



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**STRATEGI *RELATIONSHIP OFFICER* BCA KCU WAHID
HASYIM DALAM MENARIK MINAT NASABAH PEDAGANG
TANAH ABANG MENGGUNAKAN PRODUK MESIN EDC
(ELECTRONIC DATA CAPTURE)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:
Tias Ratna Ningsih
44213120055

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI *RELATIONSHIP OFFICER* BCA KCU WAHID HASYIM DALAM MENARIK MINAT NASABAH PEDAGANG TANAH ABANG MENGGUNAKAN PRODUK MESIN EDC (ELECTRONIK DATA CAPTURE)

Nama : Tias Ratna Ningsih

NIM : 44213120055

Fakultas : Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Oktober 2016

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI *RELATIONSHIP OFFICER* BCA KCU WAHID HASYIM DALAM MENARIK MINAT NASABAH PEDAGANG TANAH ABANG MENGGUNAKAN PRODUK MESIN EDC (ELECTRONIK DATA CAPTURE)

Nama : Tias Ratna Ningsih

NIM : 44213120055

Fakultas : Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 31 Oktober 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang

Nama : Dr. Farid Hamid, M.Si



(.....)

Penguji Ahli

Nama : Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom



(.....)

Pembimbing

Nama : Dr. Elly Yuliawati, M.Si



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI *RELATIONSHIP OFFICER* BCA KCU WAHID HASYIM DALAM MENARIK MINAT NASABAH PEDAGANG TANAH ABANG MENGGUNAKAN PRODUK MESIN EDC (ELECTRONIK DATA CAPTURE)**

Nama : Tias Ratna Ningsih

NIM : 44213120055

Fakultas : Komunikasi

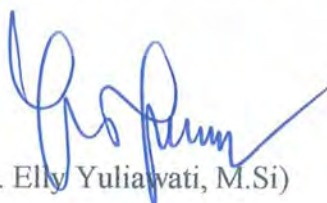
Bidang Studi : Public Relations

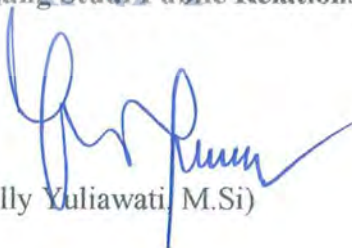
Jakarta 5 November 2016

UNIVERSITAS
Disetujui & Diterima Oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)


(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul penulisan skripsi yang peneliti ambil adalah sebagai berikut: **Strategi Relationship Officer BCA Wahid Hasyim dalam menarik minat nasabah pedagang Tanah Abang menggunakan Mesin EDC.**

Tujuan dari pembuatan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Komunikasi di bidang studi *Public Relations*. Bahan penulisan dalam skripsi ini diambil berdasarkan studi kasus, wawancara mendalam dan beberapa literatur yang mendukung pembuatan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak maka pembuatan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Elly Yuliawati. M.Si selaku dosen pembimbing dan Ketua Bidang Studi *Public Relations*, terima kasih atas arahan, masukan, kritikan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan selama pembuatan skripsi hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Kepada Dr. Agustina Zubair, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Kepada Ketua Sidang Dr. Farid Hamid. M.Si. yang telah meluangkan waktunya.

4. Kepada Dosen Penguji Bp. Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.Ikom yang telah meluangkan waktunya.
5. Bapak Jonly dan tim RO yang sudah memberikan izin dan keleluasaan waktu untuk melakukan penelitian dan kesediannya memberikan informasi terkait dengan penelitian di BCA Wahid Hasyim.
6. Untuk Orang Tua tercinta, Ibu, Bapak, Kakak dan Adik yang selalu memberikan support luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Ario Iskandar yang selalu setia menemani kesana kesini dan mengingatkan penyelesaian skripsi ini.
8. Untuk teman-teman seperjuangan yang selalu menyemangati, Marsella, Fathia, Novita, Wina dan lainnya.

Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu sehingga pembuatan skripsi ini dapat selesai. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu mohon kritik dan saran yang dapat membangun demi sempurnanya penelitian ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti khususnya bagi pembacara yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 5 November 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	9
2.1.2 Proses Komunikasi.....	10
2.1.3 Fungsi dan Tujuan Komunikasi	12
2.2 Komunikasi Organisasi	14
2.3 <i>Public Relations</i>	15
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	15
2.3.2 Peran <i>Public Relation</i>	18
2.3.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	21
2.4 Marketing Public Relation.....	23
2.4.1 Pengertian <i>Marketing Public Relations</i>	23

2.4.2 Peran Marketing <i>Public Relations</i>	27
2.4.3.Strategi Marketing Public Relations.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Tipe Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian.....	35
3.4 Subyek Penelitian.....	36
3.5 Tehnik Pengumpulan Data	37
3.5.1 Data Primer	37
3.5.2 Data Sekunder	38
3.6 Teknik Analisa Data.....	38
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.3 Tata Nilai BCA.....	43
4.1.4 Struktur Organisasi BCA KCU Wahih Hasyim.....	46
4.1.5 Ruang Lingkup <i>Relationship Officer</i>	48
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Profil Informan	52
4.2.2 Produk Mesin EDC BCA.....	54
4.2.3 Respon nasabah terhadap mesin EDC BCA	62
4.2.4 Strategi <i>Relationship Officer</i> dalam menarik minat nasabah menggunakan mesin EDC	65
4.3 Pembahasan	78
4.3.1 <i>Pull</i> (Menarik).....	83
4.3.2 <i>Push</i> (Merangsang)	83
4.3.3 <i>Pass</i> (Mempengaruhi)	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	89
5.2.1 Saran Akademis.....	89
5.2.2 Saran Praktis.....	89
Daftar Pustaka	91

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

Dokumentasi

Daftar Riwayat Hidup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA