



**STRATEGI KOMUNIKASI PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCP
TAMAN PERMATA BUANA DALAM MENINGKATKAN BANKING
SERVICE QUALITY (BSQ) (Aktivitas Frontliner pada Kualitas
Pelayanan)**

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

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
Disusun oleh :
Anggita Novia Putri Prahesti
44218120105

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

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Novia Putri Prahesti
NIM : 44218120105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT Bank Central Asia Tbk
KCP Taman Permata dalam Meningkatkan Banking
Service Quality (BSQ) (Aktivitas Frontliner pada
Kualitas Pelayanan)

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, 10 Agustus 2023



Anggita Novia Putri Prahesti

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anggita Novia Putri Prahesti
NIM : 44218120105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT Bank Central Asia Tbk *
KCP Taman Permata dalam Meningkatkan Banking
Service Quality (BSQ) (Aktivitas Frontliner pada
Kualitas Pelayanan)

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 : Dr. Farid Hamid, M.Si
NIDN : 0301117301
Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo M.Ikom
NIDN : 0316129201
Penguji Ahli : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si
NIDN : 0310016901



Jakarta, 23 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Wulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **STRATEGI KOMUNIKASI PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCP TAMAN PERMATA BUANA DALAM MENINGKATKAN BANKING SERVICE QUALITY (BSQ) (Aktivitas *Frontliner* pada Kualitas Pelayanan)**. Tugas Akhir Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak lepas dari berbagai kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat terwujud sebagaimana mestinya, oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi dan selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan segenap hati membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Terimakasih telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan begitu banyak ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat bagi penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom dan Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen mata kuliah Riset Komunikasi dan Tugas Akhir atas

arahan dan bimbingannya untuk kelancaran penulis dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi.

4. Seluruh dosen bidang studi Public Relations yang tidak mendapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah meluangkan waktu dan bersabar dalam membimbing, memberikan banyak ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
5. Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih telah membantu penulis dalam mengurus dan menyelesaikan segala urusan administrasi.
6. Ibu Suparti dan Bapak Wahyu Budi Prasetyo selaku kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan moral maupun materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis, serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ilham Benny Prasetyo selaku kakak penulis telah memberikan dukungan dan motivasi kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Maulyn Citra Safira selaku rekan penulis yang telah membantu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis
9. Orang-orang terdekat, terkasih dan tersayang yaitu Mellinia Ira Saputri, Laura Gita Amanda, Agnes Putri Kumala, Wirantika Anggraeni, Desya Putri Ramadhanti, Astria Noviyanti yang telah memberikan doa dan dukungan serta menghibur Penulis disaat Penulis sedang menyusun skripsi ini.
10. Teman-teman bidang studi Public Relations Angkatan 2019. Terima kasih untuk kebersamaan yang terjalin selama ini, semoga harapan, doa dan cita-cita kita semua dapat terwujud.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya untuk penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

12. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all time.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna terutama bagi penulis dan pihak-pihak lain khususnya pada bidang Public Relations. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam pemilihan, penggunaan kata dan kesalahan penulisan dalam skripsi ini.

Jakarta, 5 Juli 2023

Penulis,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Anggita Novia Putri Prahesti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Anggita Novia Putri Prahesti
NIM : 44218120105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT Bank Central Asia Tbk KCP Taman Permata dalam Meningkatkan Banking Service Quality (BSQ) (Aktivitas Frontliner pada Kualitas Pelayanan)

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus

Yang menyatakan,



(Anggita Novia Putri Prahesti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teoritis	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Paradigma Penelitian	43
3.2. Metode Penelitian	44
3.3. Subjek Penelitian	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.5. Teknik Analisa Data	48
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	50
BAB IV	52

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.2 Sejarah Bank BCA	52
4.1.3 Sejarah, visi dan misi.....	55
4.1.4 Struktur organisasi.....	56
4.1.5 Keunggulan Bank BCA.....	57
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Perencanaan.....	60
4.2.2 Aktivitas (Pelaksanaan).....	63
4.2.3. Evaluasi	70
4.4 Pembahasan	74
4.4.1 Perencanaan Strategi Komunikasi Frontliner BCA KCP Taman Permata Buana Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan melalui <i>Banking Service Quality (BSQ)</i>	<i>75</i>
4.4.2 Implementasi/Pelaksanaan Strategi Komunikasi Frontliner BCA KCP Taman Permata Buana Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan melalui Banking Service Quality (BSQ).....	78
4.4.3 Evaluasi Strategi Komunikasi Frontliner BCA KCP Taman Permata Buana Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan melalui Banking Service Quality (BSQ)	79
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Logo Bank Central Asia Tbk.....	53
Gambar 4 2 Penghargaan BCA 2022 (source by Annual Report 2022 BCA) ..	54
Gambar 4 3 Bank BCA KCP Taman Permata Buana.....	55
Gambar 4 4 Tata Nilai BCA (source by Annual Report 2022 BCA)	56
Gambar 4 5 Instagram BCA KCP Taman Permata Buana	68
Gambar 4 6 Informasi Penipuan mengatasnamakan BCA	69
Gambar 4 7 Quality Group BCA KCP Taman Permata Buana.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4. 1 Struktur organisasi PT. Bank Central Asia, Tbk pada kantor cabang Taman Permata Buana	57
Tabel 4. 2 Strategi Komunikasi BCA KCP Taman Permata Buana.....	60
Tabel 4. 3 Data jumlah Nasabah dan Pembukaan Rekening Bank BCA Permata Buana	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penghargaan BCA 2022	99
Lampiran 2 NASABAH POTENSIAONAL	101
Lampiran 3 Data Jumlah Peningkatan Nasabah tahun 2020-2022	106
Lampiran 4 Informasi Penghargaan Bank BCA sebagai World's Best Banks 2023.....	107
Lampiran 5 Informasi Penipuan mengatasnamakan BCA	108
Lampiran 6 Quality Group BCA KCP Taman Permata Buana	109
Lampiran 7 Instagram BCA KCP Taman Permata Buana	110
Lampiran 8 Curriculum Vitae	111

