



**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI BCA TOMANG RAYA
DALAM MEMPERTAHAKAN KUALITAS PELAYANAN**



**HALAMAN J
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
BINTANG YESSICA HUTAGAOL
44219110128

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bintang Yessica Hutagaol

NIM : 44219110128

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Komunikasi
BCA Tomang Raya dalam
Mempertahankan 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, 15 Februari 2025


Nama Mahasiswa.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Bintang Yessica Hutagaol
NIM : 44219110128
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Komunikasi BCA Tomang
Raya Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan

Skripsi ini telah sukses diujikan di hadapan dewan penguji dan disetujui selaku bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si
NIDN : 0301117301
Ketua Sidang : Dr. A. Rahman HI, M.Si
NIDN : 0330126403
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom ()
NIDN : 0326089202

Jakarta, 15 Februari 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Ahmad Mulyana

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 : Bintang Yessica Hutagaol
NIM : 44219110128
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Komunikasi BCA Tomang
Raya Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan

Saya memberikan kepada Universitas Mercu Buana hak bebas royalti non-eksklusif atas karya ilmiah saya, beserta perangkat yang diperlukan untuk membantu para ilmuwan dalam memahami karya saya.

Selama tetap mencantumkan nama saya selaku penulis dan selaku pemilik Hak Cipta, Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selaku imbalan atas hak bebas royalti noneksklusif ini.

Demikian pernyataan ini saya buat :

Jakarta, 15 Februari



Bintang Yessica Hutagaol

ABSTRAK

Nama : Bintang Yessica Hutagaol
NIM : 44219110128
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Komunikasi BCA Tomang
Raya Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh BCA KCP Tomang Raya dalam mempertahankan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi komunikasi di lingkungan perbankan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan BCA KCP Tomang Raya berkontribusi signifikan kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Komunikasi internal yang efektif melalui *MyBCA Portal*, *InfoBCA*, briefing rutin, serta koordinasi antardivisi mendukung kelancaran operasional dan pelayanan yang konsisten. Sementara itu, komunikasi eksternal memakai media sosial, layanan telepon, *Webchat halo BCA*, dan peran frontliner seperti teller berhasil membangun hubungan yang erat dengan nasabah serta memastikan informasi disampaikan secara akurat dan tepat waktu. Selain itu, strategi komunikasi yang adaptif kepada perkembangan teknologi, seperti pemakaian aplikasi mobile banking dan media visual, membantu bank menangani keluhan nasabah dengan cepat dan meningkatkan kepercayaan mereka. Penelitian ini juga menemukan bahwa pelatihan komunikasi bagi karyawan, khususnya petugas frontliner, berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Hasil ini menegaskan pentingnya peran komunikasi dalam menjaga kualitas pelayanan di sektor perbankan, terutama di era digital yang menuntut kecepatan dan ketepatan informasi. Oleh karena itu, BCA KCP Tomang Raya harus terus berinovasi dalam strategi komunikasinya agar dapat memenuhi harapan nasabah dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya.

Kata kunci: Strategi komunikasi, kualitas pelayanan, Implementasi Strategi, kepuasan nasabah, perbankan.

ABSTRACT

Name : Bintang Yessica Hutagaol
NIM : 44219110128
Study Program : Communication Science
Title Thesis Report : Implementation of Communication Strategy of
BCA Tomang Raya in Maintaining Service
Quality
Counsellor : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si

This study aims to analyze the communication strategies implemented by BCA KCP Tomang Raya in maintaining service quality for its customers. A qualitative approach with a case study method was used to gain an in-depth understanding of communication practices within the banking sector. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed descriptively. The results show that BCA KCP Tomang Raya's communication strategies significantly contribute to customer satisfaction and loyalty. Effective internal communication through MyBCA Portal, InfoBCA, regular briefings, and interdepartmental coordination supports smooth operations and consistent service delivery. Externally, the use of social media, telephone services, Webchat halo BCA, and frontliners such as tellers has strengthened relationships with customers by ensuring accurate and timely information dissemination. The bank's adaptive communication strategies, including the use of mobile banking applications and visual media, enable quick resolution of customer complaints, thus enhancing trust and satisfaction. The study also highlights the importance of communication training for employees, especially frontliners, in providing positive service experiences. These findings underscore the crucial role of communication in maintaining service quality within the banking sector, particularly in the digital era that demands speed and accuracy in information delivery. To meet evolving customer expectations and sustain its competitive advantage, BCA KCP Tomang Raya must continue to innovate in its communication strategies.

Keywords: *Communication strategy, service quality, Strategy implementation, customer satisfaction, banking.*

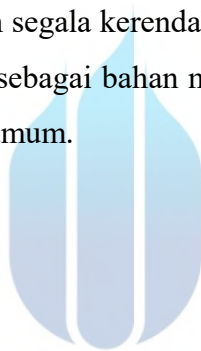
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Implementasi Strategi Komunikasi BCA Tomang Raya Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan" ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar strata satu (S1) *Ilmu Komunikasi* di Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir yang selalu memberikan motivasi, arahan, masukan, tambahan ilmu, solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi pada proses perancangan dan penulisan tugas akhir.
2. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku selaku penguji ahli yang telah memberikan masukan demi penyempurnaan laporan skripsi ini.
3. Bapak Dr. A. Rahman HI, M.Si selaku selaku ketua sidang tugas akhir.
4. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Ibu Dr. Irmulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Ibu Melly Ridaryanthi, Ph D selaku Sekprodi 4 Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Kepala Bagian TU serta Staf TU Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Keluarga tercinta, Ibu dan abang dan saudara saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan tugas skripsi akhir saya.

10. Kepada bapak / ibu dan jajaran BCA Tomang Raya yang sudah memberikan izin penelitian dan memberikan arahan serta informasi yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kenezia Paulina Alfons Sinaga yang sudah banyak membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan tugas skripsi akhir saya.
12. Serta sahabat yang selalu menyemangati dan membantu dari segala aspek. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga peneliti sangat membutuhkan saran serta kritik, karna sesungguhnya kesempurnaan itu hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa dan dengan segala kerendahan hati penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan baik bagi akademisi, praktisi maupun masyarakat umum.



Jakarta, 15 Februari 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Konsep Teoritis	13
2.3 Strategi.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Paradigma Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Subyek Penelitian	28
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
4.2 Hasil Penelitian.....	44

4.3 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	62
5.2.1 Saran Akademis.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penghargaan BCA Award kategori KCP dengan Kualitas Terbaik Tingkat Nasional 2024.....	3
Gambar 1. 2 Penghargaan BCA Award kategori KCP dengan Kualitas Terbaik Tingkat Nasional 2012 & 2024	3
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk (Sumber: bca.co.id)	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BCA KCP Tomang Raya.....	44
Gambar 4. 3 Webchat Halo BCA	46
Gambar 4. 4 Pengulangan Informasi Penting kepada Nasabah	47
Gambar 4. 5 Webchat Halo BCA	53
Gambar 4. 6 Akun Instagram BCA KCP Tomang Raya	54
Gambar 4. 7 Komunikasi Teller dengan Nasabah	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
---------------------------------------	----

