



**EFEKTIFITAS MEDIA INTERNET UNTUK DISTRIBUSI INFORMASI
DAN PENGETAHUAN PRODUK PERBANKAN PADA NASABAH DI
BANK COMMONWEALTH CABANG PURI INDAH JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Disusun Oleh:

Nama : Sandra Lexi

NIM : 44207120068

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : EFEKTIFITAS MEDIA INTERNET UNTUK DISTRIBUSI
INFORMASI DAN PENGETAHUAN PRODUK PERBANKAN
PADA NASABAH DI BANK COMMONWEALTH CABANG PURI
INDAH JAKARTA**

Nama : Sandra Lexi

NIM : 44207120068

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Agustus 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Juwuno Tri Atmodjo S.Sos, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Sandra Lexi
NIM : 44207120068
Jurusan : Public Relations
Judul : **EFEKTIFITAS MEDIA INTERNET UNTUK DISTRIBUSI
INFORMASI DAN PENGETAHUAN PRODUK PERBANKAN
PADA NASABAH DI BANK COMMONWEALTH CABANG PURI
INDAH JAKARTA**

Jakarta, 13 Agustus 2011

Ketua Sidang

Nama : **Dicky Andika S.sos. M.Si**

(.....)

Penguji Ahli

Nama : **Dra. Diah Wardhani. M.Si.**

(.....)

Pembimbing

Nama : **Juwuno Tri Atmodjo S.Sos, M.Si**

(.....)



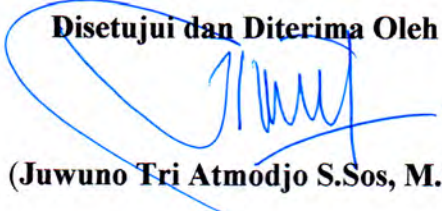
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Sandra Lexi
NIM : 44207120068
Jurusan : Public Relations
Judul : **EFEKTIFITAS MEDIA INTERNET UNTUK DISTRIBUSI
INFORMASI DAN PENGETAHUAN PRODUK PERBANKAN
PADA NASABAH DI BANK COMMONWEALTH CABANG PURI
INDAH JAKARTA**

Jakarta 13 Agustus 2011

Disetujui dan Diterima Oleh :


(Juwuno Tri Atmodjo S.Sos, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi


(Juwuno Tri Atmodjo S.Sos, M.Si)

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi Organisasi	7
2.2. Public Relations	15
2.3. Media-media Public Relations	22
2.4. Internet	26
2.5. Internet Banking	37
2.6. Cyber Public Relations	44
2.7. Konsep Efektivitas Komunikasi	49
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian	53
3.2. Metode Penelitian	54
3.3. Teknik Pengumpulan Data	54

3.4. Populasi dan Sampel	55
3.5. Definisi Konsep	57
3.6. Operasional Konsep	58
3.7. Analisa Data	59

BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	63
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	67
4.2.1. Karakteristik Responden	68
4.2.2. Efektivitas Media Internet.....	71
4.3. Analisa Data	92
4.4. Pembahasan	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran.....	101

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	58
Tabel 3.2	Operasional Variabel	42
Tabel 3.3	Skor Jawaban tentang efektivitas komunikasi internet.....	60
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2	Usia Responden	69
Tabel 4.3	Profesi	70
Tabel 4.4	Lama Menjadi Nasabah Commonwealth Bank	71
Tabel 4.5	Nasabah mengetahui keberadaan internet banking.....	72
Tabel 4.6	Nasabah melakukan registrasi internet banking dengan mudah ...	73
Tabel 4.7	Proses login yang mudah saat mengakses internet banking	73
Tabel 4.8	Internet banking memiliki tingkat keamanan yang tinggi karena adanya “myAccess” (<i>token key</i>) saat mengakses.....	74
Tabel 4.9	Nasabah dapat mengakses internet banking dimana saja	75
Tabel 4.10	Nasabah selalu mengakses dengan internet banking untuk bertransaksi	76
Tabel 4.11	Nasabah menyukai fitur yang terdapat pada internet banking.....	77
Tabel 4.12	Nasabah menyukai <i>interface</i> (tampilan) dari halaman internet banking.....	78
Tabel 4.13	Nasabah dapat melakukan beberapa transaksi saat mengakses internet banking	78
Tabel 4.14	Nasabah dapat mengetahui rekening koran dengan mengakses Internet banking	79
Tabel 4.15	Nasabah dapat menyampaikan keluhan setiap saat	80
Tabel 4.16	Nasabah selalu mengakses internet banking saat melakukan transfer antar rekening dengan cepat	81
Tabel 4.17	Nasabah dapat mengetahui jenis-jenis transaksi yang pernah dilakukan selama 1 tahun.....	82
Tabel 4.18	Nasabah dapat mengunduh (<i>download</i>) <i>history</i> transaksi setiap bulannya.....	83

Tabel 4.19	Internet banking memiliki fitur transfer antar bank dengan ketentuan yang berlaku.....	84
Tabel 4.20	Nasabah dapat melakukan pembelian reksadana saat mengakses internet banking	85
Tabel 4.21	Nasabah dapat melakukan transaksi Bill payment pada internet banking commonwealth	86
Tabel 4.22	Internet banking memberikan kemudahan kepada nasabah	87
Tabel 4.23	Internet banking menjadi alternatif bagi nasabah untuk melakukan transaksi non tunai	88
Tabel 4.24	Nasabah merasa puas dan nyaman dengan mengakses internet banking dalam melakukan transaksi	89
Tabel 4.25	Internet banking meyakinkan nasabah atas data rekeningnya secara rahasia karena memiliki tingkat keamanan yang tinggi.....	90
Tabel 4.26	Token myAccess menjadi alat pengaman saat bertransaksi dengan internet banking	91
Tabel 4.27	Proses transaksi pada internet banking sudah mengaplikasikan sistem real time untuk pemrosesannya.....	92
Tabel 4.28	Skor Nilai Responden untuk Masing-masing Kuesioner.....	94
Tabel 4.29	Intranet FM digunakan untuk menjalankan peran sosial karyawan terhadap perusahaan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Quartil	62
Gambar 4.1	Area Quartil	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Lampiran 4 Capture Internet Banking