



**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL *BRANCH MANAGER*
DALAM MEMBANGUN *CUSTOMER RELATIONS*
(STUDI PADA PT. BANK INDEX SELINDO CABANG DAAN
MOGOT BARU JAKARTA BARAT)**

SKRIPSI

Skripsi ini disusun untuk memenuhi Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun oleh :
RAINTAN DALIMUNTHE

44213110037

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : "POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL BRANCH
MANAGER DALAM MEMBANGUN CUSTOMER
RELATIONS (STUDI PADA PT. BANK INDEX SELINDO
CABANG DAAN MOGOT BARU JAKARTA BARAT)"

Nama : RAIN TAN DALIMUNTHE

NIM : 44213110037

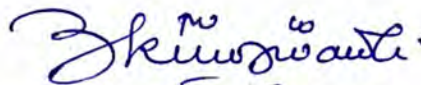
Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

MERCU BUANA

Jakarta, 08 Agustus 2017

Mengetahui,
Pembimbing



(Yuni Tresnawati., S.Sos., M.Ikom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : "POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL BRANCH
MANAGER DALAM MEMBANGUN CUSTOMER
RELATIONS (STUDI PADA PT. BANK INDEX SELINDO
CABANG DAAN MOGOT BARU JAKARTA BARAT)

Nama : RAIN TAN DALIMUNTHE

NIM : 44213110037

Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, 23 September 2017

Ketua Sidang,
Dr. A. Rahman., HI, Msi.

(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Elly Yuliawati., M.Si.

(.....)

Pembimbing I,
Yuni Tresnawati., S.Sos., M.Ikom.

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

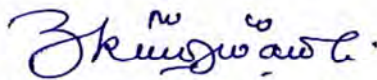
Judul : "POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL BRANCH
MANAGER DALAM MEMBANGUN CUSTOMER
RELATIONS (STUDI PADA PT. BANK INDEX SELINDO
CABANG DAAN MOGOT BARU JAKARTA BARAT)"

Nama : RAIN TAN DALIMUNTHE
NIM : 44213110037
Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, 23 September 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



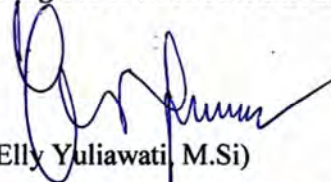
(Yuni Tresnawati., S.Sos., M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



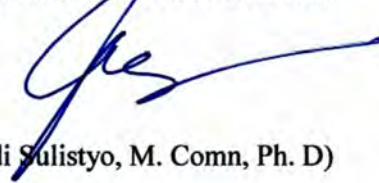
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

Ketua Program Studi Public Relations



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

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang terus menerus tanpa berhenti sedetikpun memberikan dan melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya yang tidak terhitung kepada peneliti. Terutama nikmat Iman, Islam dan kesehatan serta kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti meyakini bahwa penulisan skripsi ini mustahil selesai tanpa pertolongan dan bimbingan Allah SWT. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, serta para pengikutnya yang setia menjalankan ajarannya hingga akhir zaman.

Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih sangat sederhana dan jauh dari kata sempurna, memang tidak mudah bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, karena banyak hambatan dan tantangan yang harus peneliti hadapi baik dari faktor internal maupun eksternal. Maka disinilah pertolongan Allah SWT dan peran orang-orang terdekat yang dapat memberikan pemikiran dan motivasi, serta dukungan semua pihak peneliti rasakan. Maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL *BRANCH MANAGER* DALAM MEMBANGUN *CUSTOMER RELATIONS* PT BANK INDEX SELINDO CABANG DAAN MOGOT BARU.”

Pada kesempatan ini peneliti juga tak lupa mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah berperan dan berkontribusi yang

berharga kepada peneliti baik selama penulisan skripsi maupun selama masa kuliah. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti menghaturkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos.,M.Ikom sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comm.,Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati., M.Si., selaku Ketua Program Studi *Public Relations*.
5. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan *Publik Relations*. Terimakasih banyak telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti.
6. Para staff TU Fikom Universitas Mercu Buana, yang selalu membantu peneliti dalam hal pengurusan dokumen-dokumen selama masa kuliah.
7. Ibu Meny Tanujaya selaku pimpinan bank Index cabang Daan Mogot Baru yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini, serta para staff yang telah membantu peneliti dalam memberikan data dan informasi selama penelitian ini dilakukan.
8. Bapak Manara Muhammad Dalimunthe selaku ayah peneliti dan Ibu Ida Aviani selaku Ibu peneliti yang selalu memberikan kasih sayang dan doa yang

tiada henti hingga hari ini. Terimakasih untuk semua *support* nya selama peneliti menjalankan *study* dan skripsi ini.

9. Keluarga besar Dalimunthe dan Irma Ferliana selaku kakak peneliti yang selalu memberikan dorongan agar peneliti dapat menggapai cita-cita.

10. Rendi Surya Santoso selaku kekasih peneliti yang setia dan penuh kesabaran membantu dan menemani peneliti selama mengerjakan skripsi ini.

11. Sahabat – sahabat peneliti Fatmawati, Saskia Arnowo Putri, Puji Widyawati, Qurnia Nurain, Nisa Karmila, Tri Wastuti Nilamsari, Selfi Niamy, serta rekan – rekan dilingkungan rumah dan rekan-rekan seperjuangan peneliti selama perkuliahan tidak terasa kini kita semua telah berada di semester akhir.

Skripsi ini peneliti kerjakan dari hari kehari dengan penuh keyakinan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembacanya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2017

Penulis

Raintan Dalimunthe

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	12
1.3 Identifikasi Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Pola Komunikasi.....	19
2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi.....	19
2.2.2 Macam- macam Pola Komunikasi	21
2.3 Komunikasi Organisasi.....	22
2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	22
2.3.2 Aliran Komunikasi Organisasi	23
2.3.2 Dimensi-Dimensi Komunikasi Dalam Kehidupan Organisasi.....	26
2.4 Komunikasi Interpersonal.....	27
2.4.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	27
2.4.2 Komponen Komunikasi Interpersonal	28

2.4.3	Proses Komunikasi Interpersonal.....	31
2.5	<i>Public Relations</i>	34
2.5.1	Pengertian <i>Public Relations</i>	34
2.5.2	Fungsi <i>Public Relations</i>	36
2.5.3	Manajemen <i>Public Relations</i>	38
2.6	Kepemimpinan	40
2.6.1	Pengertian Pimpinan	40
2.6.2	Ciri – Ciri Pemimpin.....	41
2.7	<i>Customer Relations</i>	42
2.7.1	Pengertian <i>Customer Relations</i>	42
2.7.2	Aktivitas <i>Customer Relations</i>	45
2.7.3	Tujuan <i>Customer Relations</i>	48
2.8	Pelanggan.....	49
2.8.1	Pengertian Pelanggan.....	49
2.8.2	Jenis Pelanggan.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		52
3.1	Paradigma Penelitian	52
3.2	Tipe Penelitian.....	53
3.3	Metode Penelitian.....	54
3.4	Subyek Penelitian.....	54
3.5	Tekhnik Pengumpulan Data	56
3.5.1	Data Primer	57
3.5.2	Data Sekunder.....	58
3.6	Teknik Analisis Data.....	58
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	59
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN		61
4.1	Gambaran Umum PT Bank Index Selindo	61
4.1.1	Sejarah Bank Index	61

4.1.2	Visi dan Misi.....	63
4.1.3	Filosofi Logo	64
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	65
4.1.5	Uraian Struktur Organisasi	66
4.2	Hasil Penelitian	69
4.2.1	Pola Komunikasi	69
4.2.2	Proses Komunikasi.....	74
4.2.3	Hambatan	78
4.2.4	Membangun <i>Customer Relations</i>	83
4.3	Pembahasan	92
4.3.1	Pola Komunikasi	92
4.3.2	Proses Komunikasi.....	93
4.3.3	Hambatan	96
4.3.4	Membangun <i>Customer Relations</i>	100
BAB V PENUTUP.....		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran	107
5.2.1	Saran Akademis.....	107
5.2.2	Saran Praktis.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1 : Proses komunikasi interpersonal	24
Gambar 2 : Logo Bank Index	55
Gambar 3 : Struktur perusahaan Bank Index	56
Gambar 4 : <i>Branch Manager</i> sedang melakukan komunikasi secara tatap muka langsung dengan nasabah	65
Gambar 5 : <i>Branch Manager</i> sedang berkomunikasi dengan nasabah	65
Gambar 6 : Ruang kerja <i>frontliner</i> saat dalam formasi lengkap	74
Gambar 7 : Ruang kerja <i>frontliner</i> saat jam istirahat	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Draft* Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Biodata *Key Informan* dan *Informan*
- Lampiran 4 : Foto Wawancara dan Observasi
- Lampiran 5 : *Curriculum Vitae*
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Melakukan Riset
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Wawancara
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Data Untuk Skripsi
- Lampiran 9 : Surat Pemberian Izin Penelitian

