



**EVALUASI KEMAMPUAN PUBLIC RELATIONS PADA FRONT OFFICE  
PT BPD KALTIM KALTARA CABANG KHUSUS JAKARTA**

**SKRIPSI**

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**Santi Rakhman**

44215120001

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Evaluasi Kemampuan *Public Relations* Pada *Front Office*  
PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Khusus Jakarta

Nama : Santi Rakhman

NIM : 44215120001

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITY  
Jakarta, 28 November 2020  
**MERCU BUANA**  
Mengetahui,

Pembimbing

(Riki Arswendi, M.Ikom)



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **EVALUASI KEMAMPUAN PUBLIC RELATIONS PADA  
FRONT OFFICE PT. BPD KALTIM KALTARA CABANG  
KHUSUS JAKARTA**

Nama : Santi Rakhman  
NIM : 44215120001  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 28 November 2020

Ketua Sidang,  
Anindita, M.Ikom   
UNIVERSITAS MERCU BUANA (.....)

Pengaji Ahli,  
Ida Anggraini Ananda, M.Si  
  
(.....)

Pembimbing,  
Riki Arswendi, M.Ikom  
  
(.....)



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **EVALUASI KEMAMPUAN PUBLIC RELATIONS PADA  
FRONT OFFICE PT. BPD KALTIM KALTARA CABANG  
KHUSUS JAKARTA**

Nama : Santi Rakhman

NIM : 44215120001

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 28 November 2020.

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

UNIVERSITAS

Ketua Bidang Studi Public Relations

*Riki* **MERCU BUANA** *Yuliawati*

(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

*Ponco* (Ponco Budi Sulistyo, M. Comm, Ph.D)

*Farid* (Dr. Farid Hamid, M.Si)

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Santi Rakhman

NIM : 44215120001

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Evaluasi Kemampuan Public Relations Pada Front Office PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Khusus Jakarta** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.  
Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 28 November 2020  
Yang membuat pernyataan,

  
**MERCU BUANA**

Santi Rakhman

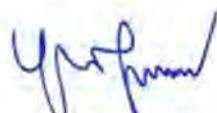
Mengetahui

Pembimbing

Ketua Bidang Studi



Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom



Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana  
Bidang Studi *Public Relations*  
Santi Rakhman  
44215120001

Evaluasi Kemampuan *Public Relations* Pada *Front Office* PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Khusus Jakarta. Bibliografi : 5 bab, 107 hal + 9 jurnal + 43 buku.

## ABSTRAK

PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Khusus Jakarta sebagai bank hospitality industry mempunyai *Front Office* yang dalam menjalankan tugasnya menjalankan fungsi *public relations*, karena bank ini sebagai wakil PT BPD Kaltim Kaltara Pusat yang mengembangkan fungsi *public relations* untuk memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah agar tercipta citra baik perusahaan dan menjadikan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal dan teori problem solving. Menurut teori interpersonal, komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung, sehingga tujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna, mengubah sikap dan prilaku, dan memberikan bantuan memecahkan masalah yang dapat diwujudkan melalui konsep pelayanan nasabah yang telah ditetapkan oleh bank yang bersangkutan. Sedangkan teori *problem solving*, sangat dimungkinkan diperlukan untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapi nasabah secara realistik, dan dapat merangsang perkembangan kemajuan berpikir petugas *front office* untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan tepat.

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruksi sosial dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder melalui teknik wawancara, dokumentansi dan studi kepustakaan yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan, bahwa keterampilan komunikasi *front office* PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Khusus Jakarta berdasarkan pengukuran SKKN belum nampak dilakukan dengan maksimal yang ditunjukkan dengan kurangnya minat dalam berdiskusi dengan nasabah terkait dengan pelayanan, dan tidak adanya minat untuk bertanya terkait dengan permasalahan dalam pekerjaan *front office* sehari-hari pada saat *meeting*. Hambatan berkomunikasi yang dihadapi dipengaruhi oleh faktor kurang memiliki keterampilan berkomunikasi, tidak menguasai produk-produk perbankan setiap saat, adanya perbedaan kultur atau budaya nasabah yang dilayani, faktor fisik dan gangguan system.

Kata Kunci : Evaluasi, Keterampilan Komunikasi, *Front Office*.



*Faculty of Communication  
Mercu Buana University  
Field of Public Relations Studies  
Santi Rakhman  
44215120001*

*Evaluation of Public Relations Capability at PT BPD Kaltim Kaltara Jakarta Special Branch Office. Bibliography: 5 chapters 107 pg + 9 journal + 43 book.*

## **ABSTRACT**

*PT BPD Kaltim Kaltara Jakarta Special Branch as a hospitality industry bank has a Front Office which in carrying out its duties carries out the function of public relations, because this bank represents PT BPD Kaltim Kaltara Pusat which develops a public relations function to provide excellent service (service excellence) to customers in order to create good image of the company and make it highly loyal to the bank.*

*The theory used in this research is interpersonal communication theory and problem solving theory. According to interpersonal theory, interpersonal communication is the sending of messages from someone and received by others with direct effects and feedback, so that the goal is to create and maintain meaningful relationships, change attitudes and behavior, and provide help in solving problems that can be realized through concepts. customer service that has been determined by the bank concerned. Meanwhile, the theory of problem solving, it is very possible to be able to solve problems faced by customers realistically, and can stimulate the development of thinking progress of front office officers to solve problems at hand.*

*In this research, the paradigm used is the social construction paradigm using qualitative methods through a case study approach. The data sources consisted of primary and secondary data through interview techniques, documentation and literature study which were analyzed qualitatively.*

*The results of the study concluded that the communication skills of PT BPD Kaltim Kaltara Jakarta Special Branch based on SKKN measurements did not appear to be carried out optimally, as indicated by a lack of interest in discussing with customers regarding services, and a lack of interest in asking questions related to problems in front office work. everyday at the meeting. Communication barriers faced are influenced by factors lack of communication skills, not mastering banking products at any time, differences in culture or culture of customers served, physical factors and system disturbances.*

*Keywords: Evaluation, Communication Skills, Front Office.*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis, Shalawat serta salam semoga selalu tercurah untuk Baginda Rasulullah SAW semoga mendapat syafaatnya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “**Evaluasi Kemampuan Public Relations Pada Front Office PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Khusus Jakarta**”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan mengingat segala keterbatasan, oleh sebab itu kritik dan saran yang positif tentunya diharapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Riki Arswendi, S.Sos,M.IKom, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan dan dukungan yang luar biasa sampai skripsi selesai tanpa lelah memberikan semangat dan perbaikan.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyo, M.comn,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr.Farid Hamid,M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang juga memberi arahan pada saat saya akan memilih riset.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati,M.Si., selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
5. Ibu Ida Anggraini Ananda, M.Si, selaku Penguji Ahli yang banyak memberikan saran untuk perbaikan skripsi tugas akhir saya.

6. Ibu Anandita, M.Ikom, selaku Ketua Sidang, sekaligus dosen mata kuliah Tugas Akhir saya yang sangat helpful membantu member arahan untuk saya.
7. Seluruh Staf dan Dosen Program *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga selama masa pendidikan berlangsung.
8. Orang tua terutama Mama yang selalu menjadi pemicu untuk mendapat gelar sarjana ini, dan adik-adik yang tersayang, atas segala doa mereka, perhatian, yang terus memberikan semangat, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Pemimpin Kantor PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Jakarta serta staff-staff yang membantu dalam hal dokumentasi dan wawancara.
10. Semua rekan-rekan mahasiswa Program *Public Relations* seangkatan yang membantu bertukar informasi, support, dan saling menyemangati.
11. Gorila Team terutama ketua genk yang tak hentinya support materil maupun nonmateril, dukungan yang lain mengontrol perkembangan agar cepat lulus.
12. Bu Sari yang banyak membantu tugas kuliah, mbak Dewi dalam hal transfer uang, kak Karina, Septiana Widia, yang memberikan semangat untuk tidak malas agar cepat selesai kuliah.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya kepada penulis sendiri dan kepada pembaca pada umumnya.

Jakarta, 28 November 2020.

Santi Rakhman

## DAFTAR ISI

	Hlm.
Halaman Judul / Cover	
Lembar Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iii
Lembar Pernyataan Mahasiswa.....	iv
Abstrak .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Matrik Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kajian Teori.....	18
2.3.1 Komunikasi.....	18
1. Pengertian Komunikasi.....	18
2. Unsur-Unsur dalam Komunikasi.....	20
3. Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	23
4. Komunikasi Organisasi.....	25
5. Pengertian Kemampuan Komunikasi Efektif.....	27
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi....	29
2.3.2 <i>Public Relations</i> .....	29
1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....	29
2. Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i> .....	31

3. Peran <i>Public Relations</i> .....	33
4. Kegiatan dan Sasaran <i>Public Relations</i> .....	34
5. Tugas <i>Public Relations</i> .....	35
2.3.3 Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	37
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	37
2. Konsep Pelayanan Prima.....	38
3. Fungsi Pelayanan Prima.....	41
4. Manfaat Pelayanan Prima.....	41
5. Dimensi Pelayanan Prima.....	43
2.3.4 Teori Komunikasi Interpersonal.....	44
2.3.5 Teori <i>Problem Solving</i> .....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	52
3.2 Metode Penelitian .....	52
3.3 Subyek Penelitian .....	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5 Teknik Analisis Data .....	57
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Sejarah PT BPD Kaltara Cabang Jakarta.....	61
4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT BPD Kaltara Cabang Jakarta..	65
4.1.3 Kegiatan Usaha PT BPD Kaltara Cabang Jakarta.....	66
4.1.4 Struktur Organisasi PT BPD Kaltara Cabang Jakarta...	67
4.1.5 Konsep Pelayanan PT BPD Kaltara Cabang Jakarta....	68
4.1.6 Tugas, Tanggung Jawab dan Kompetensi <i>Front Office</i> ..	68
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Evaluasi Kemampuan <i>public relations</i> pada petugas <i>front office</i> PT BPD Kaltara Cabang Jakarta yang dapat memberikan pelayanan yang prima kepada	

nasabahnya agar tetap loyal.....	75
4.2.2 Hambatan-hambatan dan solusi bagi petugas <i>front office</i> dalam menjalankan peran <i>public relations</i> guna memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya.	87
4.3 Pembahasan.....	95
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
5.1 Simpulan.....	103
5.2 Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>107</b>
Lampiran-lampiran .....	111
CV.....	140



## **DAFTAR TABEL**

Hlm.

Tabel 1.1 Riwayat Training Front Liner PT BPD Kaltara KANTOR CABANG KHUSUS JAKARTA.....

5

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....

16

Tabel 4.1 Komposisi Modal.....

63



## **DAFTAR GAMBAR**

	Hlm.
Bagan 1 Struktur Organisasi.....	67
Lampiran Foto-foto.....	135

