

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