



**PENANGANAN *COMPLAINT* NASABAH YANG DILAKUKAN
OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK BNI CABANG
MENTENG JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1)

Disusun Oleh :

Aldy Prasetyo

NIM 44218120039

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

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, 05 Juli 2023



SEPUUH RIBU RUPIAH
10000
TEL
METERAL
TEMPEL
B34E3AKX601406857

Aldy Prasetyo

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Penanganan *Complaint* Yang Dilakukan Oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Cabang Menteng Jakarta Pusat

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh :

Pembimbing 1 : Gufroni Sakaril, Drs, MM

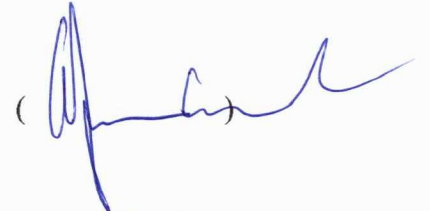
NIDN : 0322026601

Ketua Penguji : Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

NIDN : 0322088201

Penguji Ahli : Haekal Fajri Amrullah, M.Ikom

NIDN : 0318109301



Jakarta, 25 Agustus 2023

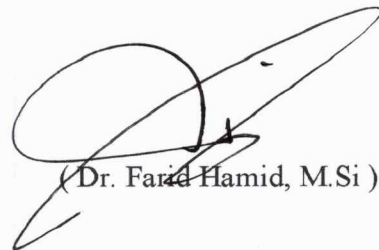
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. 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 : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Penanganan *Complaint* Yang Dilakukan Oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Cabang Menteng Jakarta Pusat

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, 05 Juli 2023

Yang menyatakan,



Aldy Prasetyo

ABSTRAK

Nama : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Penanganan *Complaint* Nasabah Yang Dilakukan Oleh
Customer Service Pada Bank BNI Cabang Menteng
Jakarta Pusat
Pembimbing : Drs. Gufroni Sakaril, MM

Bibliografi: 5 BAB 138 Hal + Lampiran + 33 Buku + 4 Internet

Komplain nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian *financial* yang dialami nasabah yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Pengaduan ini pertama kali akan di layangkan kepada petugas *Customer Service*, dalam hal menangani keluhan dari nasabah inilah *Customer Service* menjadi salah satu petugas yang berperan penting dalam menyelesaikan keluhan dari nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penanganan *Complaint* Nasabah Yang Dilakukan Oleh *Customer Service* Pada bank BNI Cabang Menteng Jakarta dengan menggunakan 5 tahap penanganan komplain nasabah menurut Thomas S. Kaihatu yaitu mendengarkan dan memahami, klarifikasi dan penyamaan persepsi, penjelasan dan permohonan maaf, solusi dan *taking action* dan terakhir *follow up*.

Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan paradigma post positivisme dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam kepada PBN, Penyelia, *customer service* dan nasabah Bank BNI Cabang Menteng.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, seorang *customer service* menjalankan fungsi sebagai *reciprocal two-way traffic communication* yang berkaitan dengan fungsi *Public Relations*. Prosedur penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BNI Cabang Menteng telah mengikuti standar yang telah diatur dan sudah terealisasi dengan baik, itu terbukti saat ada yang mengajukan komplain pihak *Customer Service* mendengarkan keluhan, memberikan klarifikasi dan penjelasan yang baik, meminta maaf, memberikan solusi serta melakukan *follow up* dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan yang baik bagi nasabah maupun calon nasabah.

Kata kunci : *Handling Complaint, Public Relations, Customer Service, Bank BNI*

ABSTRACT

Name : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Study Program : Faculty of Communication
Tittle Report : Handling of Customer Complaints Made by Customer Service at Bank BNI Menteng Jakarta Branch
Counsellor : Drs. Gufroni Sakaril, MM

Bibliography: 5 CHAPTER 138 Pages + Attachement + 33 Books + 4 Internet

Customer complaints are expressions of customer dissatisfaction caused by financial losses experienced by customers allegedly due to bank errors or negligence. This complaint will be submitted to a Customer Service officer for the first time. In terms of handling complaints from customers, Customer Service is one of the officers who plays an important role in resolving complaints from customers.

This study aims to determine the Handling of Customer Complaints Made by Customer Service at BNI bank Menteng Jakarta Branch by using 5 stages of handling customer complaints according to Thomas S. Kaihatu, namely listening and understanding, clarifying and equalizing perceptions, explanations and apologies, solutions and taking action and finally follow up.

The research method uses descriptive qualitative with a post-positivism paradigm and data collection techniques using in-depth interviews with PBN, Supervisors, customer service and customers of BNI Bank Menteng Branch.

Based on the results of the research, it shows that a customer service performs a function as a reciprocal two-way traffic communication related to the Public Relations function. Complaint handling procedures carried out by Customer Service at Bank BNI Menteng Branch have followed the standards that have been regulated and have been well realized, this is evident when someone submits a complaint the Customer Service listens to complaints, provides good clarifications and explanations, apologizes, provides solutions as well as follow up in providing services so as to provide good satisfaction for customers and prospective customers.

Keywords: Handling Complaints, Public Relations, Customer Service, Bank BNI

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penanganan *Complaint* Nasabah yang dilakukan oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Cabang Menteng Jakarta Pusat”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Selin itu, juga sebagai pengalaman penulis guna mempelajari lebih dalam mengenai dunia *Public Relations* yang telah dipelajari selama perkuliahan dan dunia kerja.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan waktunya selama penulisan tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mrcu Buana serta sebagai dosen pengampu mata kuliah Riset Komunikasi.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu bagi peneliti untuk konsultasi akademik.

5. Kedua orang tua, Bapak Sutarno Wijayanto dan Ibu Wagi yang selalu mendukung penulis dengan memberikan kasih sayang yang tidak terbatas, selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Pihak Bank BNI KC Menteng Bapak Romlih, Ibu Maemunah, Ibu Hartati dan Ibu Sera yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai terkait penelitian yang dibuat oleh penulis.
7. Arief Setiawan, Lutfi Muhammad Rafli, Fildzah Aqillah Labbibbah selaku adik yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Harry Adhara Mubarak, Ensi Rama Putra, Ameli Dwi Stevany dan Siska Rubiyanti, Mutiara chita Dewi, Eka Wulandari, Alex Hartario, Meliana Puspa, Dea Ninta dan Anisa Wulandari selaku teman yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Selain itu penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Terima kasih.

Jakarta, 05 Juli 2023



Aldy Prasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Masalah.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademik.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11

1.4.3	Manfaat Sosial.....	11
-------	---------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu	12
2.2	Kerangka Teoretis	19
2.2.1	Komunikasi Organisasi	19
2.2.1.1	Definisi Komunikasi Organisasi	19
2.2.2	Public Relations	24
2.2.2.1	Definisi <i>Public relations</i>	24
2.2.2.2	Fungsi Public Relations	24
2.2.2.3	Peran <i>Public Relations</i>	25
2.2.2.4	Perencanaan <i>Public Relations</i>	27
2.2.3	Manajemen Public Relations.....	29
2.2.3.1	Pengertian Manajemen <i>Public Relations</i>	29
2.2.3.2	Dasar dan Tujuan Manajemen Humas (<i>Public Relations</i>).....	30
2.2.3.3	Fungsi Manajemen Humas (<i>Public Relation</i>).....	31
2.2.4	Customer Service dan Customer Relations.....	39
2.2.4.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	39
2.2.4.2	Pengertian <i>Customer Relations Management (CRM)</i>	42
2.2.5	Penanganan Keluhan.....	44

2.2.5.1	Pengertian Keluhan (<i>Complaint</i>).....	44
2.2.5.2	Klasifikasi Keluhan Nasabah.....	45
2.2.5.3	Dimensi Penanganan keluhan.....	49
2.2.5.4	Cara Penanganan Keluhan.....	50
2.2.6	Nasabah.....	53
2.2.6.1	Pengertian Nasabah.....	53

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Paradigma Penelitian.....	57
3.2	Metode Penelitian.....	60
3.3	Subyek penelitian.....	61
3.4	Teknik Pengumpulan data.....	63
3.4.1	Data Primer.....	64
3.4.2	Data Sekunder.....	64
3.5	Teknik Analisis data.....	64
3.6	Teknik Keabsahan data.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.1	Profil dan Sejarah Bank BNI.....	68

4.1.2	Visi dan Misi Bank BNI.....	70
4.1.3	Budaya Kerja Bank BNI	71
4.1.4	Filosofi Logo Bank BNI.....	71
4.1.5	Struktur Organisasi Bank BNI KC Menteng	73
4.2	Hasil Penelitian	78
4.2.1	Penanganan Komplain yang dilakukan oleh Customer Service Bank BNI.....	79
4.2.2	Kendala Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan	96
4.3	Pembahasan.....	98
4.3.1	Tahapan Dalam Mengatasi Complaint Nasabah	98
4.3.2	Kendala Customer Service Dalam Menangani Keluhan Nasabah.....	102
 BAB V KESIMPULAN		
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	105
5.2.1	Saran Akademis.....	105
5.2.2	Saran Praktis.....	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	17
----------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	4
Gambar 1.2	5
Gambar 4.1.1	72
Gambar 4.1.2	73
Gambar 4.3.1	83
Gambar 4.3.2	86
Gambar 4.3.3	92
Gambar 4.3.4	95
Gambar 4.3.5	97



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Guideline Interview	110
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Pihak internal	111
Lampiran 3 Transkrip wawancara Pihak Eksternal	116
Lampiran 4 dokumentasi Penelitian dan Kegiatan Wawancara.....	117
Lampiran 5 Bukti Pendukung Lainnya	120
Lampiran 6 Surat Permohonan Wawancara.....	122
Lampiran 7 Curriculum Vitae	123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA