

**PERSONALISASI PADA LAYANAN PELANGGAN (STUDI
DESKRIPTIF KUALITATIF *CUSTOMER SERVICE OFFICER*
BANK CENTRAL ASIA KCP CIBITUNG)**

SKRIPSI

**Oleh:
Indah Haryani
201510415044**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**PERSONALISASI PADA LAYANAN PELANGGAN (STUDI
DESKRIPTIF KUALITATIF *CUSTOMER SERVICE OFFICER*
BANK CENTRAL ASIA KCP CIBITUNG)**

SKRIPSI

**Oleh:
Indah Haryani
201510415044**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Personalisasi Pada Layanan Pelanggan (Studi
Deskriptif Kualitatif *Customer Service Officer*
Bank Central Asia KCP Cibitung)

Nama Mahasiswa : Indah Haryani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415044

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 29 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Ratna Puspita, S.Sos., M.Si

NIDN 0329088305


Dian Sukmawati, M.I.Kom

NIDN 0320038006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Personalisasi pada Layanan Pelanggan (Studi
Deskriptif Kualitatif *Customer Service Officer*
Bank Central Asia KCP Cibitung)

Nama Mahasiswa : Indah Haryani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510415044

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 29 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 303077002

Penguji I : Ratna Puspita, S.Sos., M.Si

NIDN 0329088305

Penguji II : Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIDN 0330089401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyetakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Personalisasi Pada Layanan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Service Officer* Bank Central Asia KCP Cibitung)

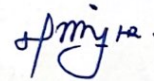
Merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk *digital* dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 05 Agustus 2022



Indah Haryani

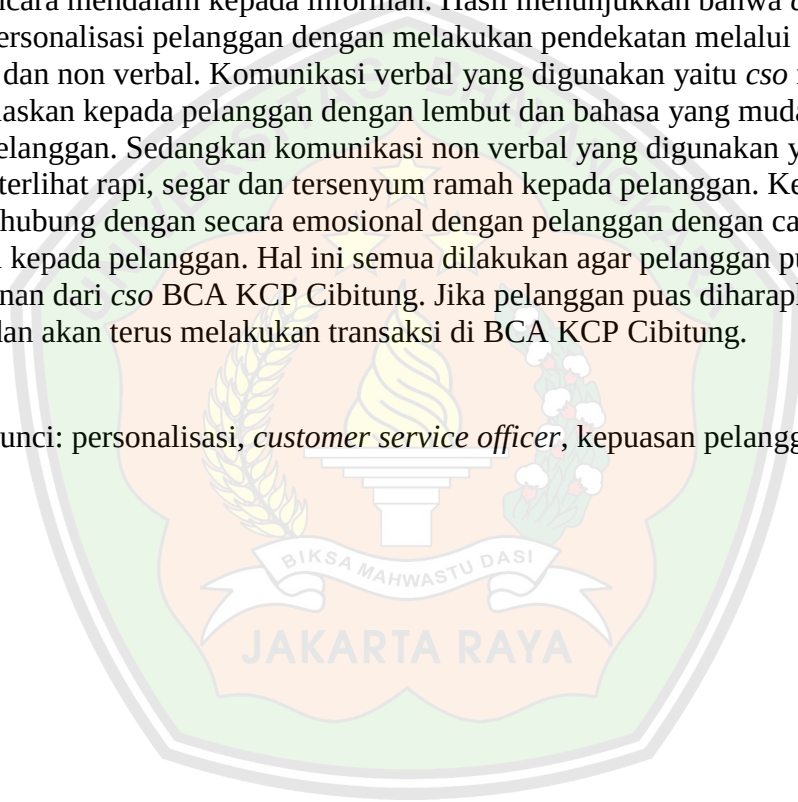
201510415044

ABSTRAK

Indah Haryani. 201510415044. Personalisasi Pada Layanan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Service Officer* Bank Central Asia KCP Cibitung).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kemampuan *cso* dalam mengantisipasi kebutuhan pelanggan ketika memberikan pelayanan serta kemampuan *cso* terhubung secara emosional melalui akting dipermukaan maupun akting mendalam. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan metode penelitian ini adalah deskriptif. Hasil penelitian dan data yang dikumpulkan penelitian ini yaitu dari pengamatan melalui observasi dan wawancara mendalam kepada informan. Hasil menunjukkan bahwa *cso* mampu mempersonalisasi pelanggan dengan melakukan pendekatan melalui komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal yang digunakan yaitu *cso* mampu menjelaskan kepada pelanggan dengan lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan. Sedangkan komunikasi non verbal yang digunakan yaitu *cso* selalu terlihat rapi, segar dan tersenyum ramah kepada pelanggan. Kemampuan *cso* terhubung dengan secara emosional dengan pelanggan dengan cara bersikap empati kepada pelanggan. Hal ini semua dilakukan agar pelanggan puas dengan pelayanan dari *cso* BCA KCP Cibitung. Jika pelanggan puas diharapkan menjadi loyal dan akan terus melakukan transaksi di BCA KCP Cibitung.

Kata kunci: personalisasi, *customer service officer*, kepuasan pelanggan

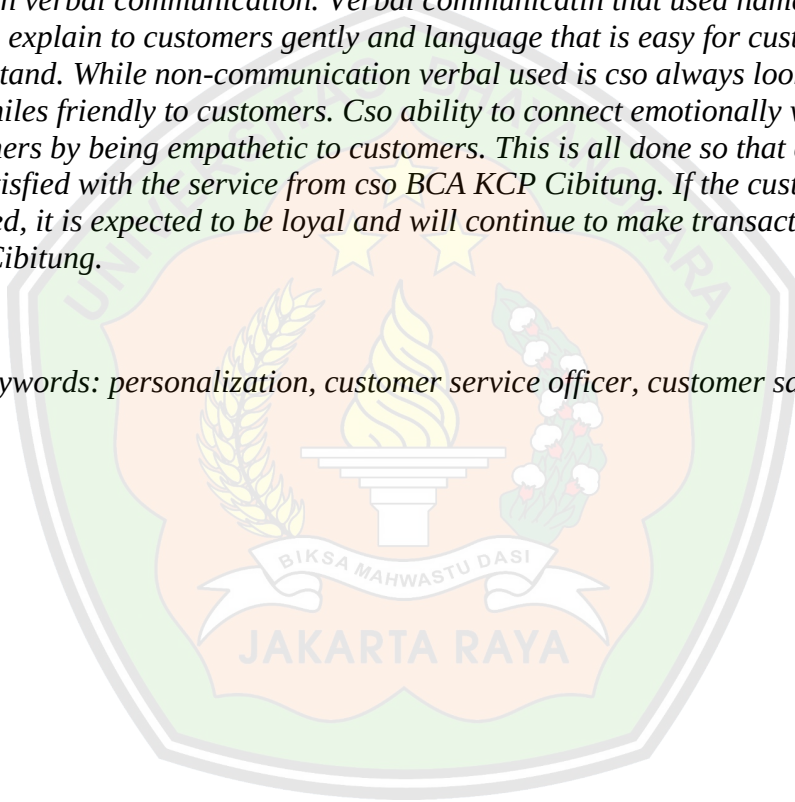


ABSTRACT

Indah Haryani 201510415044. *Personalization on Customer Service (Qualitative Descriptive Study of Customer Service Officer Bank Central Asia KCP Cibitung).*

This study aims to find how cso ability to anticipate customer needs when providing services and cso ability to connect emotionally through srface acting and deep acting. The type of research used in this research is qualitative and the research method is descriptive. The results of the research and the data collected in this study are from observations and indepth interviews with informans. Results shows that cso is able to personalize customers by doing approach though verbal and non verbal communication. Verbal communicatin that used namely cso is able to explain to customers gently and language that is easy for customers to understand. While non-communication verbal used is cso always looks neat, fresh and smiles friendly to customers. Cso ability to connect emotionally with customers by being empathetic to customers. This is all done so that customers are satisfied with the service from cso BCA KCP Cibitung. If the customer is satisfied, it is expected to be loyal and will continue to make transactions at BCA KCP Cibitung.

Keywords: *personalization, customer service officer, customer satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi. Peneliti dapat berkesempatan untuk melakukan penelitian di Bank Central Asia KCP Cibitung Bekasi. Penelitian dilakukan penulis dari September 2021 dengan mengambil sebuah judul penelitian “Personalisasi Pada Layanan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Service Officer* Bank Central Asia KCP Cibitung)”.

Penulisan laporan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selain untuk menuntaskan studi, baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penulisan laporan skripsi ini banyak bantuan yang telah peneliti terima dari berbagai pihak selama melaksanakan penelitian, oleh sebab itu peneliti juga tidak lupa mengungkapkan rasa terimakasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs H. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah senantiasa memberikan dukungannya kepada Dosen dan Mahasiswa.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Ratna Puspita, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak menuntun penulis dalam penulisan laporan proposal skripsi.
5. Ibu Dian Sukmawati, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah menuntun penulis dalam penulisan laporan proposal skripsi.

6. Orang tua tercinta dan Saputra Ari Nugraha yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak Royke Derek Kawengian selaku Kepala Cabang dan seluruh staff Bank Central Asia KCP Cibitung sebagai narasumber di tempat observasi penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk sempurnanya laporan ini.

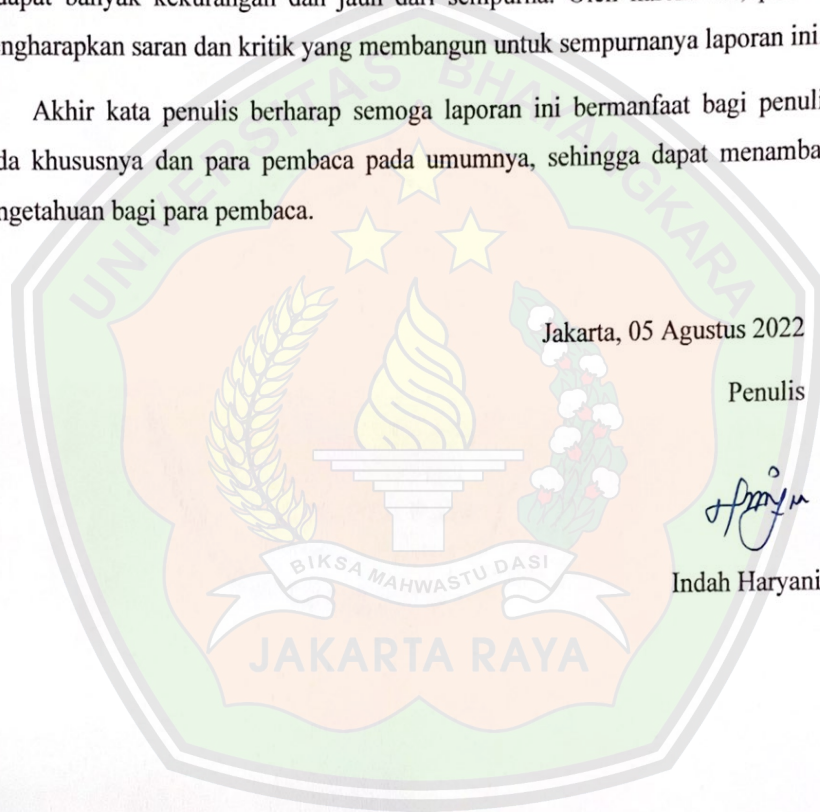
Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya, sehingga dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Jakarta, 05 Agustus 2022

Penulis



Indah Haryani



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Akademi	5
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Konsep	11
2.2.1 Komunikasi Organisasi	11
2.2.2 Komunikasi Impersonal	11

2.2.3 Komunikasi Verbal	12
2.2.4 Komunikasi Non Verbal	12
2.2.5 <i>Customer Service</i> (Layanan Pelanggan)	13
2.2.6 <i>Personal Customer Service</i>	14
2.2.7 <i>Customer Relations</i>	17
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Metode Penelitian	19
3.3 Subjek Penelitian	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Teknik Analisis Data	22
3.6 Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Penelitian	24
4.1.1 Profil Informan	24
4.1.2 Temuan Data	25
4.2 Pembahasan	33
BAB V PENUTUP	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
--	---



DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	18
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 3 : Transkrip Wawancara, Dokumentasi dan Reduksi Data
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi dan Form Perbaikan

