



**PROSES KOMUNIKASI DALAM MEMBENTUK KUALITAS  
LAYANAN BAGIAN DEPAN DI PT BANK NEGARA INDONESIA  
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG UTAMA SENAYAN  
JAKARTA PUSAT**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**Kezia Sharon Wakary**

**44217110156**

**PROGRAM STUDI ILMUKOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kezia Sharon Wakary

NIM : 44217110156

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Proses Komunikasi dalam Membentuk Kualitas Layanan pada Bagian Depan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Senayan Jakarta Pusat.

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 10 Maret 2023

UNIVERSI  
MERCU BUANA



## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kezia Sharon Wakary  
NIM : 44217110156  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Proses Komunikasi dalam  
Membentuk Kualitas Layanan pada Bagian Depan PT Bank Negara  
Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Senayan Jakarta Pusat.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, PhD (  )  
NIDN : 0329057401  
Ketua Penguji : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si (  )  
NIDN : 0330077301  
Penguji Ahli : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc (  )  
NIDN : 0318109301

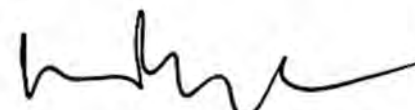
MERCU BUANA

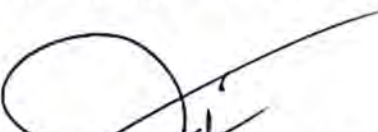
Jakarta, 10 Maret 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Proses Komunikasi Dalam Membentuk Kualitas Layanan Bagian Depan Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Utama Senayan Jakarta Pusat”**. Adapun penelitian ini dilakukan dan disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sarjana pada Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis tetap bertumpu pada landasan akademis dan menggunakan teori komunikasi yang ada untuk mengupas dan mengemas hasil penelitian ini sehingga menjadi sebuah karya ilmiah yang diharapkan bermanfaat dan dapat memberikan bagi perkembangan Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus di perbaiki mengingat kemampuan penulis yang terbatas, sebagaimana fitrah manusia yang diciptakan oleh Tuhan tidak ada yang sempurna dan tidak luput dari kesalahan. Dan selama masa penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, dorongan, dan motivasi penting dari semua pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Com, PhD, selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan serta bekal pengetahuan kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si, selaku Ketua Sidang Tugas Akhir.
6. Bapak Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc, selaku Penguji Sidang Tugas Akhir.
7. Segenap Dosen Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan ilmunya kepada saya selama proses perkuliahan.

8. Kedua Orang Tua saya yang tidak pernah lelah berdoa dan mendukung yang terbaik untuk anakmu ini. Skripsi ini adalah bukti Kezia berhasil dalam menyelesaikan Pendidikan S1.
9. Regi, Karin, Tining, Evi, Noval selaku seseorang yang selalu menemani dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini dari awal,
10. Kepada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Senayan yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan Sherry, Desty, Sugih, Anggi, Pak Andi yang telah menjadi objek dalam penelitian ini.
11. Teman-temanku seperjuangan 2017 Public Relations semangat dan sukses selalu untuk kalian.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, turut membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan kalian semua dengan yang lebih baik, Amin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, tidak hanya untuk diri sendiri, namun untuk seluruh pembaca pada umumnya.

Jakarta, 10 Maret 2023

Penulis,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Kezia Sharon W



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kezia Sharon Wakary  
NIM : 44217110156  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Proses Komunikasi dalam Membentuk Kualitas Layanan pada Bagian Depan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Senayan Jakarta Pusat.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 10 Maret 2023

menyatakan,

  
(Kezia Sharon Wakary)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teoritis.....	15
2.2.1 Strategi.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	38
3.2 Metode Penelitian .....	39
3.3 Subjek Penelitian .....	41
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Profil Perusahaan PT Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Utama Senayan .....	49
4.1.2 Budaya Perusahaan.....	51
4.1.3 Makna Logo BNI .....	52

4.1.4	Visi dan Misi.....	53
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan .....	54
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Strategi Komunikasi pada Bagian Depan ( <i>frontliner</i> ) .....	55
4.3	Pembahasan .....	65
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran .....	71
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA