

**“STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENGEMBANGKAN LOYALITAS NASABAH”**  
(Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu  
Panglima Polim Raya)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
2017**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN/ ORISINALITAS**

**Dengan ini saya menyatakan bahwa :**

1. Karya tulis saya, SKRIPSI ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Jakarta, 3 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

**Rendi Arya Pradana**

**051203503125122**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA : Rendi Arya Pradana  
NIM : 051203503125122  
JUDUL : Strategi *Customer Service* dalam Mengembangkan  
Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Central  
Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya)  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

**Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi.**

Jakarta, 3 Februari 2017



(Drs. Solten Rajagukguk, MM)

(Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si)

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

(Indah Kurniawati, S.Sos, M.Si)

(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Rendi Arya Pradana  
NIM : 051203503125122  
JUDUL : Strategi *Customer Service* dalam Mengembangkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya)  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Agus Budiana, S.Sos, M.Ikom	Ketua Sidang	
2	Dr. Sumardi Dahlan, MS	Penguji I	
3	Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si	Penguji II	

Jakarta, 17 Februari 2017  
Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

  
Indah Kurniawati, M.Si

  
Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Customer Service dalam Mengembangkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya). Adapun penulisan ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk doa, serta dukungan, dari berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini. Ucapan saya tujukan kepada yang terhormat :

1. Kedua orangtua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moril maupun meteril, serta terus mendoakan penulis;
2. Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM., M.Pd selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Indah Kurniawati, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Satya Negara Indonesia.

5. Bertha K.Sinambela, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan ilmu, waktu dan bimbingan kepada penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Drs. Solten Rajagukguk, MM, selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan arahan, waktu serta ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
8. Ibu Rebekka, selaku Pimpinan Cabang BCA KCP Panglima Polim Raya.
9. Ibu Anita Carolina, selaku Kepala Bagian Customer Service BCA KCP Panglima Polim Raya.
10. Seluruh staff dan karyawan BCA KCP Panglima Polim Raya, yang membantu penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman mahasiswa/i Ilmu Komunikasi angkatan 2012 yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik lagi dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dikembangkan lagi kedepannya.

Jakarta, Februari 2017

(Rendi Arya Pradana)  
051203503125122

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Rendi Arya Pradana  
NIM : 051203503125122  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENGEMBANGKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya)**

Jumlah halaman : xi+ 95 halaman + 15 lampiran

Bibliografi : 22 Buku (2002-2012); 1 Artikel Internet

**ABSTRAK**

Bank Central Asia Kantor Cabang Panglima Polim Raya merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Customer service merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan, strategi customer service ini berhubungan langsung dengan nasabah, maka diperlukan customer service yang handal. Berdasarkan konteks di atas, maka pertanyaannya adalah Bagaimana Strategi customer service dalam mengembangkan loyalitas nasabah di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya? Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Antar Pribadi sebagai landasan teoritis dan Strategi, Customer service, Loyalitas, dan Nasabah sebagai landasan konseptual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktifis. Metode yang digunakan yaitu studi kasus yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komperhensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Dari hasil penelitian ini, memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menerapkan “SMART SOLUTION” disetiap kegiatan dalam melayani semua nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya sebagai salah satu strategi dalam mengembangkan loyalitas nasabah. Kesimpulan sebagai customer service rus mampu menjalankan strateginya dengan baik sehingga memberikan kemudahan kepada para nasabah dan terciptanya kepuasan nasabah yang menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya.

Kata Kunci : Customer Service, Mempertahankan, Loyalitas Nasabah  
Dosen Pembimbing : 1. Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si  
2. Drs. Solten Rajagukguk, MM

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Rendi Arya Pradana  
NIM : 051203503125122  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENGEMBANGKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim Raya)**

Number of pages : xi + 95 page + 15 attachment

Bibliografi : 22 book (2002-2012); 1 Internet article

**ABSTRACT**

Bank Central Asia Panglima Polim Raya Sub Branch is one of the financial institutions which in operation always put customer satisfaction. Customer Service is one of the human resources required by a company. In the service of customer service strategy is in direct contact with customers, it would require a reliable customer service. Based on the context is how customer service strategy in developing customer loyalty in Bank Central Asia Panglima Polim Raya Sub Branch? This research using Interpersonal Communication Theory as a theoretical foundation and strategy, customer service, loyalty, and customers as a conceptual basis. This research uses qualitative approach with konstruktifis paradigm. The method for the case study used various data resources that can be used to examine, to describe and explain in comprehensive various aspects of individuals, groups, program, organization or occasion by systematic. The results of this study, provide the *best service possible by applying "SMART SOLUTION" every activity in serving all customers of Bank Central Asia Panglima Polim Sub Branch as one of the strategies in developing customer loyalty. The conclusion of this research customer service should be able to run its strategy so well that provides convenience to its customers and the creation of gratification of customers who show their loyal attitude of customers towards Bank Central Asia Panglima Polim Sub Branch.*

Key Note : Customer Service, Develop, Loyalty Customer

Dosen Pembimbing : 1. Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si

2. Drs. Solten Rajagukguk, MM

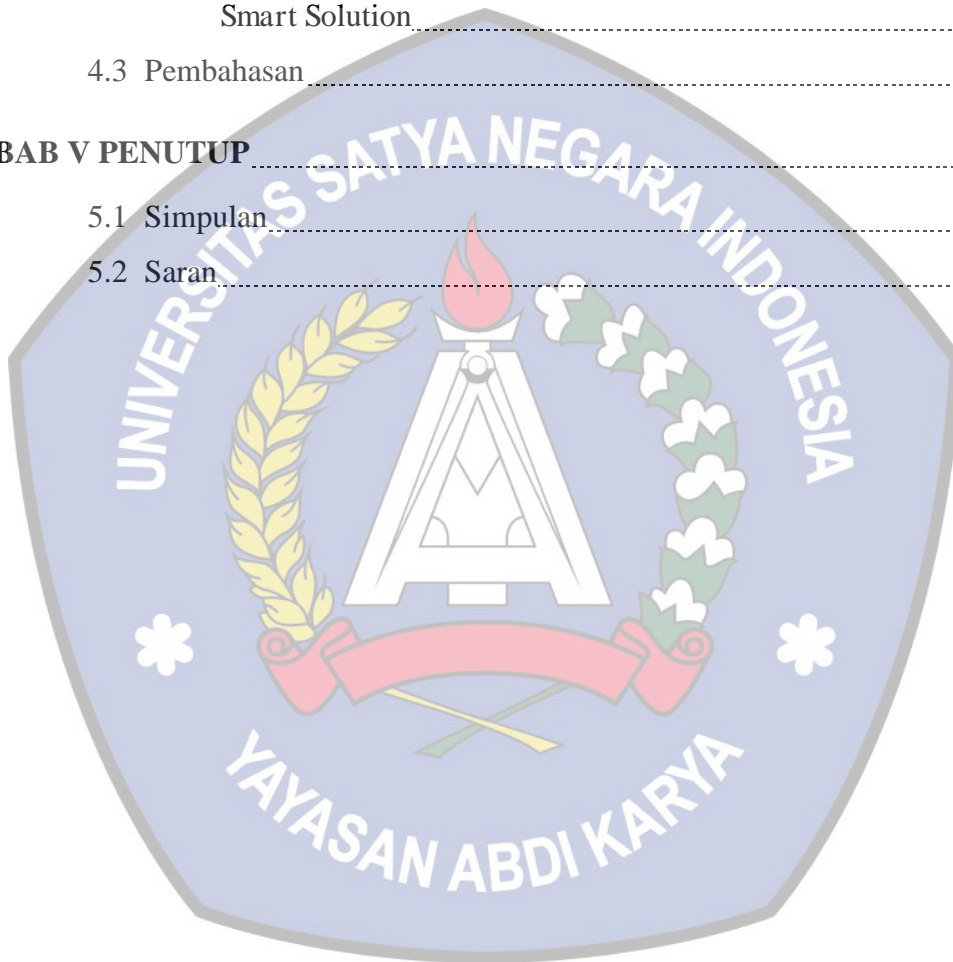


## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Komunikasi Antar Pribadi.....	8
2.1.2 Teori Penetrasi Sosial.....	9
2.2 Landasan Konseptual.....	12
2.2.1 Strategi.....	12
2.2.2 Public relations.....	14
2.2.3 Fungsi dan Peran Public relations.....	15
2.2.4 Customer Service.....	16
2.2.5 Loyalitas.....	17

2.2.6 Nasabah.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	22
3.2.1 Paradigma Penelitian.....	22
3.2.2 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2.3 Metode Penelitian.....	24
3.2.4 Sifat Penelitian.....	25
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	26
3.3.1 Subyek Penelitian.....	26
3.3.2 Obyek Penelitian.....	26
3.4 Key Informan dan Informan.....	26
3.4.1 Key Informan.....	26
3.4.2 Informan.....	27
3.5 Operasionalisasi Konsep.....	28
3.5.1 Konsep Strategi.....	28
3.5.2 Konsep Customer Service.....	29
3.5.3 Konsep Mengembangkan Loyalitas.....	29
3.5.4 Konsep Nasabah.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Data Primer.....	31
3.6.2 Data Sekunder.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Subjek Penelitian.....	36
4.1.1 Sekilas PT Bank Central Asia, Tbk.....	36
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Central Asia, Tbk.....	37

4.1.3 Struktur Organisasi.....	38
4.1.4 Produk PT Bank Central Asia, Tbk.....	43
4.2 Deskripsi Penelitian.....	48
4.2.1 Pandangan dan Tanggapan Para Nasabah Penabung terhadap Strategi Pelayanan yang Dilakukan Customer Service dengan Menerapkan Smart Solution.....	63
4.3 Pembahasan.....	85
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Struktur Kepemilikan Saham dan Direksi PT BCA.....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT BCA KCP Panglima Polim Raya .....	41
Gambar 4.3 Produk-produk PT BCA KCP Panglima Polim Raya .....	48

