



**PELAYANAN PRIMA FRONTLINER BANK CENTRAL ASIA
CEMPAKA MAS DALAM MEMELIHARA HUBUNGAN
KEPADA NASABAH PERIODE JANUARI – JULI 2023**

LAPORAN SKRIPSI

NIA MELIASARY TAMBUNAN

44218310012

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
(TAHUN 2023)**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia MeliaSary Tambunan

NIM : 44218310012

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Pelayanan Prima Frontliner Bank
Central Asia Cempaka Mas Dalam Memelihara Hubungan Kepada Nasabah
Periode Januari – Juli 2023

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, 15 September 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nia MeliaSary Tambunan

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nia MeliaSary Tambunan
NIM : 44218310012
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pelayanan Prima Frontliner Bank Central Asia
Cempaka Mas Dalam Memelihara Hubungan
Kepada Nasabah Periode Januari – Juli 2023

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:

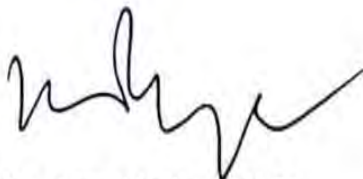
Pembimbing 1 : Dra. Tri Dhiyah Cahyowati, M.Si ()
NIDK : 8941650022
Ketua Penguji : Dr. Enjang Pera Irawan, M.Ikom ()
NIDN : 0322028702
Penguji Ahli : Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom ()
NIDN : 0303047803

MERCU BUANA

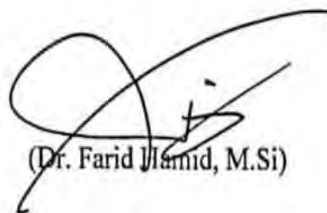
Jakarta, 15 September 2023

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 : Nia MeliaSary Tambunan
NIM : 44218310012
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pelayanan Prima Frontliner Bank Central Asia Cempaka Mas Dalam Memelihara Hubungan Kepada Nasabah Periode Januari – Juli 2023

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, 15 September 2023

Yang menyatakan,



Nia MeliaSary Tambunan

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur bagi Tuhan Pencipta Semesta Alam. Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih karena Berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul Pelayanan Prima Teller Bank Central Asia Cempaka Mas Dalam Memelihara Hubungan Kepada Nasabah Periode Januari-Juli 2023.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana. Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari banyak pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi, maka peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam segala hal selama proses penyelesaian skripsi ini, antara lain peniti tujukan kepada :

1. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini, selalu memberikan motivasi, arahan, serta masukan selama proses pembuatan skripsi.
2. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
3. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana atas segala ilmu yang telah diberikan kepada saya semasa perkuliahan.
4. Bapak Hadi Wiyono selaku Nasabah Prioritas BCA Grand Cempaka Mas dan Bapak Wasmur RB selaku Nasabah Reguler BCA Grand Cempaka Mas, terimakasih sudah sangat membantu saya dalam penulisan skripsi ini yang senantiasa memberikan informasi yang saya butuhkan.
5. Ibu Dona Dewiyana selaku Kepala Cabang BCA Grand Cempaka Mas, Andrew Cristian selaku Bakti BCA Teller Grand Cempaka Mas, Veronika Rivka selaku Bakti BCA Customer Service Grand Cempaka Mas, Terimakasih sudah sangat membantu saya dalam penulisan skripsi ini yang senantiasa memberikan data dan informasi yang saya butuhkan.

6. Kepada orang tua saya Bapak Aminnudin Tambunan dan Ibu Rosmeri D. Nababan yang sudah mendukung saya dari segi materil maupun moril.
7. Kepada kedua Adik kandung saya Pranseda Johannes Tambunan dan Andrian Pranata Tambunan yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
8. Kepada Rony Mangara Fernando Simbolon yang selalu memberi semangat dan membantu selama proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada Teman-teman saya Aurel, Yoni, Mela, A2DENRS dan teman-teman kerja saya di BCA Grand Cempaka Mas yang selalu mendukung, memotivasi dan memberikan semangat kepada saya selama pembuatan skripsi ini.
10. Kepada diri saya sendiri yang sudah kuat, bertahan untuk melalui semua kesulitan dan rintangan dalam menyusun skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih melimpahkan Rahmat dan kasih sayangNya kepada teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini serta semoga hasil karya ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, 15 September 2023

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nia MeliaSary Tambunan

DAFTAR ISI

COVER.....	i
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
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Komunikasi	14

2.2.2 Public Relations.....	16
2.2.3 Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	19
2.2.4 Frontliner.....	23
2.2.5 Nasabah.....	27
2.2.6 Stakeholder Relations	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Paradigma penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Subjek Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Data Primer	31
3.4.1 Data Sekunder	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Keabsahan Data	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Central Asia KCP Grand Mas Cempaka	37
4.1.1 BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Grand Mas Cempaka.....	37
4.1.2 Visi Dan Misi.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Central Asia KCP Cempaka Mas	39
4.1.4 Produk-Produk dan Layanan Individu PT. Bank Centra Asia	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan	54
BAB V.....	60
PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan.....	60

5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelayanan Frontliner BCA	1
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	39
Gambar Lampiran 1 Bukti Wawancara Dengan Kepala Cabang	88
Gambar Lampiran 2 Bukti Wawancara Dengan Teller	88
Gambar Lampiran 3 Bukti Wawancara Dengan Customer Service	89
Gambar Lampiran 4 Bukti Wawancara Dengan Nasabah Prioritas	89
Gambar Lampiran 5 Bukti Wawancara Dengan Nasabah Reguler	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....7

Tabel 3. 1 Data informan Bank Central Asia Cempaka Mas31



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	65
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	66
Lampiran 3 Hasil Wawancara	68
Lampiran 4 Bukti Wawancara Dengan Informan	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA