



**PENGGUNAAN MEDIA INFORMASI E-BANKING TERHADAP
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI BAGI NASABAH PT
BANK ANZ INDONESIA CABANG PLUIT VILLAGE**



Proposal Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
MERCU BUANA
Rizky Meilizar
44212110003

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGGUNAAN MEDIA INFORMASI E-BANKING TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI BAGI NASABAH PT BANK ANZ INDONESIA CABANG PLUIT VILLAGE

Nama : Rizky Meilizar

NIM : 44212110003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2017

Ketua Sidang,

Ahmad Mulyana, Dr., M.Si

(.....)

Penguji Ahli

Enjang Pera Irawan, M. Ikom

(.....)

Pembimbing I

Suryanings Hayati, MM, M.Si
<http://digilib.mercubuana.ac.id/>

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGGUNAAN MEDIA INFORMASI E-BANKING TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI BAGI NASABAH PT BANK ANZ INDONESIA CABANG PLUIT VILLAGE

Nama : Rizky Meilizar

NIM : 44212110003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Februari 2017
Mengetahui,

Pembimbing

(Suryanings Hayati, MM, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGGUNAAN MEDIA INFORMASI E-BANKING TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI BAGI NASABAH PT BANK ANZ INDONESIA CABANG PLUIT VILLAGE

Nama : Rizky Meilizar

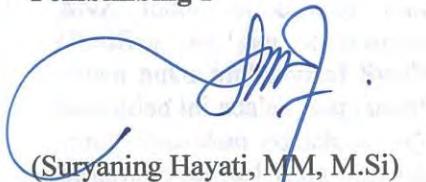
NIM : 44212110003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

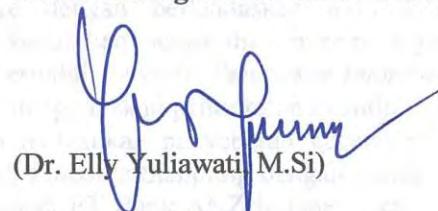
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
Jakarta, Februari 2017
MERCU BUANA
Disetujui dan diterima oleh:

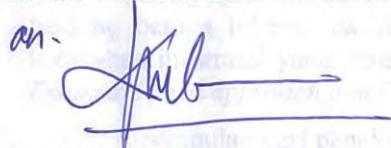
Pembimbing 1


(Suryanings Hayati, MM, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulistyo, M.Comn., Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti curahkan kepada ALLAH SWT atas rahmat berupa kesehatan, perlindungan dan pikiran yang jernih sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berisikan penelitian mengenai **PENGGUNAAN MEDIA INFORMASI E-BANKING TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI BAGI NASABAH BANK ANZ INDONESIA CABANG PLUIT VILLAGE.**

Skripsi ini disusun dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada ada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini, yaitu:

- UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
 2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
 3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
 4. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu-ilmu yang berharga dan bermanfaat.

5. Orang tua peneliti, Papa (Alm) Martin dan Mama Miftahul Janah yang selalu memberikan dukungan, baik secara material dan moral serta mendengarkan keluh kesah peneliti selama menyusun laporan kerja praktek ini.
6. Bapak Chandra Mahaputra selaku kepala cabang di Bank ANZ Indonesia cabang Pluit Village yang telah membantu peneliti untuk melakukan penelitian di kantor tersebut.
7. Seluruh Staff Bank ANZ Indonesia cabang Pluit Village yang turut berkontribusi dalam proses penelitian ini.
8. Seluruh sahabat peneliti, Rianti Eka Putri, Abie Cahya Kusuma dan Nindya Fara Sari yang selalu mendukung dan setia mendengar keluh kesah peneliti sehingga penyusunan skripsi ini selesai.
9. Teman-teman genk nama susah ADGNRRW aka Rangers yang selalu memberikan dukungan, insipirasi, dan semangat hingga luber serta tak terhingga kepada peneliti.
10. Rio Faldy Bagus Kusuma yang selalu “meluangkan” waktunya untuk peneliti pada saat proses penelitian.
11. Serta kepada semua pihak yang membantu dalam proses pembuatan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak menghadapi hambatan dan rintangan. Peneliti sadar benar bahwa karya tulis ini mempunyai banyak kekurangan baik dari segi teknik penyajian maupun materi. Oleh karena itu, peneliti mohon maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini.

Peneliti juga berharap karya tulis ini dapat berguna dan menambah pengetahuan para pembaca.

Jakarta, Februari 2017

Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Komunikasi Organisasi.....	9
2.1.1 Komunikasi Organisasi Internal	11
2.1.2 Komunikasi Organisasi Eksternal	13
2.2 Public Relations	14
2.2.1 Pengertian Public Relations	14
2.2.2 Fungsi Public Relations	15
2.3 E-Public Relations	17
2.4 Uses and Gratifications	18
2.5 Media Informasi	22

2.5.1 Pengertian Media	22
2.5.2 Media Baru	22
2.6 Pemenuhan Kebutuhan Informasi.....	25
2.7 E-Banking.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Populasi Dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	36
3.4 Definisi Dan Operasionalisasi Konsep	38
3.4.1 Definisi Konsep	38
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1 Data Primer.....	41
3.5.2 Data Sekunder.....	42
3.5.3 Validitas Dan Reliabilitas	43
3.6 Teknik Analisa Data	45
3.6.1 Uji Regresi	45
3.6.2 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Umum PT. Bank ANZ Indonesia	48
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank ANZ Indonesia.....	49

4.1.2.1 Visi.....	49
4.1.2.2 Misi.....	50
4.1.3 Logo dan Nilai – Nilai Korporat	50
4.1.4 Struktur Organisasi PT Bank ANZ Indonesia	52
4.1.5 Kegiatan Operasi Perusahaan	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Pre Test	54
4.2.2 Karakteristik Demografis Responden.....	57
4.2.3 Deskripsi Statistik Penggunaan Media Informasi E-banking (X) ..	62
4.2.4 Deskripsi Statistik Pemenuhan Kebutuhan Informasi Perbankan (Y)	71
4.2.5 Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>).....	82
4.3 Analisis Data.....	85
4.3.1 Uji Kolerasi.....	85
4.3.2 Uji Regresi UNIVERSITAS	86
4.3.3 Uji Hipotesis.....	88
4.4 Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran Akademik.....	94
5.2.2 Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep	39
Tabel 3.2 Skala Likert	42
Tabel 3.3 Tingkat Relibilitas Berdasarkan nilai Alpha	45
Tabel 4.1 Uji Validitas Penggunaan Media Informasi E-Banking	55
Tabel 4.2 Uji Validitas Pemenuhan Kebutuhan Informasi Perbankan	55
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Penggunaan Media Informasi E-Banking.....	56
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Pemenuhan Kebutuhan Informasi Perbankan.....	56
Tabel 4.5 Pengguna e-banking	57
Tabel 4.6 Jenis Kelamin	58
Tabel 4.7 Usia	58
Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.9 Profesi	60
Tabel 4.10 Rata-rata menggunakan/mengakses e-Banking	61
Tabel 4.11 Lama penggunaan fasilitas e-banking	62
Tabel 4.12 Penggunaan Media E-banking : Dapat Melihat Informasi Akun Rekening	63
Tabel 4.13 Penggunaan Media E-banking : Dapat Mengetahui Informasi Tentang Nilai Forex	63
Tabel 4.14 Penggunaan Media E-banking : Dapat Mengakses Histori Transaksi Financial Dan Non Financial	64
Tabel 4.15 Penggunaan Media E-banking : Dapat Mengetahui Suku Bunga Deposito Dan Tabungan	65

Tabel 4.16 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan Zero Balance.....	65
Tabel 4.17 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan Down Grade.....	66
Tabel 4.18 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan Static Data Maintenance (Perubahan Data)	67
Tabel 4.19 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan Monthly Statement (Rekening Koran Bulanan)	67
Tabel 4.20 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan CSOD Statement	68
Tabel 4.21 Penggunaan Media E-banking :Pemberitahuan KYC/Know Your Customer (Pengkinian data).....	68
Tabel 4.22 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan Konfirmasi Deposito	69
Tabel 4.23 Penggunaan Media E-banking : Pemberitahuan Transaksi Forex Exchange	70
Tabel 4.24 Penggunaan Media E-banking: Pemberitahuan Welcome Letter	70
Tabel 4.25 Penggunaan Media E-Banking : Pemberitahuan Profil Investasi Nasabah	71
Tabel 4.26 Informasi Perbankan Yang Disediakan Meningkatkan Pengetahuan	72
Tabel 4.27 Informasi Perbankan Yang Disediakan Bersifat Mutakhir	72
Tabel 4.28 Informasi Perbankan Yang Disediakan Akurat	73
Tabel 4.29 Informasi Perbankan Yang Disampaikan Dapat Dipercaya	73
Tabel 4.30 Informasi PerbankanSpesifik (Rinci Dan Lengkap)	74
Tabel 4.31 Bank ANZ Indonesia rutin mengirimkan informasi kepada	

Nasabah	74
Tabel 4.32 Nasabah Menerima Informasi Dengan Tepat Waktu.....	75
Tabel 4.33 Informasi Perbankan Yang Nasabah Terima Up To Date	75
Tabel 4.34 Tuntutan Sosial Lingkungan Sekitar Membuat Nasabah Menggunakan Fasilitas E-Banking	76
Tabel 4.35 E-banking menyediakan layanan untuk berkomunikasi online	76
Tabel 4.36 Nasabah Memiliki Ketergantungan Dengan Informasi Yang Diberikan Oleh Bank	77
Tabel 4.37 Informasi Yang Diberikan Bank Sesuai Dengan Transaksi	77
Tabel 4.38 Informasi Yang Nasabah TerimaSesuai Dengan Produk Perbankan Yang Dimiliki.....	78
Tabel 4.39 Lebih Aman Mengakses Informasi Melalui Media E-Banking....	79
Tabel 4.40 Nasabah Membutuhkan Informasi Perbankan Yang Tepat	79
Tabel 4.41 Nasabah Membutuhkan Informasi Perbankan Yang Lengkap	80
Tabel 4.42 Nasabah Membutuhkan Informasi Perbankan Yang Bersifat Relevan.....	80
MERCU BUANA	
Tabel 4.43 E-Banking Mudah Diakses / Dioperasikan.....	81
Tabel 4.44 Nasabah Puas Dengan Pengalaman Menggunakan E-Banking	81
Tabel 4.45 Kebutuhan Informasi Perbankannya Terpenuhi Dengan Menggunakan E-Banking.....	82
Tabel 4.46 Nilai Rata-Rata (Mean) Setiap Dimensi Variabel Penggunaan Media Informasi E-Banking.....	82
Tabel 4.47 Nilai Rata-Rata (Mean) Setiap Dimensi Variabel Pemenuhan Kebutuhan Informasi.....	83

Tabel 4.48 Korelasi	85
Tabel 4.49 Model Summary.....	86
Tabel 4.50 ANOVA	87
Tabel 4.51 Coefficients	87

