



**KEPUASAN NASABAH DALAM TRANSFORMASI LAYANAN
PERBANKAN DIGITAL PT BANK CENTRAL ASIA, TBK**

(Studi Pada PT Bank Central Asia, TBK Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)

LAPORAN SKRIPSI

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

Ilmu Komunikasi Bidang Public Relations

Disusun oleh :

Vanya Noverina
44219110149

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

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanya Noverina
NIM : 44219110149
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 19 Juni 2023



Vanya Noverina

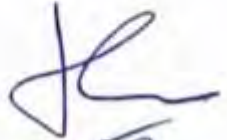
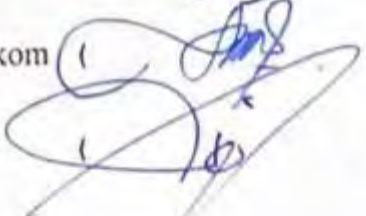
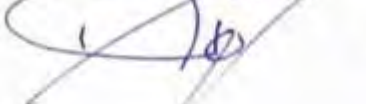
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Vanya Noverina
NIM : 44219110149
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)

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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

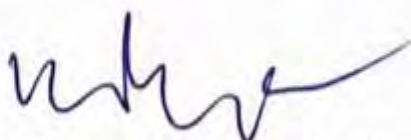
Disahkan oleh:

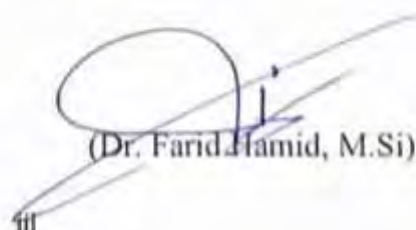
Pembimbing I : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom ().
NIDN : 0316129201
Ketua Sidang : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom ()
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Dr. Farid Hamid, M.Si ()
NIDN : 0301117301

Jakarta, 19 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Vanya Noverina
NIM : 44219110149
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)

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 Juni 2023

Yang menyatakan,

(Vanya Noverina)

ABSTRAK

Nama : Vanya Noverina

NIM : 44219110149

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)

Pembimbing : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom

Bibliografi: 5 Bab + 81 Hal + 4 Lampiran + 8 Buku + 7 Jurnal + 2 Internet

Kualitas pelayanan yang diberikan pada suatu industri, terutama pada bagian perbankan dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memberikan kepuasan nasabah. Pada saat ini, telah terjadi transformasi layanan digital yang memberikan perubahan layanan pada setiap perusahaan dan salah satunya adalah PT. Bank Central Asia, Tbk. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keberhasilan PT. Bank Central Asia, Tbk pada kantor cabang pembantu Hasanudin dalam memberikan Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara (*in depth interview*) dengan nasabah BCA KCP Hasanudin serta meminta setiap informan untuk menjelaskan pendapat mereka terhadap layanan digital yang mereka rasakan. Berdasarkan kesenjangan Gap, Baby Boomers dapat menerima perubahan namun terkendala saat penggunaannya, Generasi X dapat beradaptasi namun lebih memilih untuk langsung bertransaksi di cabang, dan Generasi Millenials dapat menikmati perubahan digital dan memudahkan dalam kehidupan sehari – hari. Dan Generasi Z dapat beradaptasi dengan cepat terhadap transformasi layanan digital tersebut.

Kata Kunci : *Public Relations, Transformasi Layanan Digital, Layanan, Kepuasan Nasabah, Stakeholder Relations*

ABSTRACT

Name : Vanya Noverina
NIM : 44219110149
Study Program : Communication Science
Title Report : Customer Satisfaction in Transforming Digital Banking Services PT. Bank Central Asia, Tbk (Study at PT. Bank Central Asia, Tbk Hasanudin Sub-Branch Office)
Counsellor : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom
Bibliografi: 5 Chapters + 81 Pages + 4 Attachments + 8 Books + 7 Journals + 2 Internets

The quality of service provided to an industry, especially in the banking sector, can affect the company's success in providing customer satisfaction. At this time, there has been a digital service transformation that provides service changes to every company and one of them is PT. Bank Central Asia, Tbk. This study aims to determine the success of PT. Bank Central Asia, Tbk at the Hasanudin sub-branch office in providing Customer Satisfaction in the Transformation of Digital Banking Services.

This study uses a qualitative method by conducting in-depth interviews with BCA KCP Hasanudin customers and asking each informant to explain their opinion on the digital services they experience. Based on the Gap gap, Baby Boomers can accept change but are constrained when using it, Generation X can adapt but prefer to transact directly at branches, and Millennials can enjoy digital change and make it easier in everyday life. And Generation Z can adapt quickly to this digital service transformation.

Keywords: Public Relations, Digital Service Transformation, Service, Customer Satisfaction, Stakeholder Relations

Kata Pengantar

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Public Relations fakultas Ilmu Komunikasi pada Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penulis melakukan penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih setulus – tulusnya kepada :

1. Bapak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar serta senantiasa memberikan arahan dalam penelitian penulis,
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga sebagai Dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi,
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik,
5. Kedua orang tua penulis di rumah, Ibu Yenny Octaria & Bpk Yopi yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan nasihat dan seluruh aspek,
6. Seluruh pihak layanan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana yang sudah membantu proses administrasi,

7. Felix Noviandi Haryanto yang senantiasa memberikan semangat dan mendorong peneliti untuk menyelesaikan pendidikan S-1 dari awal perkuliahan hingga tugas akhir ini diselesaikan,
8. Seluruh kerabat dan teman Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Angkatan 2019 yang sudah membantu serta melakukan diskusi bersama pada penyusunan skripsi,
9. PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Hasanudin yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir,
10. Dan kepada seluruh narasumber yang sudah memberikan kesempatan dan waktu kepada penulis untuk menerima informasi dan data guna penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis juga menyadari bahwa didalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena ini saya sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya penulis yang lebih baik lagi kedepannya. Penulis mengharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkat dan penyertaan-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 19 Juni 2023

Vanya Noverina

44219110149

Daftar Isi

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Pustaka	20
2.2.1 Public Relations.....	20
2.2.2 Stakeholder Relations	22
2.2.3 Customer Relations.....	23
2.2.4 Kepuasan Nasabah (<i>Satisfaction</i>).....	24
2.2.5 Layanan	26
2.2.6 Transformasi Perbankan Digital.....	27
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Subjek Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Data Primer	33

3.4.2	Data Sekunder	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV	41
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian	41
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Pelayanan BCA KCP Hasanudin	51
4.2.2	Produk Transformasi Layanan Digital BCA KCP Hasanudin	55
4.2.3	Strategi & Promosi di BCA KCP Hasanudin.....	64
4.3	Pembahasan.....	67
BAB V	77
	KESIMPULAN & SARAN	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	78
6.2.1	Saran Akademis	78
5.2.2	Saran Praktis.....	79
	Daftar Pustaka	81
	LAMPIRAN 1 : DRAFT PANDUAN WAWANCARA.....	83
	LAMPIRAN 2 : TRANSKRIP WAWANCARA.....	85
	LAMPIRAN 3 : DOKUMENTASI PROSES WAWANCARA	106
	LAMPIRAN 4 : CURRICULUM VITAE	107