



**KOMPETENSI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENGEDUKASI NASABAH TENTANG PRODUK PERBANKAN PT.
BANK CENTRAL ASIA Tbk KCP PERMATA HIJAU**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Anita Rebeca Hutagalung
44218110069

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Rebeca Hutagalung
NIM : 44218110069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Mengedukasi Nasabah tentang Produk Perbankan PT. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau

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 Februari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Anita Rebeca Hutagalung

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Anita Rebeca Hutagalung
NIM : 44218110069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Mengedukasi Nasabah tentang Produk Perbankan PT. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau

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 : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si.

NIDN : 0316026801

Ketua Penguji : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom

NIDN : 0326089202

Penguji Ahli : Andi Pajolloi Bate, MA

NIDN : 0303069401

Jakarta, 05 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Komunikasi

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

Ketua Program Studi Ilmu

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Anita Rebeca Hutagalung
NIM : 44218110069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Menedukasi Nasabah tentang Produk Perbankan PT. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercubuana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas 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 peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Februari 2024
Yang menyatakan,



Anita Rebeca Hutagalung

ABSTRAK

Nama : Anita Rebeca Hutagalung
NIM : 44218110069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Mengedukasi Nasabah tentang Produk Perbankan PT. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau
Pembimbing : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kompetensi komunikasi *customer service* dalam mengedukasi produk perbankan PT. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau. Metode penelitian yang digunakan adalah paradigma konstruktivitis yang bersifat deskriptif kualitatif.

Kompetensi komunikasi yang dikemukakan oleh Devito, yang menjelaskan bahwa kemampuan individu melakukan komunikasi secara efektif. Adapun tiga dimensi kompetensi komunikasi, yaitu *Knowledge, Skills, Motivation*. Konsep kompetensi komunikasi tersebut sebagai landasan dalam penelitian ini. *Customer service* sebagai salah satu frontliner di bidang perbankan, memiliki tugas untuk mengedukasi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Sehingga diperlukan kemampuan dalam berkomunikasi yang dilakukan oleh *customer service* dalam pelayanannya kepada nasabah.

Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada *key informan* yang merupakan *customer service* BCA KCP Permata Hijau, dan *informan* yang merupakan nasabah BCA KCP Permata Hijau. Selanjutnya untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan metode *triangulasi sumber*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh *customer service* dalam mengedukasi nasabah tentang produk perbankan di PT Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau, terdapat beberapa aspek, yaitu pertama untuk memulai komunikasinya, sebagai Customer Service diperlukan adanya pengetahuan dasar mengenai produk perbankan dan pengetahuan tentang bagaimana cara berkomunikasi kepada nasabah.

Kedua, Untuk memulai sebuah komunikasi dengan nasabah, sebagai Customer Service diperlukan adanya motivasi untuk membantu transaksi perbankan nasabah. Sehingga Customer Service bersedia dalam melayani dan membantu transaksi perbankan nasabah dengan baik. Ketiga, Untuk melakukan komunikasi dengan nasabah, sebagai Customer Service diperlukan kemampuan yang baik dalam menjelaskan produk perbankan, memberikan solusi perbankan yang tepat.

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Customer Service, Penulisan Kualitatif

ABSTRACT

Name : Anita Rebeca Hutagalung
NIM : 44218110069
Study Program : Communication Science
Title Intership Report : Customer Service Communication Competency in Educating Customers about PT Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau
Counsellor : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si.

This research aims to determine and describe customer service communication competencies in educating PT banking products. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau. The research method used is a constructivist paradigm which is descriptive qualitative in nature.

Communication competency was put forward by Devito, which explains that an individual's ability to communicate effectively. There are three dimensions of communication competence, namely Knowledge, Skills, Motivation. The concept of communication competence is the basis for this research. Customer service as one of the frontliners in the banking sector, has the task of educating and maintaining good relationships with customers. So customer service requires communication skills in its service to customers.

The research was carried out by conducting in-depth interviews with key informants who were customers of BCA KCP Permata Hijau, and informants who were customers of BCA KCP Permata Hijau. Next, to test the credibility of the data, the source triangulation method was carried out.

From the research results, it can be concluded that the communication competence possessed by customer service in educating customers about banking products at PT Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau has several aspects, namely first starting communication, as Customer Service you need basic knowledge about banking products and knowledge about how to communicate with customers.

Second, to start communicating with customers, as a Customer Service you need motivation to help customers in banking transactions. So that Customer Service is ready to serve and assist customer banking transactions well. Third, to communicate with customers, as a Customer Service you need good skills in explaining banking products, providing the right banking solutions.

Keywords: Communication Competence, Customer Service, Qualitative Research

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya karena telah diberikan kesehatan kepada saya. Sehingga, saya dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Mengedukasi Nasabah Tentang Produk Perbankan Pt. Bank Central Asia Tbk KCP Permata Hijau”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Gelar Sarjana 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relation*.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut serta memberikan kontribusi dalam penyusunan penelitian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku dosen Pembimbing di Universitas Mercu Buana, yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh dosen bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Kedua orang tua tercinta, yaitu papa saya Alfred Hutagalung dan mama saya Heppy br. Sormin, yang telah memberikan motivasi baik dukungan moril maupun material yang begitu besar dalam menuntaskan tugas ini sampai selesai.
6. Kepada Bapak Rusmin, selaku Pimpinan Kepala BCA Kantor Cabang Pembantu Permata Hijau dan para staff customer service yang telah memberikan peneliti izin untuk melakukan penelitian di perusahaan ini.

7. Teman-teman saya yang selalu membantu dan mendukung saya untuk dapat menyelesaikan tugas ini sampai selesai.
8. Kepada teman-teman kelas karyawan bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Kepada semua pihak yang ikut serta membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti beranggapan bahwa penelitian ini merupakan karya terbaik yang dapat peneliti persembahkan. Namun, peneliti menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, khususnya bagi semua pihak yang membutuhkan.



Penulis,

UNIVERSITAS Anita Rebeca Hutagalung
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN 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	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
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 Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Peneltian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	20
2.2.2 Kompetensi Komunikasi	25
2.2.3 Public Relations	28
2.2.4 Customer Relation	31
2.2.5 Edukasi	32
2.2.6 Digital Literasi.....	33

BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Data Primer.....	36
3.3.2 Data Sekunder.....	40
3.4 Teknik Analisis Data.....	40
3.5 Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 PT Bank Central Asia Tbk.....	45
4.1.2 Visi dan Misi BCA	46
4.1.3 Tata Nilai BCA.....	48
4.1.4 BCA Kantor Cabang Pembantu Permata Hijau.....	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Pengetahuan	100
4.2.2 Kemampuan	101
4.2.3 Motivasi.....	102
4.3 Pembahasan.....	104
BAB V	113
PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.3 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	119
Lampiran 8 Dokumentasi.....	154
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian	157
Lampiran 10 Curriculum Vitae.....	157
LAMPIRAN WAWANCARA	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Area <i>Customer Service</i>	99
Gambar 4.2 Pintu Masuk BCA KCP Permata Hijau	100



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BCA Kantor Cabang Pembantu Permata Hijau.....	49
<i>Tabel 4.2 Perbandingan Hasil Wawancara dengan Hasil Observasi</i>	<i>104</i>



UNIVERSITAS
MERCU BUANA