



**PERANAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENANGANI KELUHAN
NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
CABANG JEMBER**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN COMPLAIN HANDLING
CUSTOMER KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) AT
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
JEMBER BRANCH***

SKRIPSI

Oleh

**Ina Syarifah
NIM 060910202214**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**PERANAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENANGANI KELUHAN
NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
CABANG JEMBER**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN COMPLAIN HANDLING
CUSTOMER KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) AT
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
JEMBER BRANCH***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)
dan mencapai Gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Ina Syarifah
NIM 060910202214**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Kedua orang tua sekaligus guru terbaik dalam hidupku selamanya, Ayahanda Afandi dan Ibunda Muthomimmah, yang senantiasa menuntun dan mendampingi dengan kesabaran, perhatian, dan kasih sayangnya,

MOTTO

Untuk memenangkan persaingan dalam bisnis jasa, pelayanan melalui kiat pelayanan prima tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggan.*)

*) Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada: 279.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ina Syarifah

NIM : 060910202214

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Peranan *Public Relations* dalam Menangani Keluhan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 6 Oktober 2010

Yang menyatakan,

Ina Syarifah

NIM 060910202214

SKRIPSI

PERANAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CABANG JEMBER

Oleh

Ina Syarifah
NIM 060910202214

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sri Wahyuni, M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Totok Supriyanto, M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peranan *Public Relations* dalam Menangani Keluhan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember” telah diuji dan di sahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 21 Oktober 2010

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Fadholi Sa'id, SU
NIP 194803131976031001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP 195604091987022001

Anggota Penguji,

Anggota 1: Drs. Totok Supriyanto, M.Si (.....)
NIP 195010041977021001

Anngota 2: Drs. Hartono Djulianto, M.Si (.....)
NIP 194607281977031001

Anngota 3: Dra. Dwi Windradini BP., M.Si (.....)
NIP 196408141989022003

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi. MA

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Peranan *Public Relations* dalam Menangani Keluhan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember; Ina Syarifah, 060910202214; 2010: 122 halaman; Program Studi Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember melibatkan *customer services* dan *loan service* dalam menjalankan komunikasi dengan publik sasaran. *Customer service* dan *loan service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember menjalankan peranan *public relations* untuk membina hubungan dengan publik sasaran dan mendukung tujuan perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peranan *public relations* dalam menangani keluhan nasabah kredit pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan paradigma kualitatif. Tahap analisis data digunakan analisis domain dan taksonomi dengan menggunakan metode *snowball* dan dalam menentukan informan, peneliti menggunakan *purposive sampling*. Penarikan kesimpulan pada penelitian dilakukan secara induktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *public relations* sebagai metode komunikasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember. *Customer service* dan *loan service* menjalankan peranan *public relations* dalam memberikan layanan komunikasi terhadap nasabah. Penanganan keluhan nasabah untuk produk dana, jasa dan layanan, produk dana dan BTN syariah diserahkan kepada *customer service*, sedangkan untuk produk Kredit Pemilikan Rumah diserahkan kepada unit *loan service*.

Peranan *public relations* yang dijalankan oleh *loan service* dalam penanganan keluhan nasabah kredit pemilikan rumah (KPR) adalah sebagai *communication*

fasilitator dan problem solving process fasilitator. Peranan public relations sebagai communication fasilitator terdiri dari beberapa penerapan komunikasi yang dilakukan oleh loan service sebagai relationship, mediator dan back up management.

PRAKATA

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya atas hidayah dan kesempatan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peranan *Public Relations* dalam Menangani Keluhan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan, petunjuk dan pengarahan dari banyak pihak. Penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. Suhartono, M.P., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Poerwanto, M.A., selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
5. Drs. Totok Supriyanto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membantu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh karyawan akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah mengajar, mendidik, dan memberikan tambahan ilmu pengetahuan kepada penulis;

7. Bapak Agung Priyanto selaku *Branch Manager* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta seluruh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember yang telah baik, ramah dan memberikan kemudahan dalam penelitian;
8. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan karya tulis ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga pada khususnya. Penulis juga menghargai saran dan kritik yang diberikan bagi kesempurnaan penulisan berikutnya.

Jember, Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Public Relations	8
2.1.2 Penanganan Keluhan Nasabah (Pelanggan).....	23
2.1.3 Bank	27
2.1.4 Kredit Pemilikan Rumah (KPR)	30

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.2.1 Penelitian dalam Bentuk Skripsi	33
3.2.2 Penelitian dalam Bentuk Jurnal	35
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian.....	38
3.2 Tahap Persiapan	39
3.3 Tahap Pengumpulan Data	44
3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan data.....	45
3.5 Tahap Analisis Data.....	46
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan	48
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	49
4.1.2 Perkembangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	50
4.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	52
4.1.4 Peraturan dan Pedoman PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember.....	53
4.1.5 Ketenagakerjaan.....	55
4.1.6 Ketentuan Jam Kerja.....	59
4.1.7 Struktur Organisasi	59
4.1.8 Susunan Tingkat Jenjang dalam Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember ...	62
4.1.9 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab.....	63
4.1.10 Kegiatan Usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	66
4.1.11 Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	

Cabang Jember	67
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	74
4.2.1 Aktivitas <i>Public Relations</i>	74
4.2.2 Khalayak Sasaran <i>Public Relations</i>	77
4.2.3 Peranan <i>Public Relations</i>	81
4.2.4 Peranan <i>Public Relations</i> dalam Menangani Keluhan Nasabah KPR	86
4.2.5 Tolok Ukur Penanganan Keluhan Nasabah KPR	98
4.3 Interpretasi.....	102
BAB 5. KESIMPULAN	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran	120
DAFTAR BACAAN.....	121
LAMPIRAN	
A. PEDOMAN WAWANCARA.....	123
B. HASIL WAWANCARA	126
C. SURAT IZIN PENELITIAN.....	145
D. FORMULIR PENGAJUAN KELUHAN NASABAH KPR.....	147
E. DOKUMEN FOTO	148

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Jumlah Keluhan Nasabah KPR Tahun 2007-2009	4
1.2	Jenis-Jenis Keluhan Nasabah KPR.....	4
2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	34
2.2	Jurnal Penelitian Terdahulu dengan Relevansi Terhadap Penelitian Sekarang.....	35
3.1	Model Analisis Domain.....	47
3.2	Model Analisis Taksonomi.....	47
4.1	Jumlah Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	57
4.3	Matrik Analisis Domain Peranan <i>Public Relations</i> Terkait dengan Nasabah KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	102
4.4	Matrik Analisis Taksonomi Peranan <i>Public Relations</i> dalam Menangani Keluhan Nasabah KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Alur Terjadinya KPR.....	32
4.1 Segitiga Iman.....	55
4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember.....	61
4.3 Proses Penanganan Keluhan Nasabah KPR.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Pedoman Wawancara.....	122
A.1 Pedoman Wawancara Karyawan	122
A.2 Pedoman Wawancara Nasabah	123
A.3 Pedoman Wawancara Developer	124
B. Hasil Wawancara	125
C. Surat Izin Penelitian.....	145
C.1 Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember .	145
C.2 Surat Keterangan Penelitian dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	146
D. Formulir Pengajuan Keluhan Nasabah KPR.....	147
E. Dokumen Foto	148