment in the business performance category.

Therefore, this study aims to find out how interpersonal communication of leaders to subordinates to create a communication climate in the work environment of BCA KCU Pondok Indah with the aim of improving performance in the Customer Service unit.

The method used in this study is a qualitative descriptive study with a paradigm of constructivism. This study used in-depth interview data collection techniques.

The results of this study explain how the communication strategy carried out by the leadership in dealing with gen X, Y and Z employees using the method of knowing the audience, determining goals, compiling messages and choosing methods to be used in formal situations, in informal situations, what are the communication barriers and how to respond to these differences in characteristics.

Keywords: Communication Strategy, Leadership Communication, Different Generations, Customer Service Officer Performance