



**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA *E-BANKING* “KLIK BCA DAN M-BCA” TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI TRANSAKSI BAGI NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG AMBASADOR JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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

**Disusun Oleh:**

**Rizal Tanjung**

**44212120112**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Pengaruh Penggunaan Media E-Banking  
"Klik BCA dan M-BCA" Terhadap  
Pemenuhan Kebutuhan Informasi Transaksi  
Bagi Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk  
Cabang Ambassador Jakarta Selatan**

Nama : Rizal Tanjung

Nim : 44212120112

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Februari 2017

Disetujui dan diterima oleh

**Pembimbing**



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

**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 Sulisty, M. Comn, Ph. D)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Pengaruh Penggunaan Media E-Banking  
"Klik BCA dan M-BCA" Terhadap  
Pemenuhan Kebutuhan Informasi Transaksi  
Bagi Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk  
Cabang Ambassador Jakarta Selatan**

Nama : Rizal Tanjung

Nim : 44212120112

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2017

Ketua Sidang,  
Irmulan Sati, SH, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Elly Yuliyawati, M.Si

(.....)

Pembimbing I  
Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

(.....)

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Pengaruh Penggunaan Media E-Banking  
"Klik BCA dan M-BCA" Terhadap  
Pemenuhan Kebutuhan Informasi Transaksi  
Bagi Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk  
Cabang Ambassador Jakarta Selatan**

Nama : Rizal Tanjung

Nim : 44212120112

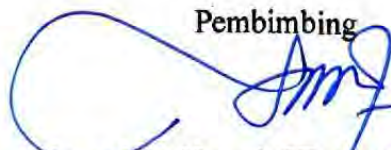
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Februari 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)




MERCU BUANA

LEMBAR HASIL PERBAIKAN SIDANG  
SKRIPSI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Q

No Dokumen	040.	Distribusi
Tgl Efektif	1 Januari 2013	

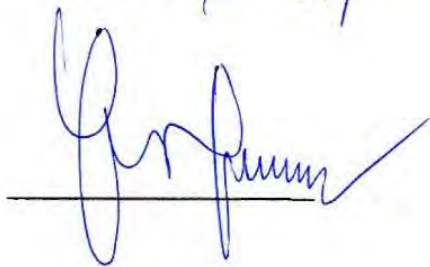
Nama Mahasiswa : Rizal Tanjung  
NIM : 44212120112  
Bidang Studi : Public Relations  
Tahun Akademik : GANJIL – 2016/2017

NO	NamaPenguji	UsulanPerbaikan	HasilPerbaikan	Bab/Hal	Ttdpersetujuan /Perbaikan
1	Dr. Elly Yuliawati, M.Si	1. Judul ditambahkan pengaruh 2. Teknik penulisan skripsi diperbaiki (Judul, kutipan, italic) 3. Ditambahkan paradigma penelitian tidak ada di bab III 4. Ada kesenjangan apa? Di ulas di LBM 5. Identitas responden di analisa untuk bab IV 6. Analisa teori Bab II	Judul sudah ditambah Teknik penulisan judul, kutipan, dan tulisan bahasa inggris sudah diperbaiki Paradigma sudah ditambahkan Sudah diulas kesenjangan di latar belakang Identitas data responden sudah dianalisa Sudah di analisa di tiap teori pada	Judul Hal 1-94 Hal 25-26 Hal 5-7 Hal 61 Hal 10-24	

			bab II		
2	Irmulan Sati, SH, M.Si	<p>1. Perbaiki teknis penulisan : Daftar pustaka, sumber tulisan, lokasi penelitian, penulisan objek penelitian di bab II dipindah ke bab IV</p> <p>2. Perbaiki judul Ambassador Jakarta Selatan</p> <p>3. Pola fikir deduktif, di LBM ulasan teori dulu baru masuk ke objek risetnya</p> <p>4. Sumber struktur organisasi</p> <p>5. Cek surat keterangan, coding sheet, dan lampiran</p>	<p>Teknik penulisan, daftar pustaka, sumber, lokasi sudah diperbaiki dan objek penelitian sudah dipindah ke bab IV</p> <p>Judul sudah di tambahkan</p> <p>Sudah diulas teori dan dibahas dari umum ke khusus (deduktif)</p> <p>Sudah dicantumkan</p> <p>Sudah dilengkapi pada lampiran</p>	<p>Hal 1-94 dan Hal 47-53</p> <p>Judul</p> <p>Hal 1-7</p> <p>Hal 46</p> <p>Lamp 1-9</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
3	Suryaning Hayati, SE,MM,M.Ikom	<p>1. Alasan memilih BCA Ambassador di LBM ulas lagi</p> <p>2. Argumentasi teori Uses Gratifications di LBM apasaja dan alasan alasannya</p> <p>3. Rata2 Mean bagaimana analisisnya</p>	<p>Alasan sudah ditambahkan di LBM</p> <p>Sudah diberikan argumentasi dan alasan di LBM</p> <p>Sudah dilakukan analisa</p>	<p>Hal 5-7</p> <p>Hal 1, 6-7</p> <p>Hal 80-81</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>

Diperiksa dan disetujui  
Ketua Bidang Studi

Tanggal : 25/2-2017



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan kesehatan yang telah diberikan, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “ **PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA *E-BANKING* “KLIK BCA DAN M-BCA” TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI TRANSAKSI BAGI NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG AMBASADOR JAKARTA SELATAN ”**

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya, baik dukungan moril maupu materil oleh karena itu penulis ingin memberikan apresiasi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Suryaning Hayati, S.E, MM, M.Ikom selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak arahan, motivasi dan masukan yang sangat berharga kepada saya.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.



3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana atas arahan dan bimbingannya.
4. Dr. Ponco Budi Sulisty, M.Comm selaku Kepala Program Studi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu-ilmu yang berharga dan bermanfaat.
6. Teman-teman Mahasiswa Reguler 2 Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* angkatan XXII yang selalu mendukung keberhasilan penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua ku tercinta Abdur Rohim dan Rini Syahrir serta adik ku Hilma Vita Nanda Tanjung atas dukungan doa, perhatian dan cinta yang luar biasa.
8. Budiman SE, MM selaku Kepala Cabang Pembantu Bank Central Asia Cabang Ambassador yang telah memberikan izin dan telah membantu peneliti untuk melakukan penelitian di kantor tersebut.
9. Seluruh Staff Bank Central Asia Cabang Ambassador yang turut berkontribusi dalam proses penelitian ini.
10. Teman-Teman Rumyan, Rumden dan Rumdi yang turut memberikan motivasi dan dorongan demi terselesaikannya penelitian ini.

11. Semua pihak yang tidak tersebut namanya satu persatu, namun sangat peneliti hargai atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti sadar bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu, peneliti menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang ada didalam skripsi ini. Akhir kata, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan juga berharap agar skripsi ini dapat menambah pengetahuan para pembaca.



Jakarta, 18 Februari 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rizal Tanjung', written over a faint circular stamp.

Rizal Tanjung

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Perumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
1.4.1. Manfaat Akademi .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
1.4.3. Manfaat Umum.....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Komunikasi.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Public Relations .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3. E-Public Relations .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4. New Media.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5. Pemenuhan Kebutuhan Informasi .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1. Paradigma Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2. Tipe Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3. Metode Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.4. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>28</b>
3.4.1. Populasi .....	28
3.4.2. Sampel.....	28
<b>3.5. Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....</b>	<b>29</b>
3.5.1. Definisi Konsep.....	29
3.5.2. Operasionalisasi Konsep .....	31

<b>3.6. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>33</b>
3.6.1. Data Primer.....	33
3.6.2. Data Sekunder .....	34
3.6.3. Validitas dan Reliabilitas.....	35
<b>3.7. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
3.7.1. Uji Regresi.....	37
3.7.2. Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>41</b>
4.1.1. Sejarah Umum PT. Bank Central Asia Tbk .....	41
4.1.2. Visi & Misi PT Bank Central Asia Tbk .....	44
4.1.3. Produk Layanan.....	45
4.1.4. Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia Cabang Ambassador .....	46
4.1.5. <i>E-Banking</i> .....	47
<b>4.2. Hasil Penelitian .....</b>	<b>53</b>
4.2.1. Pre Test.....	53
4.2.2. Karakteristik Demografis Responden.....	56
4.2.3. Deskripsi Statistik Penggunaan Media <i>E-banking</i> Klik dan M-BCA (X) 61	
4.2.4. Deskripsi Statistik Pemenuhan Kebutuhan Informasi Perbankan (Y).....	69
4.2.5. Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> ) .....	80
<b>4.3. Analisis Data .....</b>	<b>82</b>
4.3.1. Uji Korelasi .....	82
4.3.2. Uji Regresi.....	83
4.3.3. Uji Hipotesis.....	85
<b>4.4. Pembahasan .....</b>	<b>86</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>89</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>89</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>90</b>
5.2.1. Saran Akademik .....	90

5.2.2. Saran Praktis.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
LAMPIRAN	
Kuesioner	
Data Responden	
Tanggapan Pengguna Media E-Banking	
Tanggapan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Transaksi Nasabah	
Output Tabel Frekuensi	
Output Korelasi	
Output Regresi	
Curriculum Vitae	

