



**KOMPETENSI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA LAYANAN DI PT BPR CENTRAL
ARTHA REZEKI**

**LAPORAN SKRIPSI
(TUGAS AKHIR SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

Veren Yanda Wijaya

44217110043

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Veren Yanda Wijaya
NIM : 44217110043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **KOMPETENSI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA LAYANAN Di PT BPR Central Artha Rezeki** 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 proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 19 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



(Veren Yanda Wijaya)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Veren Yanda Wijaya
NIM : 44217110043
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : **Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Mempertahankan Citra Layanan Di PT BPR Central Artha Rezeki**

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi/ Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1: Diah Wardhani, Dra. M.Si.
NIDN : 0312066102

()

Ketua Penguji: Marwan Mahmudi, M.Si
NIDN : 0311036703

()

Penguji Ahli : Dr. Ispawati Asri, MM
NUPN : 9903004308

()

Menyetujui Ketua Bidang Studi Public Relations


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Suryaning Havati, SE, MM, M.Ikom)

Jakarta, 11 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M Si)


(Dr. Farid Hamid Umarela, M Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti. Dengan rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan karya penulisan Skripsi ini sebagai salah satu persyaratan kelulusan sidang sarjana jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana dengan tepat waktu sesuai dengan harapan.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan laporan skripsi, peneliti berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Mempertahankan Citra Layanan Di PT. BPR Central Artha Rezeki”. ini untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana strata satu (S1).

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas segala arahan, bimbingan, dan ilmu bermanfaat yang diberikan kepada peneliti dari awal mata kuliah Riset Komunikasi hingga Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si selaku DEKAN Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku WAKIL DEKAN Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations dan dosen Mata Kuliah Riset Public Relations.

6. Dan seluruh dosen FIKOM Universitas Mercu Buana yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
7. Orang Tua peneliti ibu Siti Mariam, Bapak Yanto Sutardi Widjaya, Keluarga, kakak atas doa support dan mendukung peneliti berkuliah.
8. Teman-teman kantor PT BPR Central Artha Rezeki yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, peneliti ucapkan terimakasih banyak untuk bantuan dan supportnya.
9. Teman-teman Bidang Studi Public Relations yang meski tidak bisa peneliti sebutkan namanya satu-persatu, peneliti ucapkan terima kasih untuk semua hal-hal yang penuh dengan keseruan.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari penelitian ini. Besar harapan peneliti, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak, sekali lagi penulis ucapkan Puji Syukur.

Jakarta, 11 Februari 2023



Penyusun



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veren Yanda Wijaya
NIM : 44217110043
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : **KOMPETENSI KOMUNIKASI
CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
LAYANAN Di PT BPR Central Artha Rezeki**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Veren Yanda Wijaya)

**KOMPETENSI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA LAYANAN Di PT BPR Central Artha Rezeki**
Bibliografi: 5 Bab 100 hal + 9 Lampiran + 24 buku + 7 Jurnal + 2 Data Website

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana kompetensi komunikasi Customer Service PT. BPR Central Artha Rezeki dalam mempertahankan citra layanan dan juga untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami Customer Service dalam berkomunikasi dengan nasabah PT. BPR Central Artha Rezeki.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kompetensi, Customer Service dan Citra. Kompetensi yaitu karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan Dessler (2017:408). Customer service diartikan sebagai seni, yaitu bahwa customer service sangat membutuhkan unsur kreativitas, inisiatif, dan kepandaian atau keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain. Potensial keberhasilan pelaksanaan customer service yang didukung oleh pribadi pelayan yang kreatif, inisiatif, proaktif dan mandiri (Majid 2009:4). Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari public terhadap perusahaan, pesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi (Bill Canton dalam Sukatendel 1990:111).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma Postpositivisme. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara. Teknik analisis data yang dilakukan dengan mengumpulkan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat dijabarkan.

Dari hasil penelitian ini Customer Service telah memiliki kompetensi komunikasi yang meliputi Knowledge (pengetahuan), Skills (kemampuan), dan Motivation (motivasi). Knowledge (Pengetahuan) ditandai dengan kemampuan Customer Service yang dapat menguasai produk perusahaan, sehingga mampu menjelaskan produk-produk dengan baik kepada nasabah, Skills (kemampuan) komunikasi yang dimiliki Customer Service mampu memahami masalah yang dihadapi nasabah dan memberikan penjelasan yang sesuai dengan harapan dan mudah dipahami, mampu membantu nasabah dalam menghadapi kesulitan maupun keluhan, Motivation (motivasi) komunikasi yang dimiliki Customer Service yaitu menjalin hubungan baik dengan nasabah dengan memberikan kesan yang baik dan dapat diingat oleh nasabah.

Kata Kunci : *Kompetensi, Customer Service, Nasabah Citra Layanan*

KOMPETENSI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA LAYANAN Di PT BPR Central Artha Rezeki

Bibliografi: 5 Chapter 100 pages + 9 Attachments + 24 books + 7 Journals + 2 Website

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and describe how the communication competence of Customer Service PT. BPR Central Artha Rezeki in maintaining service image and also to find out what obstacles Customer Service experiences in communicating with customers of PT. BPR Central Artha Rezeki.

The concepts used in this study are Competency, Customer Service and Image. Competence, namely personal characteristics that can be shown such as knowledge, skills and personal behavior such as leadership Dessler (2017: 408). Customer service is defined as art, namely that customer service really requires elements of creativity, initiative, and intelligence or skills in dealing with other people. The potential for successful implementation of customer service is supported by personal servants who are creative, initiative, proactive and independent (Majid 2009:4). Image is an impression, feeling, image of the public towards the company, a message that is deliberately created from an object, person or organization (Bill Canton in Sukatendel 1990:111).

This study uses a qualitative descriptive method with a Postpositivism paradigm. Data collection techniques using interviews. Data analysis techniques are carried out by collecting data, sorting it into manageable units, finding what is important and what is learned and deciding what can be explained.

From the results of this study Customer Service already has communication competencies which include Knowledge (knowledge), Skills (ability), and Motivation (motivation). Knowledge is marked by the ability of Customer Service to master the company's products, so that they are able to explain products well to customers, Communication Skills possessed by Customer Service are able to understand the problems faced by customers and provide explanations that are in accordance with expectations and easily understood, able to help customers in dealing with difficulties and complaints, Customer Service's communication motivation, namely establishing good relations with customers by giving an impression that can be remembered by customers.

Keywords: *Competency, Customer Service, Customer Service Image*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HASIL PERNYATAANN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Akademis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Kajian Teoretis	15
2.3 <i>Corporate Communication</i>	15
2.4. Kompetensi Komunikasi	18
2.5. <i>Public Relation</i>	21
2.6. <i>Customer Relations</i>	22

2.6.1 <i>Customer Service</i>	23
2.7. Citra	26
2.7.1 Citra Layanan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Paradigma Penelitian	33
3.2. Metode Penelitian	35
3.3. Subjek Penelitian	36
3.3.1. Key Informan	36
3.3.2. Informan	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1. Data Primer	38
3.4.2. Data Sekunder	40
3.5. Teknik Analisis Data	41
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
4.1.2. Visi dan Misi PT. BPR Central Artha Rezeki	45
4.1.3. Struktur Organisasi PT. BPR Central Artha Rezeki.....	46
4.1.4. Logo dan Filosofi Logo	47
4.2. Deskripsi Subjek Penelitian	48
4.3. Hasil Penelitian	51
4.3.1 Kompetensi komunikasi Customer Service	51
4.3.2 Hambatan yang dialami Customer Service	60
4.4. Pembahasan	68
4.4.1 Kompetensi komunikasi Customer Service	68
4.4.2 Hambatan yang dialami Customer Service	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79

5.2. Saran	81
5.2.1 Saran Akademis	81
5.2.2 Saran Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah Terkait Pelayanan <i>Customer Service</i>	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT BPR Central Artha Rezeki.....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT BPR Central Artha Rezeki (Cabang)	47
Gambar 4.3 Logo PT BPR Central Artha Rezeki.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian Mercu Buana	85
Lampiran 2. Surat Izin Permohonan Wawancara	86
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian PT BPR Central Artha Rezeki	87
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	88
Lampiran 5. Wawancara Nasabah Yang Baru Bertransaksi.....	89
Lampiran 6. Wawancara Nasabah Yang Sering Bertansaksi	90
Lampiran 7. Wawancara Customer Service	91
Lampiran 8. Pedoman Wawancara.....	92
Lampiran 9. Pedoman Observasi	94
Lampiran 10. Transkrip Wawancara	95

