

Nama : Kezia Sharon Wakary
NIM : 44217110156
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : “Proses Komunikasi Dalam Membentuk Kualitas Layanan Bagian Depan Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Utama Senayan Jakarta Pusat”

ABSTRAK

Bagian depan atau *frontliner* pada bank adalah orang-orang yang memberikan pelayanan produk perbankan kepada nasabah, setiap perbankan pasti memiliki *frontliner* di dalam perusahaan perbankan, peranan seorang *frontliner* itu sangat penting. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana proses komunikasi dalam membentuk kualitas layanan pada bagian depan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Jakarta Pusat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskripsif kualitatif. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan petugas *frontliner* seperti, *customer service*, teller, satuan pengamanan dan juga ada dari divisi pengembangan dan pelayanan serta nasabah . Lalu, Teknik pengumpulan data dan analisis data dilakukan melalui empat tahapan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi, Hasil penelitian menunjukkan a) *Defining The problem* adalah tahapan mengetahui fakta dari para *frontliner* yang berhubungan secara langsung dengan nasabah. b) *Planning and Programming* menjadi tahapan untuk menyusun program kerja yang dilakukan oleh divisi pengembangan dan pelayanan, tiga dimensi yang dapat menjadi indikator kualitas pelayanan. c) *Taking action and programming* merupakan proses menindaklanjuti program yang sudah direncanakan, hal ini diikuti oleh *frontliner*. Peningkatan pelayanan yang dilaksanakan dengan cara *role play*. d) *Evaluating The Program* merupakan tahapan akhir di mana setelah melaksanakan program, maka akan dilaksanakan evaluasi untuk membenahi setiap aspek yang dirasa masih kurang.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Bagian Depan (*Frontliner*), Kualitas Layanan

Kezia Sharon Wakary

Program Studi Public Relations

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta

Keziasw98@gmail.com

ABSTRACT

The front or frontliners at the bank are the people who provide banking product services to customers, every bank must have a frontliner in a banking company, the frontliner role is very important. The purpose of this research is how the communication process shapes service quality on the frontline at PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Central Jakarta.

The method used in this research was descriptive qualitative method. The data sources consisted of primer and seconder data. Furthermore, the data collections that applied were observation, interviews with frontliner officers such as customer service, tellers, security units and also from the development and service division as well as customers. Then, data collection techniques and data analysis were implemented through four stages— data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification.

The results of the research show a) Defining the problem is the stage of knowing facts from frontliners who deal directly with customers; b) Planning and Programming is the stage for compiling work programs carried out by the development and service division, three dimensions which can be indicators of service quality; c) Taking action and programming is the process of following up on the program that has been planned, this is followed by the frontliners. Improving services carried out by way of role play; d) Evaluating the Program is the final stage where after implementing the program, an evaluation will be carried out to fix every aspect that is still lacking.

Keywords: Communication Strategy, Frontliner, Service Quality