

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT BANK BRI
KANTOR CABANG (KANCA) BANTUL DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH TAHUN 2019**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Kemal Yudhayana

20160530189

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Kemal Yudhayana

NIM: 20160530189

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Fakultas: Ilmu Sosial Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"STRATEGI CUSTOMER RELATIONS BANK BRI KANTOR CABANG BANTUL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH TAHUN 2019"** adalah karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi saya terbukti sebagai plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Yogyakarta, 27 Maret 2021



MOTTO

“Nakal Tapi Tampan dan Kaya Raya”

-Kemal Yudhayana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, puji syukur selalu penulis panjatkan atas kebesaran Allah SWT yang selalu mengiringi setiap proses kehidupan yang dijalani penulis. Terutama selama penulis berproses dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan tulisan ini untuk pihak-pihak yang telah mendukung dan memberikan energi positif kepada penulis dalam berproses. Terima kasih sebesar-besarnya karena telah memberi semangat dan menjadi bagian dalam perjalanan hidup penulis.

1. Allah SWT, sang pencipta alam semesta dan penyejuk hati setiap insan manusia. Terima kasih Ya Allah atas segala karunia yang telah engkau berikan. Berbagai kelancaran, kemudahan, dan segala nikmat yang engkau berikan sehingga hamba-Mu ini bisa menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik. Terima kasih telah menjadi tempat untuk bersyukur dan berkeluh-kesah dari segala keadaan yang hamba lalui selama ini. Terima kasih juga engkau telah menghadirkan orang-orang baik yang hamba temui selama di Jogja. Alhamdulillah terima kasih Ya Allah.
2. Ibu, bapak, dan kakak yang selalu senantiasa bekerja keras untuk putra satu-sartunya yang menjadi harapan masa depan keluarga dan sudah mendampingi saya dalam seluruh perjalanan pendidikan hingga di sarjana 1.
3. Terima kasih untuk yang tersayang Yolanda Aditya yang dari awal sudah banyak membantu dan memberikan ide dan semangat. Terima kasih sudah banyak membantu dan mendampingi hingga ke tahap kelulusan skripsi.\
4. Terima kasih untuk teman satu tongkrongan A\$AP CREW: Hendri, Sandi Escobar, Kefas, Mas Ambon, Anak SMP, Athik Jamu, Dimek Emo, Esa, Fatih Ghoib, Gani, Hengki, Iza Gendut, Iz U, Kempip Lemu, Manusia Tanpa Alis, Pace Green Wibu, Pangeran Mbantul, Mas Ghof, Syeikh Budi Assegaf, Maap Enemy, Tedi, dan Lik Sukoco yang tidak memberikan inspirasi apapun namun sudah banyak memberikan kenangan yang ancur-ancuran.

5. Terima kasih untuk rumah berkarya Cinema Komunikasi (CIKO) sudah menjadi tempat dalam berkeaktifitas dan mengembangkan pemikiran menjadi lebih berkembang dan kreatif lagi.
6. Terima kasih untuk Bu Guru Fanadya Eva yang mendampingi di bab-bab awal sehingga saya bisa mencapai ujian pendadaran yang membuat hari saya semakin lega
7. Terima kasih untuk Ilmu Komunikasi dan *Public Relations* yang sudah menjadi rumah saya dalam menimba ilmu untuk amunisi saya menghadapi masa depan. Tanpa Ilmu Komunikasi dan *Public Relations* mungkin saya belum tahu arah tujuan masa depan yang saya inginkan.
8. Terima kasih untuk TAKI-TAKI GANK yang sudah menemani bersama dari awal kelas Public Relations hingga sekarang, semoga persaudaraan kita tidak putus dan bisa kembali ke tempat awal kita bersenang senang, Bali.
9. Terima kasih untuk kelas tersolid EBONY yang memberikan tali persaudaraan yang kuat dan menumbuhkan semangat saya dalam berkuliah

Yogyakarta, 23 November 2020



Kemal Yudhayana

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Strategi *Customer Relations Management* Bank BRI Kantor Cabang Bantul Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tahun 2019” guna memperoleh gelar sarjana strata 1 di Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Proses penulisan laporan skripsi ini tentunya tak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang luar biasa, dan dengan rendah hati ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua pihak yang telah mendukung dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terkhusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kekuatan, kemudahan, kesabaran, dan karunia lainnya yang alhamdulillah selalu mengiringi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Sovia Sitta Sari, S.Sos, M.Si. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang senantiasa meluangkan waktunya, memberikan support dan bimbingan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos, M.Si dan Bapak Aswad Ishak, SIP, M.Si yang telah berkenan menjadi dosen penguji saya, terima kasih atas

masuk dan sarannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi UMY yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Seluruh karyawan dan staff Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur dan Mba Siti yang telah banyak membantu memudahkan penulis selama berkuliah di prodi Ilmu Komunikasi UMY.
8. Bapak Didik sebagai Supervisor Pelayanan Operasional Bank BRI Kantor Cabang Bantul yang sudah memberikan berbagai informasi mengenai data penelitian yang saya teliti.
9. Semua pihak dan orang-orang yang pernah penulis temui dan membantu kelancaran skripsi ini. Terima kasih atas respon yang baik dan menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk berdiskusi dan berharap akan ada saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, kurang lebihnya penulis mohon maaf. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 November 2020

Penulis



Kemal Yudhayana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	LL
HALAMAN PERNYATAAN.....	LLL
MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Kerangka Teori	13
F. Metode Penelitian.....	21
G. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. <i>Customer Relations Management</i> Bank Lain:	28
1. <i>Action control - administrative constraints</i>	29
2. <i>Action control - action accountability</i>	29
3. <i>Action control - preaction review</i>	30
4. <i>Action control - redundancy</i>	30
5. <i>Result control - reward</i>	31
6. <i>Result control - punishment</i>	31
B. Profil Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bantul.....	31
C. Produk dan Layanan Bank BRI	34
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	35
A. Penyajian Data	35
1. Strategi <i>Customer Relations Management</i>	36
2. Proses <i>Customer Relationship Management</i>	40
3. <i>Target Customer Relations Management</i>	45
4. <i>Customer Satisfications</i>	47

B. Analisis Data.....	55
1. Strategi <i>Customer Relationship Management</i> Bank BRI Kantor Cabang Bantul.....	56
2. Proses <i>Customer Relations Management</i>	57
3. Target <i>Customer Relations Management</i>	59
4. <i>Customer Satisfications</i>	60
BAB IV PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. SARAN.....	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data grafik peningkatan suasana pelayanan Bank BRI Kantor Cabang Bantul terhadap nasabah	6
Tabel 1. 2 Data grafik peningkatan prosedur pelayanan Bank BRI Kantor Cabang Bantul terhadap nasabah	7
Tabel 1. 3 Data grafik peningkatan pelayanan oleh staff Bank BRI Kantor Cabang Bantul terhadap nasabah	8
Tabel 3. 1 Pengguna Aplikasi BRicare	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Program Simpedes Hadiah Langsung Bank BRI Cabang Bantul.....	4
Gambar 1. 2 Grafik Data grafik GAP Bank BRI Kantor Cabang Bantul dengan bank lain.....	8
Gambar 2. 1 Lokasi Penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Bantul	31
Gambar 2. 2 Struktur Perusahaan BANK BRI Pusat Cabang Bantul.....	34
Gambar 3. 1 Simpedes Hadiah Langsung	39
Gambar 3. 2 <i>Event</i> Pengundian Simpedes Hadiah Langsung	43
Gambar 3. 3 Panen Hadiah Simpedes Semester I Tahun 2019	44
Gambar 3. 4 Simpedes Hadiah Langsung	48
Gambar 3. 5 Logo BRI Care.....	49