

PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA  
*CUSTOMER SERVICE* BANK NTT  
KANTOR CABANG UTAMA KUPANG

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang  
Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



OLEH

SITI SAMIKNAH MUHAMAD USMAN

NO. REGISTRASI. 431 08 029

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDIA MANDIRA  
KUPANG  
2015



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194  
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)  
Kupang 85225 - Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 15 Februari 2014 Jam 09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Siti Samiknah M. Usman  
No. Reg. : 431 08 029  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi :

### PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMACUSTOMER SERVICE BANK NTT KANTOR CABANG UTAMA KUPANG.

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Darus Antonius, M. Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Lucy Max, S.Sos, M.I.Kom
- 4 Penguji Materi II : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos
- 5 Penguji Materi III : Drs. Darus Antonius, M. Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Darus Antonius, M. Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

*[Handwritten signatures of the examiners]*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 74  
 Penguji II = 80  
 Penguji III = 72  
 Lulus dengan Nilai = 75

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....  
Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :  
 Dekan,  
  
**DRS. FRANS NYONG, M.Si**

Kupang, 15 Februari 2014  
 Ketua Tim Penguji,  
  
**DRS. DARUS ANTONIUS, M. Si**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

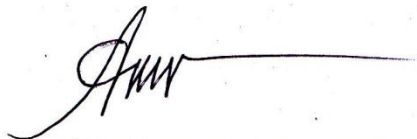
Nama : Siti Samiknah M. Usman  
No.Registrasi : 431 08 029  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul, **PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE BANK NTT KANTOR CABANG UTAMA KUPANG**. Adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila kemudian hari ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2015

Disahkan/Diketahui

Pembimbing I



(Drs. Darus Antonius, M.Si)

Mahasiswa/Pemilik



(Siti Samiknah M. Usman)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA  
CUSTOMER SERVICE BANK NTT  
KANTOR CABANG UTAMA KUPANG**

Diajukan Oleh :

Nama : Siti Samiknah M. Usman  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
No Registrasi : 431 08 029

Menyetujui

Pembimbing I

**(Drs. Darus Antonius, M.Si)**

Pembimbing II

**(Karolus Tatu Sius, M.Si)**

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang

**(Drs. Marianus Kleden, M.Si)**

## **PERSEMBAHAN**

*”Skripsi ini dipersembahkan bagi yang  
tercinta kedua orang tuaku yang dengan  
telah memberikan segala cinta dan kasih  
sayang mereka yang tidak pernah berakhir,  
serta yang kukasihi saudara-saudaraku yang  
selalu mendukung dalam doanya”*

## **MOTTO**

*”Jangan lelah,  
karena hidup ini selalu penuh perjuangan”*

## KATAPENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas restu dan berkat-Nya sehingga penulis dapat merampungkan karya tulis ini yang berjudul “PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* BANK NTT KANTOR CABANG UTAMA KUPANG sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNWIRA Kupang, terimah kasih telah membimbing peneliti selama menjadi mahasiswa di FISIP UNWIRA Kupang.
3. **Bapak Drs. Darus Antonius, M.Si** selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. **Bapak Karolus Tatu Sius, M.Si** selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. **Ibu Lucy Max, S.Sos, M.I.Kom** selaku penguji I yang telah memberi saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. **Ibu FD Setyaningsih, M.Si** selaku penguji II juga telah mendorong penulis selama perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Usman dan Ibu Siti Saniah selaku orang tua, (Alm.) Hidayat Usman, Kak Yasman, Jamal dan Untung yang selalu memberikan semangat dan dukungan hingga selesai penulisan skripsi ini.
8. Rafly, Jeje, Christy, Kak Rey, Zeth, Nikky dan sahabat-sahabat lain yang selalu setia menemani saya dan memberikan dukungan hingga akhir penulisan skripsi ini.
9. Kepada seluruh civitas akademika Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNWIRA Kupang yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangan pikiran dan semangat sehingga selesainya skripsi ini.
10. Terakhir kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu segala saran, kritik, dan masukan dalam rangka perbaikan, penulis sangat diharapkan.

Kupang, Juni 2015

*Penulis*



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	
Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Berita Acara.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Persembahan .....	v
Motto .....	iii
Kata Pengantar .....	vi
Daftar isi .....	vii
Abstrak.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Kerangka Pikiran .....	9
1.6 Asumsi Penelitian .....	10
1.7 Hipotesis Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi.....	12
2.2 Komunikasi Organisasi.....	13
2.3 Hambatan terhadap komunikasi efektif.....	14
2.4 Pengertian Bank.....	13
2.5 Customer Service.....	16

2.6 Pelayanan Prima .....	18
2.7 Nasabah .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Metode Penelitian .....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
3.3 Satuan Kajian .....	23
3.4 Informan Kunci.....	23
3.5 Konstruksi Penelitian.....	23
3.6 Jenis data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Analisis Data.....	24
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	24
<b>BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	26
4.2 Telaah Informan.....	30
4.3 Pendapat Nasabah Terhadap Layanan Prima Customer Service Bank NTT Cabang Utama Kupang .....	32
4.4 Pendapat Pegawai Bank NTT Terhadap Pelayanan Prima Customer Service Bank NTT Cabang Utama Kupang .....	38
4.5. Hasil Observasi .....	39

## BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1 Analisis Data.....	42
5.2 Interpretasi Data.....	45

## BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	48
6.2 Saran .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran .....	10
Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Informan .....	33
-------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA .....	50
----------------------	----

## ABSTRAK

Judul : PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* BANK NTT KANTOR CABANG UTAMA KUPANG

Sebagai salah satu unit yang berada pada struktur terdepan dalam hal pelayanan nasabah, bagian customer service harus memastikan seluruh keluhan, pertanyaan dan masukan dari nasabah dapat dijawab dengan baik. Bank NTT dengan motto "Melayani Dengan Sungguh" harus dapat dipahami dan dijabarkan para pemimpin kepada setiap pekerja yang ada didalamnya. Sebagai produsen atau sebagai penyedia jasa, Bank NTT harus mampu memberikan layanan prima kepada nasabah. Bukan hanya sekedar layanan yang baik, akan tetapi yang mampu memuaskan (*customer satisfaction*). Secara umum konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Bank NTT yakni setiap *customer service* haruslah selalu bijak untuk bersikap baik kepada semua nasabah dan mampu berkomunikasi secara benar. Peneliti diawal pra penelitian menemukan ternyata standar pelayanan prima di Bank NTT, khususnya di Cabang Utama belum memuaskan nasabah. Beberapa nasabah yang datang bertemu petugas *customer service* ternyata tidak mendapat sapaan dan senyuman, apalagi jika waktu pertemuan tidak memungkinkan adanya lagi perbincangan yang berlangsung lama, misalnya ketika pelayanan terhadap nasabah dibatasi jam masuk dan pulang dari karyawan. Nasabah pun tidak mendapat jawaban memuaskan dari pembicaraan dengan mereka. *Customer service* hanya berfungsi sebagai petugas yang mengarahkan nasabah ke bagian/ unit lain jika ingin mendapat jawaban yang lebih memuaskan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa *Customer Service* suatu bank berperan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah. Pola hubungan yang baik tersebut dapat menciptakan opini publik yang baik pula, sehingga jumlah nasabah dan kepuasan akan pelayanan semakin meningkat. Untuk itu, dalam penelitian ini peneliti menetapkan fokus penelitian di Bank NTT Kantor Cabang Utama Kupang, yaitu tentang Bagaimanapenerapan konsep Pelayanan Prima Bagian *Customer Service* Bank NTT Kantor Cabang Utama Kupang. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsi dan menganalisis Penerapan Konsep Layanan Prima (*Service Excellence*) bagian Customer Service Bank NTT Cabang Utama Kupang dalam membangun hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan tipe penelitian kualitatif. Untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala permasalahan yang ada, penelitian deskriptif ini menggunakan desain penelitian observasi non partisipan untuk mengamati fenomena obyektif. Penelitian ini dilaksanakan pada Bank NTT Kantor Cabang Utama, Jalan Cak Doko Kelurahan Oebobo Kecamatan Oebobo Kota Kupang. Sedangkan waktu penelitian yang dilakukan peneliti yakni selama satu bulan, sejak tanggal 17 Juni sampai dengan tanggal 17 Juli 2013. Informan atau narasumber yang dipilih terdiri dari unsur *Customer Service* dan Nasabah Bank NTT. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah berjumlah 8 orang dan pegawai Bank NTT berjumlah 3 orang. . Setelah data diperoleh selanjutnya data dianalisa menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data dapat disimpulkan bahwa konsep layanan prima Costumer Service Bank NTT itu sangat penting bagi nasabah karena dapat memenuhi kebutuhan akan berbagai macam informasi, baik itu informasi yang bersifat perorangan, maupun kelompok seperti, penilaian emosional dan pemenuhan rasa ingin tahu, menemukan bahan percakapan dalam interaksi sosial dan menambah wawasan pengetahuan perbankan. Dari pembahasan tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah Bank NTT perlu membuat penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang mereka terapkan. Sebab dengan adanya kajian tentang nasabah, maka Costumer Service Bank NTT akan secara rinci lebih mengenal atau mengetahui apa yang dibutuhkan nasabahnya. Dari sini baru dapat dikembangkan konsep pelayanan prima yang lebih baik.