

SKRIPSI

**STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS OLEH
DIVISI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGHADAPI
KELUHAN PELANGGAN DI BANK SUMSEL BABEL**

Disusun oleh

MEYSYIN

NIM 22191006P



**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS OLEH DIVISI
CUSTOMER SERVICE DALAM MENGHADAPI KELUHAN
PELANGGAN DI BANK SUMSEL BABEL**

**MEYSYIN
22191006P**

SKRIPSI

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Menyetujui,

**Palembang,
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Dekan Fakultas Sosial Humaniora**



**Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0208127303**

**Universitas Bina
Darma
Fakultas Sosial Humaniora**



**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D
NIDN: 001200970607**

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan pada Ujian Seminar Hasil Riset pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma.

Nama : MEYSYIN

NIM : 22191006P

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial Humaniora

Judul Riset : Strategi Manajemen Komunikasi Krisis oleh Divisi *Customer Service* dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan di Bank Sumsel Babel

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0208127303

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0208127303

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS OLEH DIVISI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGHADAPI KELUHAN PELANGGAN DI BANK SUMSEL BABEL

Disusun Oleh:

MEYSYIN

22191006P

Telah dipertahankan di hadapan panitia penguji Skripsi pada program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang pada 4 Maret 2025 guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan Lulus.

Panitia Penguji Skripsi

Pembimbing : Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

(.....)

Penguji 1 : Dimas Umboro Sumbar, S.sn., M.I.Kom

(.....)

Penguji 2 : Tri Oktarina, M.Kom

(.....)

Tanggal Sidang 4 Maret 2025

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meysyin
NIM : 22191006P
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Dengan ini menyatakan :

1. Penelitian Riset ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Penelitian Riset ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan grahan dosen pembimbing.
3. Di dalam Penelitian Riset ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Penelitian Riset yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila bukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 4 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Meysyin

MOTTO

" Kesuksesan yang besar dimulai dari langkah yang kecil"

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Papa dan mama beserta saudara dan keluarga besar yang senantiasa mendo'akan kelancaran dalam penulisan skripsi
2. Saya ucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing saya Dr. Desy Misnawati, S. Sos., M.I.Kom yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir, memberikan pengarahan dalam penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Saya ucapkan terimakasih kepada dosen penguji saya Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom, Dimas Umboro Sumbar, S.sn., M.I.Kom , Tri Oktarina, M.Kom yang telah memberikan saran dan masukan pada penelitian ini.

ABSTRACT

CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT STRATEGIES BY THE CUSTOMER SERVICE DIVISION IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT BANK SUMSEL BABEL

Meysyin

NIM 22191006P, Communication Science Study Program
Universitas Bina Darma, 2025

This study aims to identify the crisis communication management strategies implemented by the Customer Service Division in handling customer complaints at Bank Sumsel Babel, as well as to evaluate the effectiveness of these strategies in maintaining customer satisfaction and protecting the bank's reputation. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques such as in-depth interviews, observation, document studies, and customer satisfaction surveys. The theoretical framework is based on W. Timothy Coombs' Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The results indicate that the Customer Service Division of Bank Sumsel Babel has implemented a structured crisis communication strategy through early complaint detection systems, clear standard operating procedures (SOPs), prompt and empathetic responses, and cross-divisional coordination, particularly with the Public Relations and IT departments. These strategies have proven effective in managing customer complaints, minimizing potential crises, and preserving the bank's public image. The success of these efforts is supported by regular staff training, responsive use of digital platforms, and consistent internal and external messaging. This study is expected to serve as a practical reference for other financial institutions in designing adaptive and sustainable crisis communication strategies. In a fast-paced digital era where transparency and responsiveness are key, a robust crisis communication system is not only essential but vital in maintaining customer trust and institutional competitiveness.

Keywords: Crisis Communication, Customer Service, Communication Strategy, Customer Complaints, Bank Sumsel Babel

ABSTRAK

PELAYANAN FIELD STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS OLEH DIVISI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGHADAPI KELUHAN PELANGGAN DI BANK SUMSEL BABEL

Meysyin

NIM 22191006P, Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Bina Darma, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen komunikasi krisis yang diterapkan oleh Divisi Customer Service dalam menangani keluhan pelanggan di Bank Sumsel Babel, serta mengevaluasi efektivitas strategi tersebut dalam menjaga kepuasan nasabah dan mempertahankan citra lembaga perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, studi dokumen, dan survei kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan adalah Situational Crisis Communication Theory oleh W. Timothy Coombs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Divisi Customer Service Bank Sumsel Babel telah menerapkan strategi komunikasi krisis yang terstruktur melalui sistem deteksi dini keluhan, penyusunan SOP yang jelas, respons cepat dan empatik, serta koordinasi lintas divisi, khususnya dengan tim Humas dan IT. Strategi ini terbukti efektif dalam mengelola keluhan pelanggan, meminimalkan potensi krisis, serta menjaga reputasi bank di mata publik. Keberhasilan strategi ini juga ditunjang oleh pelatihan berkala terhadap staf, penggunaan media digital secara responsif, serta konsistensi pesan baik secara internal maupun eksternal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi lembaga keuangan lainnya dalam merancang strategi komunikasi krisis yang adaptif dan berkelanjutan. Di tengah tantangan era digital yang serba cepat dan terbuka, keberadaan sistem komunikasi krisis yang kuat bukan hanya penting, tetapi menjadi keharusan untuk menjaga kepercayaan nasabah dan daya saing institusi keuangan.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Customer Service, Strategi Komunikasi, Keluhan Pelanggan, Bank Sumsel Babel

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrohmatullahi Wabarokaatuh, Alhamdulillahirobbil alamiin, puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pelayanan Field Strategi Manajemen Komunikasi Krisis Oleh Divisi Customer Service Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan Di Bank Sumsel Babel”** tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan Tugas Akhir masih jauh dari kata sempurna, berbagai kendala yang dihadapi mulai dari pengajuan judul hingga dengan penyelesaian Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi menyempurnakan penulisan rencana Tugas Akhir ini. Melalui doa dan syukur, penulis memohon kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah kepada-Nya. Sehingga usulan ini dapat selesai sesuai waktu yang telah disepakati. Selama proses pelaksanaan, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah di berikan kepada semua yang telah membantu dan atas dorongan, semangat dan bimbingan kerjasamanya, yaitu :

1. Prof.Dr. Sundari Ariani, M.Pd., MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Nuzsep Almigo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.

4. Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing Penelitian yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membantu dan pengarahan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunika Universitas Bina Darma Palembang.
6. Papa dan mama beserta saudara dan keluarga besar yang senantiasa mendo'akan
7. Rekan terbaik mensupport selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir Muhammad Faaizun Alfarisi
8. Pihak-pihak yang sangat membantu dalam penulisan skripsi yang tidak dapat di tulis satu-persatu.

Semoga Allah membalas segala kebaikan semua yang terlibat.

Sebagai penutup, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Waasallamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang,
Penulis

Meysyin

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teoritis.....	12
2.2.1. Teori Komunikasi Krisis (Crisis Communication Theory).....	12
2.2.2. Faktor-Faktor Komunikasi Krisis.....	14
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.3.1. Strategi Komunikasi	16
2.3.2. Pengertian <i>Customer Service</i>	20
2.3.3. Tugas <i>Customer Service</i>	23
2.3.4. Fungsi <i>Customer Service</i>	25
2.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29

3.1.	Metode Penelitian.....	29
3.2.	Subjek dan Objek Penelitian	29
3.2.1.	Subjek Penelitian.....	29
3.2.2.	Objek Penelitian	30
3.3.	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	30
3.4.	Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Hasil Penelitian	36
4.1.1.	Deskripsi Bank Sumsel Babel	36
4.1.2.	Deskripsi Informan Penelitian.....	42
4.1.3.	Deskripsi Hasil Wawancara	46
4.2.	Hasil Analisis strategi manajemen komunikasi krisis oleh divisi <i>Customer Service</i> dalam menghadapi keluhan pelanggan di Bank Sumsel Babel ..	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1.	Kssimpulan.....	66
5.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. 1 Jumlah Pengaduan yang Diterima OJK Berdasarkan Sektor yang Diadukan (Januari-Juli 2023).....	4
Tabel 4.1 1 Kantor Cabang dan Cabang Pembantu	40
Tabel 4.1 2 Data Keluhan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Jakabaring.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 bank Sumsel babel	36
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing

Lampiran 2 Lembar Konsultasi

Lampiran 3 Lembar Formulir Perbaikan Seminar Proposal

Lampiran 4 Lembar Formulir Perbaikan Seminar Hasil Penelitian

Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal

Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana

Lampiran 7 Formulir Permohonan Pengajuan Judul dan Pembimbing

Lampiran 8 Formulir Permohonan Penggantian Judul

Lampiran 9 Turnitin

Lampiran 10 Letter Of Acceptence

Lampiran 11 Biodata Diri

Lampiran 12 Formulir Kelayakan

Lampiran 13 Artikel