



**POLA KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER  
SERVICE DENGAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN  
SERVICE QUALITY  
(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bank BCA KCP Intercon  
Megah Jakarta)**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**SIFA TIYA SANDRINA**

**44217110201**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sifa Tiya Sandrina

NIM : 44217110201

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi Customer Service Dengan Nasabah Dalam Meningkatkan Service Quality (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bank BCA KCP Intercon Megah Jakarta)

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 sayaterdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 08 Agustus 2023



Sifa Tiya Sandrina

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN PENGESAHAN

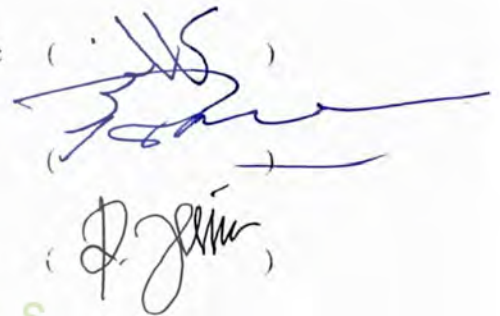
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sifa Tiya Sandrina  
NIM : 44217110201  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi Customer Service Dengan Nasabah Dalam Meningkatkan Service Quality (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bank BCA KCP Intercon Megah Jakarta)

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 1** : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc  
NIDN : 0318109301  
**Ketua Penguji** : Riswandi, M.Si  
NIDN : 0309065903  
**Penguji Ahli** : Rika Yessica Rahma, M.Ikom  
NIDN : 0314057804



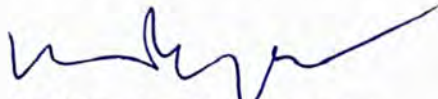
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 09 September 2023

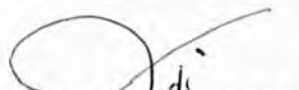
Mengetahui,

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 : Sifa Tiya Sandrina  
NIM : 44217110201  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi Customer Service Dengan Nasabah Dalam Meningkatkan Service Quality (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bank BCA KCP Intercon Megah Jakarta)

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/forinai-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, 09 September 2023  
Yang menyatakan,  
**MERCU BUANA**



( Sifa Tiya Sandrina )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas limpahan berkah, izin, nikmat, dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti diberikan kesehatan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan Laporan Skripsi.

Penelitian yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER SERVICE DENGAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN SERVICE QUALITY (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bank BCA KCP Intercon Megah Jakarta)”** ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relation*. Berkat bimbingan dan dorongan dari semua pihak, pembuatan laporan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc selaku dosen pembimbing. Terima kasih untuk waktu dan arahnya sehingga penyusunan laporan penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Anindita, S.pd, M.Ikom, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relation*.
5. Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidik dengan ilmu pengetahuan komunikasi yang bermanfaat dalam penelitian laporan ini.

6. Ibu Dwi Buana Tunggal Dewi dari BCA KCP Intercon Megah yang telah membantu Peneliti mendapatkan izin, kesempatan, dan waktu untuk melakukan penelitian ini.
7. Kedua orang tua, Bapak Sarya dan Ibu Wati Kaswati yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi secara terus menerus untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Dadang Prihadi, Orang spesial yang selalu mendoakan, menghibur, memberikan kasih sayang dan dukungan serta waktunya untuk menyelesaikan laporan penelitian ini.
9. Hariyati selaku sahabat penulis yang telah banyak membimbing, mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi agar peneliti bersemangat dalam proses penyusunan hingga tahap akhir.
10. Pihak-pihak lain yang terlibat, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan dari para pembaca.

Jakarta, 17 Agustus 2023

Sifa Tiya Sandrina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Komunikasi .....	17
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	17
2.2.2 Fungsi Komunikasi .....	18
2.2.3 Tipe-Tipe Komunikasi.....	20
2.3 Komunikasi Antar pribadi .....	21
2.3.1 Tujuan Komunikasi Antarpribadi .....	24
2.3.2 Faktor-faktor dalam Komunikasi Antar pribadi .....	25
2.3.3 Komponen Komunikasi Antar pribadi.....	29
2.3.4. Komunikasi <i>Verbal</i> dan <i>Non Verbal</i> .....	32
2.3.5 Bentuk Komunikasi Nonverbal .....	33

2.4. Customer Service .....	36
2.4.1 Definisi Customer Service .....	36
2.4.2 Pelayanan Customer Service .....	38
2.4.3 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	39
2.4.4 Komunikasi Antarpribadi <i>Customer Service</i> dengan Nasabah.....	41
2.5. Pola Komunikasi .....	42
2.6. Branch Service Quality .....	46
<b>BAB III.....</b>	<b>56</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	56
3.2 Metode Penelitian .....	57
3.3 Subjek Penelitian .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.5 Teknik Analisis Data .....	62
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	64
<b>BAB IV .....</b>	<b>67</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	67
4.1.1 Sejarah PT. Bank Central Asia, Tbk.....	67
4.1.2 Budaya Perusahaan .....	68
4.1.3 Identitas Perusahaan .....	70
4.1.4 Struktur Organisasi Bank Central Asia KCP Intercon Megah.....	70
4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Pelayanan Customer Service Bank Central Asia KCP Intercon Megah73	
4.2.2 Komunikasi Antar Pribadi Customer Service dengan Nasabah .....	76
4.2.3 Pola Komunikasi Customer Service dengan Nasabah .....	84
4.2.4 Upaya Dalam meningkatkan nilai Banking Service Quality melalui komunikasi antar pribadi .....	86
4.3 Pembahasan .....	88
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98



5.2. Saran .....	99
5.2.1 Saran Akademis .....	99
5.2.2 Saran Praktis .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

1.1 Peringkat 10 Tertinggi Bank Terbaik di Indonesia 2022 .....	8
1.2 Penelitian Terdahulu .....	12



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Komponen-komponen Komunikasi Antarpribadi.....	32
2.2 Model Komunikasi Interaktif.....	45
2.3 Model Komunikasi Transaksional .....	46
2.4 Logo PT Bank Central Asia .....	73
2.5 Bagan Pola Komunikasi Transaksional .....	98

