

1629/KOM-D/SD-SI/2014

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. BNI Syariah CABANG PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



OLEH :

NOVRI RANDI
11043102916

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.un-suska.ac.id, E-mail: ian-sq@pekanbaru-ndo.net.id

UNISUSKARIAU

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru*” yang ditulis oleh:

Nama : Novri Randi
NIM : 11043102916
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang ujian panitia sarjana Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 16 April 2014

Dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Pekanbaru, April 2014

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


DR. Yasril Yazid, M.IS
NIP.19720429 200501 1 004

Panitia Ujian Munaqasah

Ketua



Drs. Ginda, M.Ag

NIP.19630326 199102 1 002

Sekretaris



Firdaus El Hadi, M.Soc.Sc

NIP. 19761212 200312 1 004

Penguji I



Yantos, S.IP, M.Si

NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji II



Intan Kemala, S.Sos, Msi

NIP.19810612 20081 2 017

ABSTRAK

Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT.BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Oleh : Novri Randi

Persaingan bisnis jasa penyimpanan dan investasi bank semakin ketat, setiap bank yang berorientasi kepada kepuasan konsumen memerlukan peran dan andil dari *customer service*. *Customer service* mampu menciptakan *image* positif dimata masyarakat sehingga konsumen setia menggunakan jasa yang ditawarkan, serta *customer service* diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik agar terjalinnya hubungan baik *internal* maupun *eksternal*. Sementara itu *customer service* PT.BNI Syariah Cabang Pekanbaru juga ikut serta mengambil peran dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT.BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara, dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi sebagai bahan perlengkapan.

Penelitian ini dilakukan di PT.BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Pada karyawan *customer service*. Yang menjadi subjek penelitian *customer service* PT.BNI syariah Cabang Pekanbaru, dan objek penelitian ini adalah peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran *customer service* PT.BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan kepuasan konsumen sudah berjalan dengan baik. Mengingat bahwa *Customer service* orang yang pertama dijumpai nasabah tentu harus memenuhi kebutuhan nasabah serta mencarikan solusi atas apa permasalahan yang dihadapi baik perannya sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relations officer* dan *komunikator*. Dan terciptanya kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat, ramah serta suasana dan lingkungan yang nyaman dan kondusif. *Point* penting yang penulis temukan dalam penelitian ini adalah *customer service* sebagai orang terdepan lebih meningkatkan pelayanan dalam menciptakan kepuasan konsumen, serta memberikan informasi yang lengkap guna menjalin hubungan dan kerja sama yang baik antara perusahaan dan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan hidayahnya yang senantiasa diimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. shalawat dan salam juga disampaikan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak. Amiin.

Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan sembangih pikiran, bimb ingan, dan motivasti dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua oran tua, Ayahanda Erman dan Ibunda Nurdanis. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, dan do'a yang diberikan.
2. Saudara-saudara tercinta, Erni ningsih, Erlinda, Ilda Defika, Afdhinal, Sinta Dewi yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Dan juga semua keponakan tersayang Yudha, Rivan, Febri, Zaki, Abiyu, Khaila, Reihan, Azka, dan Revano.
3. Bapak Darusman, M.Ag dan Ibu Mardhiah Rubani,M.Si selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan bimbingan dan motivasi.
4. Prof.Dr.H.M.Nazir, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. DR. Yasril Yazid M.IS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
6. Prof.DR.Amril,M.A yang (dulu) juga menjabat sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Bapak Firdaus Elhadi selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
8. Bapak Suhaimi.D, Msi yang sudah seperti Bapak Kandung sendiri yang peduli dan selalu memberikan ilmu, dan motivasi kepada penulis.
9. Bapak Toni Hartono, M.si yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Ibu Nurjanis,Ma. Yang (dulu)juga menjadi Penasehat Akademis.
11. Bapak Musfialdy,Msi selaku Penasehat Akademis.
12. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmu dan semangat kepada penulis.
13. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
14. Sahabat-sahabat terbaik khusus Manggalesoh : Mulya Abdul Syukur, Ismi Trisnawati, Keizerina CH, Murtadha Habibi, Rahmat Furqon. Dan juga sahabat Devi Tri Wahyuni, Yuli Astuti, Dina Nurul Syafira, Fitri Syafrizal, Martika Oetami, Sinta Sari, Rossy Noveriau Effendi, Tilla Rahma Yesa, Junaidi EP, Eko Saputra terima kasih untuk kebersamaan dan bantuan diberikan selama ini. Semoga Allah SWT membalasnya.
15. Teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi (E) angkatan 2010, Public Relations A (2010), terima kasih untuk bantuan dan semangat yang diberikan.

Dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih banyak atas bantuannya. Semoga skripsi ini bermamfaat bagi kita semua. Saran dan kritik yang membanguan penulis terima dengan segala kerendahan hati.

Pekanbaru, 18 Oktober 2013

Penulis

Novri Randi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Permasalahan.....	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Batasan Masalah.....	7
3. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kegunaan Praktis.....	7
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	8
1. Kerangka Teoritis	8
a. Peran	8
b. <i>Customer Service</i>	11
c. Konsumen dan kepuasan konsumen	14
2. Konsep Operasional.....	20
G. Metode Penelitian.....	21
1. Metode penelitian.	21
2. Lokasi penelitian	22
3. Subjek dan Objek Penelitian	22

4. Sumber Data	22
5. Populasi dan sampel	23
6. Teknik Pengumpulan Data	23
H. Teknik Analisa Data.....	24
I. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
A. Profil BNI Syariah.....	27
1. Situasi dan Lokasi PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru	29
2. Visi BNI Syariah	30
3. Misi BNI Syariah	30
4. Struktur Organisasi.....	31
5. Perhargaan	32
6. Layanan, Dana, Tabungan PT BNI Syariah.....	33
7. Keadaan pegawai PT BNI Syariah Cabang pekanbaru	36
BAB III : PENYAJIAN DATA	38
A. Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	39
1. Sebagai <i>Resepsionis</i>	39
2. Sebagai <i>Deskman</i>	42
3. Sebagai <i>Salesman</i>	43
4. Sebagai <i>Customer Relations Officer</i>	46
5. Sebagai <i>Komunikator</i>	48
BAB IV : TEKNIK ANALISI DATA.....	55
A. Peran <i>Customer Service</i>	55
1. Sebagai <i>Resepsionis</i>	55
2. Sebagai <i>Deskman</i>	56
3. Sebagai <i>Salesman</i>	57
4. Sebagai <i>Customer Relations Officer</i>	58

5. Sebagai <i>Komunikator</i>	60
BAB V : PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN