



**ANALISIS RESEPSI JIWA PELAYANAN DAN BUDAYA KERJA
PADA VIDEO INTERNAL BANK MANDIRI**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Strata Dua (S2)
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Ditulis oleh:

Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto

NIM : 55215110057

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
DOSEN : Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

TAHUN 2020



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

1. Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto
2. NIM : 55215110057
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*
6. Judul : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri

Jakarta, 26 Juni 2020

UNIVERSITAS
MENGETAHUI,
MERCU BUANA
PEMBIMBING

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto
2. NIM : 55215110057
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*
6. Judul : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja
pada Video Internal Bank Mandiri

Jakarta, 26 Juni 2020

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA
Pembimbing

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI


LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri
2. Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto
3. NIM : 55215110057
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri


Jakarta, 26 Juni 2020

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA

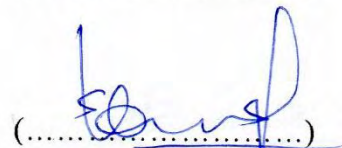
1. Ketua Sidang:
Dr. Emilia Bassar, M.Si


(.....)

2. Penguji Ahli:
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si


(.....)

3. Pembimbing
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si


(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri
2. Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto
3. NIM : 55215110057
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*
7. Tanggal : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri

Jakarta, September 2020

Mengetahui,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang:
Dr. Emilia Bassar, M.Si

2. Penguji Ahli:
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si

3. Pembimbing Utama:
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal
Bank Mandiri

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto

NIM : 55215110057

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 7 September 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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.

UNIVERSITAS Jakarta, 7 September 2020

MERCU BUANA



(Ferry Fajrin Zubdiarto)

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri
2. Bentuk Tesis : Penelitian
3. Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto
4. NIM : 55215110057
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Tanggal : September 2020

Mengesahkan,
Pembimbing Utama


(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ferry Fajrin Zubdiarto

NIM : 55215110057

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul "ANALISIS RESEPSI JIWA PELAYANAN DAN BUDAYA KERJA PADA VIDEO INTERNAL BANK MANDIRI", telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 7 September 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 22%.

Jakarta, 7 September 2020

Administrator Turnitin


Arte Pangudi, A.Md



ABSTRAK

Ferry Fajrin Zubdiarto (55215110057)

Analisis Resepsi Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja pada Video Internal Bank Mandiri

135 halaman + (6 Gambar, 7 Tabel)

Penelitian ini membahas tentang bagaimana penerimaan pegawai terhadap pesan Budaya Kerja dan Jiwa Pelayanan Pegawai Bank Mandiri, dimana muncul dilatarbelakangi karena adanya masalah *gap* antara target dengan realisasi yang masih jauh, indeks layanan *service*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerimaan pegawai tentang pesan Budaya Kerja yang dikenal dengan nama Budaya *Open Share Acquisition* dan Jiwa Pelayanan Pegawai Bank Mandiri pada media Televisi Cabang Bank Mandiri. Analisis resepsi ini dilakukan untuk mengetahui penerimaan pegawai tentang pemahaman Budaya OSA dan Jiwa Pelayanan Pegawai Bank Mandiri. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, analisis ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*deep interview*) untuk pengumpulan data primer dan hasil observasi serta laporan-laporan perusahaan data internal sebagai data sekunder. *Snowball Purposive Sampling* digunakan untuk penentuan informan dan key informan. Para pegawai yang terlibat di dalam penelitian ini adalah pria dan wanita berusia 20-46 tahun yang berada pada demografis di Bank Mandiri Area Tanjung Priok Kota Jakarta Utara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk penerimaan pegawai *frontliners* melalui penelitian resepsi tentang Budaya OSA dan Jiwa Service Insan Bank Mandiri dapat dikategorikan ke dalam tiga kode penerimaan yaitu (1) *dominant hegemonic position* mengenai pemahaman jiwa service insan bank mandiri (2) *negotiate position* mengenai pemahaman *frontliners* tentang Budaya OSA (*Open Share Acquisition*) dan (3) *opposition position* mengenai penerimaan pesan dari tujuan dari nilai-nilai OSA (*Open Share Acquisition*) activities.

Kata Kunci: Analisis Resepsi, Jiwa Pelayanan, Budaya Kerja



ABSTRACT

Ferry Fajrin Zubdiarto (55215110057)

Frontliners Reception Analysis Toward Service life and Work Culture in Bank Mandiri Video Inhouse

135 pages + (6 Pictures, 7 Tables)

This study discusses how frontliners' acceptance of the message of the OSA Culture (Open Share Acquisition) and the Service Life of Bank Mandiri Personnel, which arises due to the problem of gaps between the target and the realization that is still far away, service index.

The purpose of this study was to determine the reception of frontliners employees about the message of the OSA Culture and the Soul Service of Bank Mandiri's People in the Television Branch of Bank Mandiri. This reception analysis was conducted to determine the acceptance of employees about the understanding of OSA Culture and the Soul Service of Bank Mandiri Individuals. Using a qualitative approach, this analysis is carried out with a deep interview method for collecting primary data and the results of observations and company reports internal data as secondary data. Snowball Purposive Sampling is used to determine informants and key informants. The frontliners involved in this study were men and women aged 20-46 years who were in the demographic at Bank Mandiri Area Tanjung Priok, North Jakarta City.

The results of this study indicate that the form of frontliners employee reception through reception research on OSA Culture and Service Life of Bank Mandiri Individuals can be categorized into three acceptance codes, namely (1) dominant hegemonic position regarding the understanding of the soul service of independent bank personnel (2) negotiate position regarding understanding frontliners on OSA Culture (Open Share Acquisition) and (3) opposition position regarding receiving messages from the goals of OSA (Open Share Acquisition) activities.

Keywords: Reception Analysis, Service Live, Work Culture

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas segala nikmat serta rahmat dan karunia-Nya untuk penulis, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: **ANALISIS RESEPSI JIWA PELAYANAN DAN BUDAYA KERJA PADA VIDEO INTERNAL BANK MANDIRI.**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada program Studi Magister Ilmu Komunikasi pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Tesis ini mengkaji tentang pemaknaan pesan dari budaya perusahaan yang telah diinterpretasikan oleh pegawai *frontliners* serta implementasi dari pesan budaya tersebut.

Penulis menyadari sekali bahwa Tesis ini dapat diselesaikan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus kepada Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan, penulis juga sampaikan terima kasih atas kritik dan saran yang membangun sebagai masukan demi menyempurnakan Tesis ini kepada Ibu Dr. Emilia Basar, M.Si. sebagai Ketua Penguji dan Ibu Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si. sebagai Penguji Ahli.

Tidak lupa juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen, staff, civitas akademik dan administrasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah berjuang bersama-sama menempuh pangampu serta menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan

Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Keluarga Bapak Sudarto dan Ibu Siti Nur Zubaidah serta Keluarga Bapak Junaedi dan Ibu Julaeka atas do'a yang tidak ada henti-hentinya untuk penulis, kepada istri tercinta Luluk Noor Jayanti dan anak tercinta Zufar Al Ayyubi Noor Fajrin, yang telah dengan ikhlas memberikan dukungan moral dan spiritual kepada penulis dengan penuh rasa kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangan bagi dunia pendidikan dalam pemaknaan sebuah pesan budaya perusahaan pada umumnya dan pemaknaan oleh *frontliners* di perusahaan perbankan pada khususnya, akhir kata semua ini adalah hasil buah pemikiran penulis yang masih jauh dari kesempurnaan dan semoga bermanfaat sebagai *state of the art*.



Jakarta, 26 Juni 2020

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FERRY FAJRIN ZUBDIARTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	v
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Komunikasi Organisasi	37
2.3 Budaya.....	42

2.3.1	Budaya Kerja	42
2.3.1.1	Pengertian Budaya Kerja.....	43
2.3.1.2	Terbentuknya Budaya Kerja.....	46
2.3.1.3	Fungsi Budaya Kerja	47
2.3.1.4	Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja	49
2.3.1.5	Dimensi dan Indikator Budaya Kerja	53
2.3.2	Budaya Organisasi	55
2.4	Pesan	56
2.4.1	Isi Pesan.....	57
2.4.2	Teknik Pengelolaan Pesan.....	57
2.5	Resepsi	59
2.5.1	Faktor yang Mempengaruhi Resepsi.....	61
2.5.2	Fungsi Resepsi.....	63
2.6	Teori Pemaknaan (<i>Reception Theory</i>).....	63
2.7	Khalayak.....	67
2.8	Teori Khalayak Aktif	71
2.9	Langkah-langkah Penelitian Resepsi	72
2.10	Kerangka Pemikiran.....	74
III	METODOLOGI PENELITIAN	77
3.1	Objek Penelitian.....	77
3.2	Paradigma Penelitian.....	77
3.3	Pendekatan Penelitian	78
3.4	Metode Penelitian.....	79
3.5	Teknik Pengumpulan Data	80
3.5.1	Data Primer Wawancara Mendalam (<i>in-depth interview</i>).....	80
3.5.2	Data Sekunder	81
3.6	Fokus Penelitian dan Unit Analisis	81
3.6.1	Fokus Penelitian	81
3.6.2	Unit Analisis.....	81
3.7	Teknik Pengolahan Data	83
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model <i>Encoding-Decoding</i> oleh Stuart Hall.....	65
Gambar 2.2: Alur Fikir Penelitian.....	74
Gambar 2.3: Kerangka Pemikiran.....	75
Gambar 3.1: Teknik Pengumpulan Data.....	86
Gambar 4.1: Tagline Jiwa Service Insan Mandiri.....	93
Gambar 4.2: Story Board Jiwa Pelayanan dan Budaya Kerja Bank Mandiri	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Hasil Survey MRI.....	5
Tabel 1.2: Ranking Area Region III/ Jakarta1	8
Tabel 2.1: Jurnal Internasional dan Nasional.....	24
Tabel 4.1 : Data Informan dan Key Informan.....	104
Tabel 4.2 : Pernyataan Informan tentang Jiwa Service Insan Bank Mandiri.....	107
Tabel 4.3 : Pernyataan Informan tentang Budaya Kerja OSA	113
Tabel 4.4 : Pernyataan Informan tentang Pesan Tujuan Nilai-nilai OSA <i>Activities</i> .	117

