



**KOMPETENSI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* PT
BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU
GREEN VILLAGE DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA
PADA BRANCH SERVICE QUALITY (BSQ)**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

JOUVAN FERNANDO

44221110040

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA**

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jouvan Fernando
NIM : 44221110040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi
Customer Service PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu
Green Village Dalam Pencapaian Pelayanan Prima Pada Branch Service
Quality (BSQ)

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, 19 Juli 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Jouvan Fernando
NIM : 44221110040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Customer Service Pt Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Green Village Dalam Pencapaian Pelayanan Prima Pada Branch Service Quality (BSQ)

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:

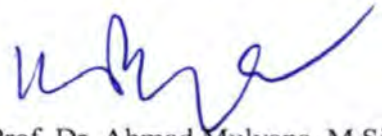
Pembimbing 1	: Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom	()	)
NIDN	: 0326089202		
Ketua Penguji	: Novi Erlita, S.Sos., MA	()	)
NIDN	: 0309118502		
Penguji Ahli	: Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos. M.Ed	()	)
NIDN	: 0316088201		

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 19 Juli 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(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 : Jouvan Fernando
NIM : 44221110040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi *Customer Service* PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu *Green Village* Dalam Mencapai Pelayanan Prima Pada *Branch Service Quality* (BSQ)

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, 19 Juli 2025

Yang menyatakan,


(Jouvan Fernando)

ABSTRAK

Nama : Jouvan Fernando

NIM : 44221110040

Bidang Studi : *Public relations*

Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi *Customer service* PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu *Green Village* Dalam Mencapai Pelayanan Prima Pada Branch Service Quality (BSQ)

Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom

Peran *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menjadi komponen krusial dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan di sektor perbankan. Dalam konteks pelayanan langsung di front office, *customer service* tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi representasi nilai dan citra perusahaan. Penelitian ini berfokus pada eksplorasi peran *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap nasabah, khususnya dalam kerangka komunikasi organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kompetensi Komunikasi *Customer service* PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu *Green Village* Dalam Mencapai Pelayanan Prima Pada Branch Service Quality (BSQ)

Penelitian ini menggunakan teori kompetensi komunikasi dari Joseph A. DeVito yang terdiri dari tiga dimensi utama: motivasi, pengetahuan, dan keterampilan. Selain itu, teori pelayanan prima dari Prasetyorini yang mencakup prinsip sikap, perhatian, dan tindakan, serta teori komunikasi organisasi dari Goldhaber yang membagi alur komunikasi ke dalam arah ke bawah, ke atas, dan eksternal, digunakan untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai bagaimana *customer service* menjalankan tugas komunikatifnya.

Penelitian ini menerapkan paradigma positivisme dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dipilih secara purposif, terdiri dari *customer service*, supervisor, dan nasabah yang pernah dilayani langsung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* memiliki motivasi yang tinggi, pengetahuan produk yang baik, namun masih perlu peningkatan dalam keterampilan komunikasi praktis, terutama dalam menyederhanakan informasi dan menangani nasabah dengan latar belakang beragam. Dalam aspek pelayanan prima, sikap ramah, perhatian tulus, dan tindakan cepat sudah diterapkan secara konsisten, meskipun masih perlu perbaikan dalam menghadapi situasi pelayanan kompleks. Secara organisasi, komunikasi ke bawah dan eksternal berjalan efektif, sementara komunikasi ke atas masih perlu diperkuat agar aspirasi dan kendala di lapangan dapat lebih terdengar. Secara keseluruhan, *customer service* berperan strategis sebagai penghubung utama antara perusahaan dan nasabah dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, *Customer service*, Pelayanan Prima, *Public Relations*, Komunikasi Organisasi

ABSTRACT

Name : Jouvan Fernando
NIM : 44221110040
Study Program : Public relations
Thesis Report Title : Kompetensi Komunikasi Customer service PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Green Village Dalam Mencapai Pelayanan Prima Pada Branch Service Quality (BSQ)
Counsellor : Siti Muslichatul Mahmudah., M.Ikom

The role of customer service in providing services to customers is a crucial component in maintaining customer trust and loyalty in the banking sector. In the context of direct service at the front office, customer service not only carries out administrative functions, but also represents the company's values and image. This study focuses on exploring the role of customer service in realizing excellent service to customers, especially within the framework of organizational communication. The purpose of this study is to determine and analyze the Communication Competence of Customer service at PT Bank Central Asia Tbk Green Village Branch Office in Achieving Excellent Service at Branch Service Quality (BSQ)

This study uses the communication competency theory of Joseph A. DeVito which consists of three main dimensions: motivation, knowledge, and skills. In addition, the theory of excellent service from Prasetyorini which includes the principles of attitude, attention, and action, as well as the organizational communication theory from Goldhaber which divides the communication flow into downward, upward, and external directions, are used to provide a comprehensive understanding of how customer service carries out its communicative tasks.

This study applies a constructivist paradigm with a descriptive qualitative approach. Informants were selected purposively, consisting of customer service, supervisors, and customers who had been served directly. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews and field observations, and their validity was tested through source triangulation.

The results of the study indicate that customer service has high motivation, good product knowledge, but still needs improvement in practical communication skills, especially in simplifying information and handling customers with diverse backgrounds. In terms of excellent service, a friendly attitude, sincere attention, and quick action have been consistently applied, although improvements are still needed in dealing with complex service situations. Organizationally, downward and external communication is effective, while upward communication still needs to be strengthened so that aspirations and obstacles in the field can be heard more. Overall, customer service plays a strategic role as the main liaison between the company and customers in realizing professional, communicative, and customer satisfaction-oriented services.

Keywords: *Communication Competence, Customer service, Excellent Service, Public Relations, Organizational Communication*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala Rahmat dan karunianya karena telah diberikan Kesehatan kepada saya. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kompetensi Komunikasi *Customer service* PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu *Green Village* Dalam Mencapai Pelayanan Prima Pada Branch Service Quality (BSQ)”

Adapun penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi S1 Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i:

1. Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu membantu peneliti dan membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan memotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Prof Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Melly Ridaryanti Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dalam Bidang Public Relations yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.

6. Kepada Tim BCA KCP *Green Village* dan Informan, Ibu Marisa Astriani, Ibu Atyya Nabilla dan Primus William Oliver serta Ibu Nurul Rahmah Cahyo Putri dan Indriyani Dwi Gita Lestari selaku nasabah yang bersedia membantu peneliti dalam proses wawancara dan pengambilan data penelitian.
7. Hardiyanto dan Rismiati selaku orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan baik material maupun moril yang besar kepada penulis selama proses Pendidikan hingga selesai.
8. Airel Kiskydillah, Bianca Shakila dan Naufal Saputra sebagai support dalam kebersamaan dan semangat yang membuat perjalanan dan pengerjaan Tugas Akhir ini menjadi lebih ringan

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka saran dan kritik yang konstruktif akan sangat penulis apresiasi dan harapkan untuk perbaikan Tugas Akhir Skripsi selanjutnya. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kepada mahasiswa/i.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Peneliti,

Jouvan Fernando

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Pelayanan Prima dan Faktor-Faktornya dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang.....	20
2.1.2 Pendekatan Komunikasi Antarpribadi <i>Customer service</i> Bank Central Asia dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah	21
2.1.3 Analisis Kompetensi Komunikasi <i>Customer service</i> Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang Barat.	21
2.1.4 Kepemimpinan Efektif Melalui Kompetensi Komunikasi Di Media Nusantara Citra Group.....	22
2.1.5 Comparative Study To Analyze The Communication Competencies Of Regular Vs Contract Based Educational Teachers	23
2.2 Kajian Teoritis	24
2.2.1 Kemampuan Komunikasi	24

2.2.2 Kompetensi Komunikasi.....	25
2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	27
2.2.4 <i>Public relations</i>	28
2.2.5 <i>Customer service</i>	29
2.2.6 Pelayanan Prima	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Subyek Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Data Primer.....	38
3.4.2 Data Sekunder	39
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 PT Bank Central Asia Tbk.....	42
4.1.2 Visi & Misi BCA	44
4.1.3 Tata Nilai BCA	44
4.1.4 Struktur Organisasi BCA Kantor Cabang Pembantu <i>Green Village</i>	45
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Motivasi Seorang <i>Customer service</i> Dalam Melayani Nasabah.....	47
4.2.2 Pengetahuan <i>Customer service</i> Pada Saat Memberikan Layanan	54
4.2.3 Keterampilan Dalam Penyampaian Informasi dan Pengetahuan <i>Customer service</i> Dalam Melayani Nasabah	61
4.2.4 Pelayanan Prima Yang Diberikan Oleh <i>Customer service</i>	66
4.3 Pembahasan.....	75
4.3.1 Analisis Kompetensi Komunikasi <i>Customer service</i> dalam Melayani Nasabah...	76
4.3.2 Pelayanan Prima Pada <i>Customer service</i> BCA KCP <i>Green Village</i>	84
4.3.3 Komunikasi Organisasi Yang Terlibat Dalam Pelayanan <i>Customer service</i>	89
4.3.4 Peran <i>Customer service</i> Dalam Melayani Nasabah.....	90

BAB V KESIMPULAN & SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Akademis.....	94
5.2.2 Saran Praktis.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Bank Terbaik di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Nilai BSQ per-tahun 2025.....	3
Gambar 1. 3 Pemberian Penghargaan BCA Sebagai Tempat Kerja Terbaik	4
Gambar 1. 4 Data Jumlah Antrean BCA KCP Green Village	9
Gambar 1. 5 Penghargaan BCA KCP Green Village Sebagai Nominator BCA Award	10
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BCA KCP Green Village.....	45
Gambar 4. 2 Materi Sharing Product Kredit.....	52
Gambar 4. 3 Materi Sharing Product Investasi.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Table 3. 1 Data Informan	35

