

SKRIPSI

**Strategi *Customer Relations* Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta
dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tahun 2009**

**(Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Pada
Fakultas Isipol Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**



Di Susun Oleh :

Nani Asdupiani

20050530133

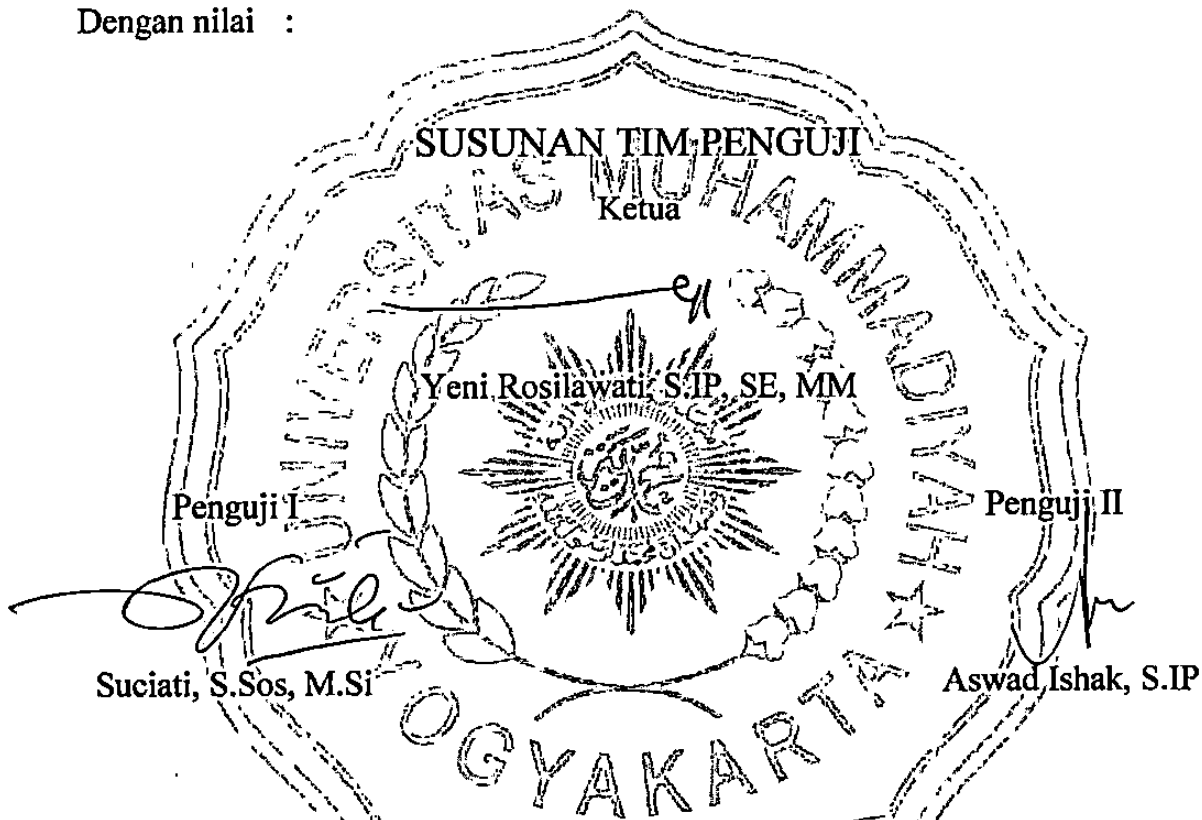
**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta :

Hari : Jumat
Tanggal : 12 November 2010
Tempat : R. Lab. Editing
Dengan nilai :



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal: 12 November 2010

The stamp is circular and reads 'JURUSAN ILMU KOMUNIKASI' and 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA'. It features a central emblem and is signed by 'Suciati, S.Sos, M.Si'.

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Halaman Persembahan.....

*Alhamdulillahirobbil alamin... puji syukur atas kehadiran Allah
SWT, yang telah memberi izinNYA, akhirnya karya kecilku ini
bisa terselesaikan...*

Karya kecil ini akan aku persembahkan kepada :

*** Kedua orangtuaku. ***

**** Kakak dan abangku ****

***** Almamaterku " UMY " *****

Makasi kepada.....

1. Allah SWT, yang telah memberiku nikmat n karunianya.. sehingga aku bisa menyelesaikan semua dengan izinMU....
2. Kedua orang tuaku, makasi ayah...sikap disiplin yang selalu ayah tanamkan hingga aku bisa seperti ini,..dan buat ibundaku yang aku cintai..makasi atas didikannya, kasih sayangnnya, doa-doaanya dan supportnya.., luph u mom..
3. Buat semua kakak dan abangku..makasi atas doanya..dukungannya..bimbingannya..kasih sayangnnya serta supportnya..
4. Buat kakak n abang ipar hehe...makasi ya k. bang..tas supportnya...hee..dan juga buat ponakan-ponakanmu.oncu sayang kalian...mmuaaachhh...mmuaacchhhhh....
5. Buat dosen pembimbingku bu Yeni Rosilawati..makasi buk dah jadi dosen pembimbingku, yang udah membimbingku dengan baik, memotivasiku, selalu menyemangatkanku, n selalu ngingetin lewat sms kalo uda lama nggak bimbingan hehe.. hingga akhirnya skripsi ini selese juga..makasi ibuk..
6. Doseb pengujiku bu Tri Astuti, makasi ya buk atas masukan n saran-sarannya..
7. Pak Aswad Ishak...Dosen penguji II..makasi ya pak atas saran-sarannya...
8. Sahabatku..pooohhhhhh...(Wiliani Surya adila)..makasi dah jadi sahabatku yang menyebarkan, cerewet, nyebelin, suka marah-marahi ngak jelas..suka usil dikosan...suka berantakin kamar n muanya ahahahaha..misssss uuuuuuu pooohhhhh, trus buat ndonkk...(Diah Ramadhani..).jeng akhirnya hehe....tetap jaga kom ya jeng..Buat mitra makasi ya jeng atas masukan-masukannya hehe...kapan-kapan kita bisa nongkrong bareng lagi jeng hehe..

9. Buat sahabatku yang dahulu kala ciiee... tante rurin, om fai n didik... napa kita jadi bercerai berai kayak gini ya plen hoho lebbayyy... tapi makasi ya dah jadi temen ku yang baik..
10. Trus buat temen-temen seperjuangan skripsi edy.. makasi ya dah sering ngingetin, smsin buat ngampuz hehehe.. fendri, yori, desy, didi dll deh..
11. Buat semua anak-anak komunikasi klas C dan seluruh komunikasi 2005..
12. Buat nata.. makasi ya buat waktu, tenaga dan kebaikannya hihihihihihihii...
13. Buat maz huda.. makasi ya maz dah ngasi info-infonya ke aku, hehe..
14. Anak-anak kost erma sejahtera, atuuunnn (hanum).. makasi dah nemenin kalo bimbingan juga hehe.. jangan lebayy nggak jelas lagi ya.. tobat lah lagi ahahahaah.. trus buat nia.. hmmm.. butuh kesabaran kalo ngomong hihihii, makasi yaa, buat mumun (miftah) yang suka lebayyy dengan khasnya hihihihihihii, trus buat markonah (oci).. nggak gitu juga keleee hia hia, trs nindy.. selvy makasi ya.... pokoknya buat semua icon "wati ningsih" hakhakhakk... yang suka bikin kehebohan dikosan.. makasi temen-temen... kebersamaan kita gak akan pernah terlupakan hoho lebaayyy...
15. Buat yang udah dipecat dari ermasejahtera ahahahahhaah... nining, intan, ubi (siska), boboho (febril), mbak santi, defi... makasi yuuuaaaa...
16. Makasi juga buat seluruh karyawan-karyawan umy komunikasi.. makasi pak jono.. mbak siti dll...
17. Buat "JOGJA" ... banyak kenangan disini... :D

MOTTO

"Jai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah SWT bersama orang-orang yang sabar"

(Al-Baqarah : 153)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai junjungan alam Rasulullah SAW yang telah membimbing kita ke jalan yang benar.

Syukur alhamdulillah ya allah tiada hentinya peneliti ucapkan, akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“STRATEGI CUSTOMER RELATIONS BANK RAKYAT INDONESIA CABANG BANTUL YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH”** ini bisa sesuai dengan harapan yang diinginkan, yang mana merupakan tugas akhir penulis di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini bisa tersusun tidak lebih dengan bantuan dan bimbingan serta arahan-arahan yang selalu diberikan oleh berbagai pihak. Terutama Bapak dan Ibu dosen para pembimbing sehingga skripsi ini bisa dapat selesai. Untuk itu penulis ingin mengicapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. H. M Dasron Hamid M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Suciati, S. Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM, selaku Dosen pembimbing yang

4. Ibu Suciati, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan serta saran-sarannya dalam perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Aswad Ishak, S.IP, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan-masukan yang sangat membantu dalam perbaikan skripsi ini.
6. Ibu Tari, selaku Supervisor Pelayanan Operasional Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta yang telah membantu dalam memberikan dan mengumpulkan data-data selama proses penelitian yang peneliti lakukan.
7. Ibu Asih, selaku Supervisor ADK Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Mbak Arum dan mbak Lia, selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta yang telah bersedia memberikan data-data yang dibutuhkan.
9. Mbak Risma, selaku Sekretaris Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penelitian yang dilakukan.
10. Kedua orang tuaku yang tiada hentinya mencurahkan kasih sayang, didikan dan dukungan yang sebesar-besarnya,.
11. Seluruh saudaraku yang telah membantu, membimbing dan memotivasi.
12. Sahabat dan teman-temanku nata, maz huda, diah, wili, edy, fendri, didi, hanum yang selalu memotivasi.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis menyadari banyaknya kekurangan- kekurangan yang perlu dibenahi karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan mohon maaf atas ketidaksempurnaan skripsi ini, karena kesempurnaan hanya milik Allah, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan. Akhirul salam semoga Allah SWT tetap memberikan petunjuk kepada kita semua..Amiinn...

Penulis

Nani Asdupiani

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
Nani Asdupiani
2005050133

Strategi *Customer Relations* Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Tahun Skripsi: 2010. xx +104 Hal + 1 Tabel + 4 Gambar + 3 Lampiran+
Daftar Kepustakaan: 15 Buku +1 Dokumen

Penelitian tentang strategi *customer relations* dalam meningkatkan kepuasan nasabah ini berusaha menganalisis tentang upaya Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam menangani keluhan nasabah melalui kegiatan *customer relations* dalam aktivitas *customer service*. Tujuan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apa saja yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam menangani keluhan nasabah dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam kegiatan *customer relations*. Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu ingin melihat bahwa *customer relations* merupakan bagian penting dalam menjaga hubungan dengan nasabah. *Customer relations* yang dibangun diharapkan dapat menjaga dan memelihara hubungan baik antara perusahaan dengan nasabah agar tercapainya tujuan perusahaan. Metodologi dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan jenis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *customer relations* yang dijalankan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam aktivitas *customer service* telah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari menurunkan jumlah nasabah yang mengajukan komplain dan meningkatnya jumlah nasabah BRI Cabang Bantul itu sendiri. Dalam menjalankan strateginya dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta melakukan tahap dimulai dengan menentukan masalah, membuat program, media dan komunikasi dan evaluasi, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, mengurangi kekecewaan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Strategi, *Customer relations*, *Customer Service*, *Customer Satisfaction*.

DAFTAR ISI

| | Hal |
|------------------------------------|------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN MOTO..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| BAB I | |
| PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| E. Kerangka Teori..... | 8 |
| 1. Strategi..... | 8 |
| 2. <i>Customer Relations</i> | 10 |
| 3. <i>Customer Service</i> | 17 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 4. <i>Customer Satisfaction</i> | 20 |
| F. Metode Penelitian..... | 26 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 26 |
| 2. Lokasi Penelitian..... | 27 |
| 3. Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| a. Wawancara Mendalam..... | 27 |
| b. Observasi..... | 28 |
| c. Dokumentasi..... | 28 |
| 4. Analisa Data..... | 29 |

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|--|----|
| A. Lokasi Penelitian..... | 30 |
| B. Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia..... | 30 |
| C. Sejarah dan Perkembangan BRI Cabang Bantul..... | 38 |
| D. Visi dan Misi..... | 39 |
| E. Motto..... | 40 |
| F. Struktur Organisasi BRI..... | 40 |
| G. Produk dan Layanan..... | 46 |
| H. Jumlah Kantor BRI..... | 48 |
| I. Penghargaan..... | 48 |

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

| | |
|--|----|
| A. Penyajian Data..... | 51 |
| 1. Strategi <i>Customer Relations</i> BRI..... | 53 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat..... | 83 |
| B. Analisis..... | 80 |

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 103 |
| B. Saran..... | 104 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Jumlah Kantor dan Unit BRI.....48

B. DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Struktur Organisasi BRI Cabang Bantul.....41
2. Gambar 2.1 Mekanisme Keluhan Nasabah.....58
3. Gambar 3.1 Acara Gathering.....67
4. Gambar 3.1 Acara FPK.....68