



**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA BANK PERMATA
DALAM PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Broadcasting

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun Oleh :
WALIWARMAN HADI

44114120061

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA
BANK PERMATA DALAM PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL**

Nama : WaliWarman Hadi

NIM : 44114120061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 10 Maret 2021

Mengetahui,
Pembimbing

(Mardhiyyah, M.I.Kom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA**
BANK PERMATA DALAM PENGGUNAAN MEDIA DIGITAL

Nama : Wali Warman Hadi

NIM : 44114120061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

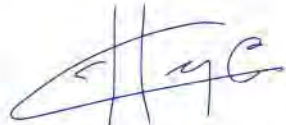
Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 10 Maret 2021


Ketua Sidang
Dr. Suraya, M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA ()

Penguji Ahli
Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A

()

Dosen Pembimbing
Mardhiyyah, M.I.Kom

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA
BANK PERMATA DALAM PENGGUNAAN MEDIA
DIGITAL

Nama : WaliWarman Hadi

NIM : 44114120061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 10 Maret 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



(Mardhiyyah, M.I.kom)

Ketua Bidang Studi Broadcasting



(Dr. Aldil Makkuraga, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulistyono, M.Comm., Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Waliwarman Hadi

NIM : 44114120061

Konsentrasi : Broadcasting

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **Strategi Komunikasi Pelayanan Prima Bank Permata Dalam Penggunaan Media Digital** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat dalam keadaan sadar.

Tangerang, 10 Maret 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
METERAI
TEMPEL
C8AHF951500400
5000
ENAM RIBURUPIAH

(Waliwarman Hadi)

Pembimbing

(Mardhiyyah, M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

WALIWARMAN HADI 44114120061

Strategi Komunikasi Pelayanan Prima Bank Permata dalam
Penggunaan Media Digital.

ABSTRAK

Penting nya strategi komunikasi dalam kemajuan perusahaan sangatlah penting salah satunya dalam dunia perbankan, pelayanan prima adalah kunci dari kesuksesan Bank Permata dalam meyakinkan para nasabahnya agar tetap selalu percaya dan loyal kepada perusahaan. Penggunaan media digital dalam perbankan menjadi salah satu pelayanan prima yang di berikan Bank Permata kepada para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi pelayanan prima bank permata dalam penggunaan media digital. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan pada nilai-nilai pelayanan prima pada Bank Permata.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dengan menggunakan sifat penelitian deskriptif. Dengan teknik pengumpulan datanya yang di gunakan adalah berdasarkan Observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dilokasi Bank Permata Cabang Metro Pondok Indah dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada kelemahan dan kelebihan pada penerapan nilai-nilai *Integrity, Partnership, Responsiveness, Innovation, Caring,* dan *Excellence* yang di lakukan karyawan bank permata pada saat penerapam strategi komunikasi pelayanan prima dalam penggunaan media digital.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan Prima, Media Digital

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam semoga tercurahkan atas Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta semoga semua umatnya senantiasa dapat menjalankan syari'at-syari'atnya, amin.

Penulisan skripsi ini yang berjudul “Strategi Komunikasi Pelayanan Prima Bank Permata dalam Penggunaan Media Digital” ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dan prasyarat mendapatkan gelar S-1 Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Broadcasting Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan mengingat terbatasnya kemampuan penulis, namun berkat rahmat Allah SWT, serta pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan bersama. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya
2. Keluarga Tercinta, Bapak Amarullah, Ibu Ulhiyah, serta Bapak dan Ibu mertua, Bapak Muhtadin dan Ibu Dede Yani, kedua kakak penulis Atika, dan Irma Novianti, dan adik penulis MayangSari, serta Istri Tercinta Siti Sarah Fajiah, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada

penulis baik dalam bentuk moril maupun, materil, serta kasih sayang kepada penulis dan doa yang tiada hentinya.

3. Ibu Mardhiyyah, M.Ikom selaku pembimbing, terima kasih untuk bimbingan skripsi yang sangat berguna bagi penulis.
4. Semua Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya jurusan Broadcasting, Pak Afdal Makkuraga Putra, Pak Rahmadya Putra Nugraha, Pak Dadan Iskandar, Ibu Feni Fasta, Ibu Sofia Aunul, dan para dosen lainnya yang tidak dapat penulis tulis satu persatu terima kasih atas bimbingan dan pengajarannya. Ilmu kalian sangat bermanfaat bagi penulis, semoga dapat berguna di dunia pekerjaan nanti.
5. Pak Setiadi dan para staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi lainnya.
6. PT. Bank Permata terimakasih telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Rekan-rekan kerja di PT Bank Permata yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Semua Pihak yang tidak tersebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan sebaik-baiknya, namun bilamana ada kekurangan di dalam penyusunan skripsi ini, penulis mohon kritik dan saran, karena setiap manusia tidak ada yang sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Semoga skripsi ini akan memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tangerang, 06 Februari 2021

WaliWarman Hadi

NIM : 44114120061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR i

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR ii

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR iii

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Urgensi Penelitian 5

1.3 Fokus Penelitian 5

1.4 Tujuan Penelitian 5

1.5 Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Kajian Teoritis 11

2.2.1	Komunikasi	11
2.2.2	Strategi	14
2.2.3	Strategi Komunikasi	15
2.2.4	Pelayanan Prima	20
2.2.5	Media Digital	28
2.2.6	Konsumen / Nasabah	29

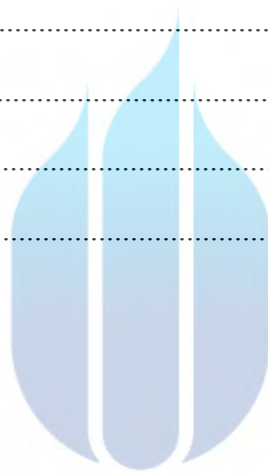
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Paradigma Penelitian	33
3.2	Tipe Penelitian	34
3.3	Metode Penelitian	35
3.4	Subjek Penelitian	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Teknik Analisi Data	42
3.7	Teknik Keabsahan Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Bank Permata.....	46
4.1.1	Sejarah Bank Permata	46
4.1.2	Visi & Misi dan Pencapaian Bank Permata 2020	47
4.2	Deskripsi Informan	49
4.3	Hasil Penelitian	50
4.3.1	Integrity	51
4.3.2	Partnership	51

4.3.3 Responsiveness	52
4.3.4 Innovation	53
4.3.5 Caring	54
4.3.6 Excellence	55
4.4 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	8
-----	----------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

2.3	Gambar Kerangka Konseptual	32
-----	----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

1. Transkrip Wawancara	66
2. Dokumentasi	72
3. Riwayat Hidup Penulis	75
4. CV	76

