

KORPORASI

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DIVISI *FRONTLINER* DI
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SURABAYA KAPAS KRAMPUNG**



Oleh:

IRENE NATHANIA

NRP: 1423018123

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

KORPORASI

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DIVISI *FRONTLINER* DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SURABAYA KAPAS KRAMPUNG

Diajukan sebagai untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Oleh:

IRENE NATHANIA

NRP: 1423018123

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2021

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irene Nathania
NRP : 1423018123
Jurusan : S1 Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul :

“Peran *Customer Service* Divisi *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung”

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 22 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



Irene Nathania

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Tunggal,

Ketua Tim Penguji

A blue ink signature of Dr. Nanang Krisdinanto.

Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.

A blue ink signature of Maria Yuliasuti.

Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom.

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DIVISI *FRONTLINER* DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SURABAYA KAPAS KRAMPUNG

Oleh:

Irene Nathania

NRP: 1423018123

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.

TANGGAL: 1 Oktober 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Brigitte Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

IRENE NATHANIA NRP: 1423018123

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 22 OKTOBER 2021 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0707078607

MENGETAHUI,

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Irene Nathania
NRP : 1423018123
Jurusan : Ilmu Komunikasi / S1
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini **SETUJU** Laporan Kerja Praktik Saya, dengan judul

“Peran *Customer Service* Divisi *Frontliner* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Surabaya Kapas Krampung”

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unievrstas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



Irene Nathania
NRP. 1423018123

KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas rahmat, berkat dan kasih karunia atas penyertaan Tuhan Yesus Kristus berikan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan baik dan lancar. Segala proses panjang yang dilewati memang tidaklah mudah, mulai dari menentukan ranah kerja praktik, mencari tempat perusahaan untuk kerja praktik, membuat judul laporan, proses kerja praktik, bimbingan, hingga tahap persetujuan oleh pembimbing dan penguji dari awal hingga akhir. Namun, dengan keyakinan penuh penulis serta doa dan dukungan dari orang-orang terdekat, laporan kerja praktik ini dapat terselesaikan tepat waktu. Laporan kerja praktik ini dibuat sebagai salah satu usaha dan syarat sebagai tugas akhir untuk memenuhi masa studi selama 4 tahun di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Semoga laporan kerja praktik ini dapat menjadi persembahan kecil yang membanggakan bagi orang-orang terkasih penulis.

“Sebab, Bagi Allah tidak ada yang mustahil”

Lukas 1:37

KATA PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan kerja praktik ini dengan baik yang berjudul “*PERAN CUSTOMER SERVICE DIVISI FRONTLINER DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SURABAYA KAPAS KRAMPUNG*”

Penulisan laporan kerja praktik ini bertujuan untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja praktik yang dilaksanakan penulis selama dua bulan di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.

Laporan kerja praktik ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik dan lancar tanpa adanya pihak-pihak yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis. Oleh karena itu, ijin penulis memberikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Dosen Tim Penguji, Ibu Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom.
Yang telah menguji laporan kerja praktik penulis dalam ujian kerja praktik yang telah penulis laksanakan.
2. Kepada Dosen pembimbing Kerja Praktik, Bapak Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. Yang selalu mendampingi dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis selama menyusun laporan kerja praktik.
3. Kepada Bapak Pranathan Triatmojo, Selaku Pemimpin Cabang Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan kerja praktik.

4. Kepada Ibu Ishani, selaku Manajer Operasional Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung, yang telah memberikan kesempatan penulis menjalankan peran *Customer Service* dalam divisi *frontliner* di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.
5. Kepada Bapak Hadi Priyo Purwanto, Selaku Asisten Manajer Operasional Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung, yang telah memberikan kesempatan penulis menjalankan peran *Customer Service* dalam divisi *frontliner* di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung serta pemberian penilaian kerja praktik untuk penulis.
6. Kepada Ibu Firliza, Selaku Supervisor Layanan Kas Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung, yang telah menerima dan membimbing penulis dengan baik selama kegiatan kerja praktik.
7. Kepada Bapak Vicky, selaku HRD Bank BRI Kantor Surabaya Kapas Krampung yang telah memberikan kesempatan dan menerima penulis untuk melaksanakan kerja praktik di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.
8. Kepada Kak Irfan, Mbak Safira, Mbak Ambar, dan Mbak Nadya, selaku dari bagian *Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung yang telah membimbing, mengajarkan, dan mendukung penulis selama melaksanakan kerja praktik di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.
9. Kepada semua *staff* Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah bekerja sama dan

menerima penulis dengan baik dan ramah selama penulis menjalankan kerja praktik.

10. Orang tua penulis, Bapak Surahman, yang selalu menjadi kekuatan utama penulis dalam menyusun laporan kerja praktik serta tak henti mengingatkan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap hal yang dilakukan penulis termasuk penyusunan laporan kerja praktik ini.
11. Kepada Kak Vira, sebagai kakak tingkat senior yang membantu dan mendukung penulis dalam menyusun laporan kerja praktik.
12. Teman-teman terdekat penulis Michelle Angellin, Maria Natasya, Heaven Duta, Erick Orlando, Geraldo Harmanto, Martha Fernanda, Theopila Nasya, Rahadika, atas segala bentuk motivasi, bantuan, saran, serta kritik yang telah diberikan kepada peneliti selama penyusunan laporan kerja praktik ini maupun selama di bangku perkuliahan.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu oleh penulis dan telah membantu dan menyemangati penulis dalam penulisan laporan kerja praktik ini. Kiranya Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan berkat dan kesehatan berlimpah pada kalian semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan kerja praktik ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu besar harapan penulis mendapatkan kritik dan saran atas laporan kerja praktik ini. Semoga laporan kerja praktik ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Bidang Kerja Praktik	5
I.3 Tujuan Kerja Praktik	6
I.4 Manfaat Kerja Praktik	7
I.5 Tinjauan Pustaka	7
I.5.1 Komunikasi Pemasaran.....	7
I.5.2 Unsur Proses Komunikasi dalam Penerapan	
<i>Customer Service Bank</i>	8
I.5.3 Peran serta Tugas <i>Customer Service Bank</i>	12
I.5.4 Peran <i>Customer Service</i> dalam Komunikasi Pemasaran Bank	15
I.5.5 Kegiatan, Layanan Jasa, dan Bentuk Produk Bank	16
BAB II. Hasil dan Pembahasan Kerja Praktik	
II.1. Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	21
II.1.1 Profil Perusahaan.....	21
II.1.2 Lokasi Kerja Praktik.....	23
II.1.3 Gedung Perusahaan	24
II.1.4 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	25
II.1.5 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	26
II.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ..	28
II.2 Waktu Pelaksanaan	29

II.3 Hasil atau Temuan	46
II.3.1 Tugas <i>Customer Service</i> di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas krampung	49
II.3.2 Jenis Produk Tabungan Bank BRI di Layanan <i>Customer Service</i> Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.....	51
BAB III. PEMBAHASAN	
III.1 Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung Sebagai Perusahaan Jasa	54
III.2 Peran <i>Customer Service</i> Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung Sebagai Sarana Komunikasi Pemasaran	56
III.2.1 Proses Komunikasi Pemasaran <i>Customer Service</i> Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.....	58
BAB IV. PENUTUP	
IV.1 Kesimpulan	65
IV.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel I.5.1.1 Struktur Proses Komunikasi Pemasaran.....	8
Tabel II.I.6.1.1 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.....	28
Tabel II.2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan Kerja Praktik.....	29
Tabel III.2.1 Struktur Proses Komunikasi Pemasaran.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Aktivitas Kerja Praktik.....	67
Lampiran 2 Lembar Formulir Pengisian Rekening Perorangan	78
Lampiran 3 Tanda Bukti Penyetoran	79
Lampiran 4 Tanda Bukti Penarikan	80
Lampiran 5 Surat Pernyataan dan Kuasa Penerima BPUM.....	81
Lampiran 6 Brosur Bank BRI.....	82
Lampiran 7 Dokumentasi Penulis Selama di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung	83
Lampiran 8 Surat Pernyataan	86
Lampiran 8.1 Surat Pernyataan Kesiapan KP Luring	86
Lampiran 8.2 Surat Penerimaan Kerja Praktik di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung.....	87
Lampiran 8.3 Lembar Penilaian Kerja Praktik	88
Lampiran 8.4 Surat Keterangan Selesai Kerja Praktik	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.3.1 Gedung Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung .24	
Gambar II.1.4.1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk25	
Gambar II.3.1 Kegiatan Layanan <i>Customer Service</i> di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung47	
Gambar II.3.2 Kegiatan Tahapan Transaksi di <i>Customer Service</i> di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung48	
Gambar II.3.3 Kegiatan Penulis di <i>Customer Service</i> di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung49	

ABSTRAK

Dalam pemasaran perbankan, dibutuhkan *skill* handal dalam unsur komunikasi pemasaran dan tanggung jawab penuh dalam melakukan transaksi penjualan produk bank. Maka dari itu dibutuhkanlah bagian *customer service* dalam barisan *frontliner* perusahaan bank guna menjalankan tujuan pemasaran, serta transaksi penjualan produk milik bank, tak terkecuali di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung. Kehadiran peran *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung merupakan jembatan atau salah satu sarana komunikasi pemasaran dalam bank yang menghubungkan nasabah dengan bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung. Pemasaran bank memerlukan komunikasi untuk mendukung transaksi dengan menginformasikan, membujuk, mengingat dan membedakan produk bank lainnya yang dilaksanakan oleh seorang *customer service*. dengan komunikasi pemasaran maka *customer service* dapat berusaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama kepada nasabah atau calon nasabah sasaran mengenai keberadaan produk bank sehingga dapat terjadinya suatu target penjualan produk yang tercapai.

Kata Kunci: Peran, Komunikasi pemasaran, *customer service*, Perbankan.

ABSTRACT

In banking marketing, reliable skills are needed in the elements of marketing communications and full responsibility in conducting transactions sales of bank products. Therefore, the customer service department is needed in frontliners division of bank companies to carry out marketing objectives, as well as bank product sales transactions, including at Bank Rakyat Indonesia Bank or BRI Bank Branch Offices of Surabaya Kapas Krampung. The presence of the role of customer service at Bank BRI Branch Offices of Surabaya Kapas Krampung is a bridge or one of the facilities marketing communication within the bank that connects customers with the Bank BRI Branch Offices of Surabaya Kapas Krampung. Bank marketing requires communication to support transactions by informing, persuading, remembering and differentiating other bank products carried out by a customer service. With marketing communications, customer service can trying to convey messages to the public, especially to customers or potential target customers regarding the existence of bank products so that a product sales target is achieved.

Keywords: Role, Marketing Communication, Customer Service, Banking.