



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Rahman Yusuf
442170006

Pemanfaatan *Whatsapp Messenger* Sebagai Media Komunikasi Internal Bagi
Customer Service PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang
Jakarta Kebon Jeruk

Jumlah halaman: ix + 94 halaman + 5 lampiran

Bibliografi: 25 acuan, tahun 2008-2017

ABSTRAK

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk dalam kesehariannya melakukan komunikasi internal dengan memanfaatkan media sosial yaitu *whatsapp messenger* yang diakses menggunakan handphone. Namun dalam pemanfaatan *whatsapp messenger* ini terdapat masalah di unit customer service dimana customer service berdasarkan aturan tidak diperkenankan membawa handphone ke meja kerja.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan *whatsapp messenger* sebagai media komunikasi internal di Bank BTN Jakarta Kebon Jeruk dengan landasan teori komunikasi internal. Dalam teori ini menunjukkan bahwa komunikasi internal memegang peranan yang amat penting dalam prosesnya terjadi pertukaran pesan atau informasi melalui komunikasi baik komunikasi vertikal ataupun horizontal melalui proses manajemen sehingga dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivisme dengan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan data primer yaitu wawancara dengan 5 narasumber dan dengan data sekunder yaitu studi pustaka dan dokumentasi.

Penelitian ini menyimpulkan komunikasi internal di Bank BTN Jakarta Kebon Jeruk sudah terjalin cukup baik karena kegiatan komunikasi yang dilakukan sudah 2 arah (*two ways communication*) dan dengan pemanfaatan *whatsapp messenger* sebagai media komunikasi internal sangat membantu dalam mempercepat penyampaian pesan dan informasi sehingga kinerja pegawai Bank BTN Jakarta Kebon Jeruk meningkat.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Media Komunikasi, *Whatsapp Messenger*