



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Peran Customer Service Pada Aktivitas Komunikasi Inovasi Dalam
Mendorong Penggunaan Aplikasi eBranch di cabang BCA Latumenten
Jakarta Barat**



SKRIPSI

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

UNIV Disusun oleh : A S
MERCU BUANA

AYESHA VIKKY OCTORA

44217120062

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayesha Vikky Octora
NIM : 44217120062
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **Peran Customer Service Pada Aktivitas Komunikasi Inovasi Dalam Mendorong Penggunaan Aplikasi eBranch di cabang BCA Lumenten Jakarta Barat** 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, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Ayesha Vikky Octora)

Pembimbing

(Lidyia Aisyah, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM.M.Ikom)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Peran Customer Service Pada Aktivitas Komunikasi Inovasi Dalam Mendorong Penggunaan Aplikasi eBranch di cabang BCA Latumenten Jakarta Barat**

Nama : Ayesha Vikky Octora

NIM 44217120062

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 09 September 2022

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Nindyta Aisyah, M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Peran Customer Service Pada Aktivitas Komunikasi Inovasi Dalam Mendorong Penggunaan Aplikasi eBranch di cabang BCA Latumenten Jakarta Barat**

Nama : Ayesha Vikky Octora

NIM : 44217120062

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 09 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing




(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



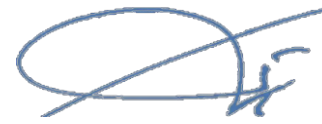
(Nindyta Aisyah, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama :Ayesha Vikky Octora
NIM 44217120062
Fakultas :Ilmu Komunikasi
Bidang Studi :Public Relations
Judul :**Peran Customer Service Pada Aktivitas Komunikasi Inovasi
Dalam Mendorong Penggunaan Aplikasi eBranch di cabang
BCA Latumenten Jakarta Barat**

Jakarta, 09 September 2022

Ketua Sidang,

Dr. Nurhayani Saragih M.Si



(_____)

Penguji Ahli,

Dr. Irmulansati Tomohardjo,SH.M.Si



(_____)

Pembimbing,

Nindyta Aisyah, M.Si.



(_____)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Pertama, marilah kita panjatkan Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Panduan Tugas Akhir Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana dapat disusun dengan baik karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Customer Service Pada Aktivitas Komunikasi Inovasi Dalam Mendorong Penggunaan Aplikasi eBranch di cabang BCA Latumenten Jakarta Barat". Dalam skripsi ini dibahas mengenai peran customer service aktivitas inovasi dalam mendorong penggunaan aplikasi eBranch di cabang BCA Latumenten. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Jurusan Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, dan penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari teknik pembahasan, penyajian maupun isi dan bobotnya, maka dari itu peneliti namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak- pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal penelitian. Ucapan terimakasih terutama peneliti ucapkan kepada:

1. Ibu Nindyta Aisyah, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan memberikan masukan yang membangun kepada penulis sejak awal bimbingan proposal sampai dengan saat ini.

2. Ibu Suryaning Hayati, SE,MM.M.I.Kom selaku Ketua Bidang Studi PR Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat.
3. Bapak Dr Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat.
5. Ibu Dra Diah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak & ibu Dosen Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat yang telah mengajar, membimbing dan memberikan banyak ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Orang tua tercinta atas dukungan doa, Bapak Alm Tukimun & Ibu Popie Widia atas kasih sayang dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis dalam kondisi apapun dan bagaimanapun.
8. Adik-adik, saudara-saudara, sahabat dan teman-teman tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis.
9. Pacar Gianyno Ramadhan yang telah membantu dan mendukung selalu penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
10. Segenap keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tentunya selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
11. Keluarga besar BCA latumenten Ibu Natalia Titik Mawarti selaku kepala cabang BCA Latumenten yang telah memberkan izin dan dukungan atas penelitan yang dilakukan penulis terkait aktivitas inovasi aplikasi eBranch di cabang BCA Latumenten.

12. Semua informan dan *key* informan yang telah memberikan waktunya untuk melakukan wawancara dengan peneliti sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam proposal ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan didalamnya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk memperbaiki proposal ini. Akhir kata, semoga rancangan proposal ini dapat memberikan manfaat bagi bidanh Ilmu Komunikasi khususnya pihak-pihak terkait pada umumnya.

Walaikumsalam Wr. Wb

Jakarta, 08 Agustus 2022

Penulis,



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	14
2.1. Kajian Terdahulu.....	14
2.2. Komunikasi Organisasi	20
2.2.1. Aliran Komunikasi Organisasi	25
2.3. Public Relations.....	26
2.4. Customer Relations.....	29
2.5. Komunikasi Inovasi	31
2.5.1. Difusi dan Adopsi	33
2.5.2. Proses Keputusan Inovasi.....	35
2.5.3. Public Relation dalam Komunikasi Inovasi	39
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Paradigma Penelitian.....	41
3.2. Metode Penelitian.....	42
3.3. Subjek Penelitian.....	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.5. Teknik Analisis Data.....	46

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1. Latar Belakang Perusahaan	49
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	50
4.1.3. Struktur Organisasi Cabang.....	51
4.1.4. Aplikasi eBranch	52
4.1.5. Teknologi Keuangan Sebagai Produk Inovasi Perbankan	54
4.1.6. Peran <i>Frontliner</i> dalam Komunikasi Inovasi pada Jasa Perbankan	57
4.1.7. Penggunaan Aplikasi dan Komunikasi Customer Service	62
4.2. Hasil Penelitian	63
4.2.1. Pengetahuan Tentang Inovasi.....	66
4.2.2. Bujukan dan Persuasi.....	68
4.2.3. Penetapan Keputusan.....	69
4.2.4. Penerapan (Implementasi)	71
4.2.5. Konfirmasi.....	73
4.2.6. Harapan.....	73
4.3. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81
5.2.1. Saran Akademis	81
5.2.2. Saran Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

1.1. Model Proses Pengambilan Keputusan Inovasi.....	31
4.1. Struktur organisasi cabang	51
4.2. Aplikasi <i>eBranch</i>	52
4.3. Mesin-mesin yang terhubung dengan aplikasi <i>eBranch</i> di cabang .	53
4.4. Fitur <i>eBranch</i>	55
4.5. <i>Customer Service</i> menyambut nasabah.....	59
4.6. <i>Customer Service</i> menangani transaksi nasabah	59
4.7. Nasabah Sedang Transaksi Dpada Mesin	60
4.8. Nasabah sedang transaksi di counter	61
4.9. Membantu menedukasi, serta memberikan informasi pemakaian eBranch pada mesin oleh nasabah	62
4.10. Jumlah target <i>eBranch</i> dan aplikasi lainnya BCA Latumenten	63
4.11. Diskusi divisi cs terhadap kinerja dan target cabang.....	66
4.12. Transaksi nasabah di cs desk	72

DAFTAR TABEL

1.1. Indikator aset terbesar yang dimiliki oleh bank di Indonesia.....	5
3.1. <i>Key informan</i> nasabah BCA Cabang Latumenten Jakarta Barat	44
4.1. Triangulasi metode penelitian	48

