



**TRATEGI KOMUNIKASI *SERVICE QUALITY OFFICER*
DENGAN *FRONTLINERS* MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*
DALAM MERAHAIH 1ST *BEST BRANCH SERVICE EXCELLENT***

2016

(Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

MERCU BUANA
PUTRI RIZKY PRIAMSARI

55214120023

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

1. Judul : Strategi Komunikasi *Service Quality Officer* Dengan *Frontliners* Melalui *Knowledge Sharing* Dalam Meraih *1st Best Branch Service Excellent 2016* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)
2. Nama : Putri Rizky Priamsari
3. NIM : 55214120023
4. Program : Magister Ilmu Komunikasi
5. Tanggal : 10 Februari 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Katua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data , dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Februari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Putri Rizky Priamsari



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Putri Rizky Priamsari
2. NIM : 55214120023
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
6. Judul : Strategi Komunikasi *Service Quality Officer* Dengan *Frontliners* Melalui *Knowledge Sharing* Dalam Meraih *1st Best Branch Service Excellent 2016* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)

Jakarta, 10 Februari 2017

Pembimbing Utama

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Komunikasi *Service Quality Officer* Dengan *Frontliners* Melalui *Knowledge Sharing* Dalam Meraih *1st Best Branch Service Excellent 2016* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)
2. Nama : Putri Rizky Priamsari
3. NIM : 55214120023
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
7. Tanggal : 18 Februari 2017

Jakarta, 18 Februari 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:

Dr. Achmad Mulyana, M.Si

2. Penguji Ahli :

Dr. Henni Gusfa, M.Si

3. Pembimbing :

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi *Service Quality Officer* Dengan *Frontliners* Melalui *Knowledge Sharing* Dalam Meraih *1st Best Branch Service Excellent 2016* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)
8. Nama : Putri Rizky Priamsari
9. NIM : 55214120023
10. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
11. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
12. Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
13. Tanggal : 08 Maret 2017

Jakarta, 08 Maret 2017

Mengetahui,

4. Ketua Sidang:

Dr. Achmad Mulyana, M.Si

5. Penguji Ahli :

Dr. Henni Gusfa, M.Si

6. Pembimbing :


Dr. Nur Kholisoh, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Strategi Komunikasi *Service Quality Officer* Dengan *Frontliners* Melalui *Knowledge Sharing* Dalam Meraih *1st Best Branch Service Excellent 2016* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)
1. Bentuk Tesis : Penelitian
2. Nama : Putri Rizky Priamsari
3. NIM : 55214120023
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Tanggal : 06 Maret 2017

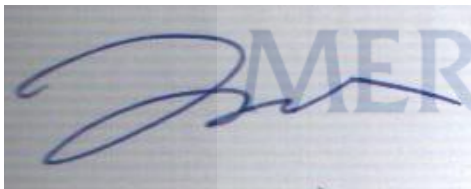
Mengesahkan,

Pembimbing Utama



(.....)
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(.....)

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

KATA PENGANTAR

Pelayanan adalah hal yang utama bagi siapa saja perusahaan yang bergerak dibidang jasa, tentunya hal ini akan menjadi perhatian khusus dan membutuhkan usaha agar dapat memberikan pelayanan yang prima. Bank Mandiri (Persero) Tbk, menjadi perusahaan perbankan yang berprestasi baik dari segi pelayanan maupun bisnis nya. Sebagai Bank BUMN terdepan, Bank Mandiri telah meraih predikat *The Best Bank In Service Excellent* selama 9 kali berturut-turut dari lembaga survey *Marketing Research Indonesia* mengalahkan banyak bank pesaing. Tentunya hal ini tidak didapatkan dengan instan, perlu kontribusi dari banyak pihak agar hal ini dapat tercapai.

Usahnya dalam menjadi yang terbaik, tak hanya Bank Mandiri lakukan saat masa penilaian antar bank, Bank Mandiri juga melakukan kompetisi intern, mencari cabang terbaik dari 3600 cabang nya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2016, Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini berhasil meraih predikat sebagai *The Best Branch in Service Excellent*. Tentunya menarik, dari ribuan cabang yang ada cabang ini mampu muncul sebagai yang terbaik. Hal ini lah yang menjadi focus dalam penelitian ini, bagaimana strategi komunikasi yang diambil sehingga mampu menjadi yang terbaik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka pencapaian tujuan organisasi , kali ini yaitu menjadi cabang dengan pelayanan terbaik, divisi pelayanan atau yang disebut dengan *Service Quality Officer (SQO)*, membuat strategi dengan mengadakan forum untuk berbagi pengetahuan antar pegawai sehingga terbentuk pemahaman yang seragam dan sesuai dengan standar penilaian.

Dalam penulisan karya ini, penulis tak lupa memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan thesis ini dengan

judul **STRATEGI KOMUNIKASI SERVICE QUALITY OFFICER DENGAN FRONTLINERS MELALUI KNOWLEDGE SHARING DALAM MERAH 1ST BEST BRANCH SERVICE EXCELLENT 2016 (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini).**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Dr. Nur Kholisoh, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Heni Gusfa, M.Si. selaku dosen penguji pada seminar proposal, beserta seluruh jajaran staff Universitas Mercu Buana Jakarta Program Studi Magister Ilmu Komunikasi yang telah berupaya meningkatkan situasi yang kondusif, juga kepada seluruh Dosen yang telah banyak berkontribusi terhadap keilmuan penulis. Akhirnya, penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua yang telah penuh kasih dan kesabaran membimbing dan menemani segala proses perkuliahan sampai dengan penyelesaian Tesis ini.

Putri Rizky Priamsari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN	9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. KAJIAN PUSTAKA.....	12
B. TINJAUAN TEORI.....	21
C. LANDASAN TEORI.....	32
D. KERANGKA BERPIKIR.....	41

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. OBJEK PENELITIAN.....	42
B. PARADIGMA PENELITIAN.....	42
C. METODE PENELITIAN.....	43
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	44
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	45
F. TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA.....	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	49
B. HASIL PENELITIAN.....	60
C. PEMBAHASAN.....	73

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	96
B. SARAN.....	102

DAFTAR PUSTAKA.....	1
----------------------------	----------

LAMPIRAN.....5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP19



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

TABEL PENELITIAN TERDAHULU	17
----------------------------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. SECI Model.....	33
Gambar 2. Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 3. Teknik Triangulasi	48
Gambar 4. Suasana Cikiny Academy	69
Gambar 5. Suasana Cikini Academy	69
Gambar 6. Bagan Hasil.....	94
Gambar 7. Bagan Hasil.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA.....	1
-------------------------	---



UNIVERSITAS
MERCU BUANA