



**TRANSFORMASI LAYANAN DIGITAL PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI BANK CENTRAL ASIA KCP TANAH
ABANG BLOK B**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

M ADJI BRAMASTA

UNIVERSITAS
44216120002
MERCU BUANA

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 : Muhammad Adji Bramasta
NIM : 44216120002
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

Transformasi Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank Central Asia

Kcp Tanah Abang Blok B

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, 2 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,


EE486AJX676036242
(Muhammad Adji Bramasta)

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

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



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Adji Bramasta
NIM : 44216120002
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Transformasi Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19
Di Bank Central Asia Kcp Tanah Abang Blok B**

Jakarta, 2 Februari 2022

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Adji Bramasta
NIM : 44216120002
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Transformasi Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19
Di Bank Central Asia Kcp Tanah Abang Blok B**

Jakarta, 2 Februari 2022

Ketua Sidang : Dr. Elly Yuliawati, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Siti Muslichatul M, M.Ikom (.....)

Pembimbing : Dra. Diah Wardhani, M.Si (.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Transformasi Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19
Di Bank Central Asia Kcp Tanah Abang Blok B**

Nama : Muhammad Adji Bramasta

NIM : 44216120002

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 2 Februari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

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

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
M Adji Bramasta
44216120002

Transformasi Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Central Asia KCP
Tanah Abang Blok B
Bibliografi: 5 Bab 89 hal + lampiran + buku + internet

ABSTRAK

PT Bank Central Asia menjadi salah satu bank yang ikut melakukan transformasi layanan digital saat terjadinya Covid-19 pada tahun 2020. Transformasi layanan digital merupakan perubahan pola transaksi dari manual menjadi digital dengan mengandalkan teknologi. Transformasi layanan digital ini dilakukan dalam rangka mengurangi angka Covid-19 yang pada saat itu jumlahnya masih sangat tinggi. Selain itu, transformasi layanan digital ini bertujuan untuk mengurangi mobilitas nasabah dan meningkatkan layanan transaksi untuk nasabah sehingga memberikan rasa aman, nyaman dan cepat. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kegiatan sosialisasi transformasi layanan digital yang dilakukan PT Bank Central Asia KCP Tanah Abang kepada nasabah.

Kegiatan sosialisasi ini dikaji berdasarkan konsep tahapan proses komunikasi menurut Cutlip & Center yang diterapkan dalam pelaksanaan program sosialisasi yaitu mulai dari identifikasi masalah (Research Listening), perencanaan dan pengambilan keputusan (Planning Decision), komunikasi dan pelaksanaan (Communication Action), dan evaluasi (Evaluation).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan paradigma Post-Positivis. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara secara mendalam sebagai data primer dan data sekunder dalam bentuk dokumen sebagai data tambahan. Untuk pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini, sosialisasi transformasi layanan digital dijalankan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi dengan cepat, mudah, dan aman. Kegiatan Sosialisasi yang dilakukan membuat sebagian besar (80%) nasabah menggunakan pelayanan digital yang sebelumnya belum mencapai target.

Kata Kunci: Transformasi Layanan Digital, Teknologi, Sosialisasi, Pengelolaan Humas



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
M Adji Bramasta
44216120002

Digital Service Transformation During Covid-19 Pandemic in Bank Central Asia KCP
Tanah Abang Blok B
Bibliography: 5 Chapter 89 things + attachments + books + the internet

ABSTRACT

PT. Bank Central Asia became one of the banks that participated in the transformation of digital service during the Covid-19 outbreak in 2020. Digital service transformation is a change of transaction patterns from manual to digital by relying on technology. This digital service transformation was committed in order to reduce the number of Covid-19 which at that time was still very high. In addition, this digital service transformation aims to reduce customer mobility and improve transaction services for customers and to provide the sense of secure, comfort, and quick. The purpose of this study was to find out how the management of the socialization program carried out by PR during the transformation of digital service.

This socialization program will be studied based on the concepts and theories of implementing the socialization program according to Cutlip & Center, namely research and listening (Research listening), planning and decision making (Planning Decision), communicating and implementing (Communication Action), and evaluating (Evaluation).

This study uses a qualitative descriptive research method and uses Post-Positive paradigm. This research was committed through in-depth interview as primary data and additional documents. To check the validity of the data using triangulation.

The result of this study, The socialization of digital service transformation was carried out to provide service to customers in carrying out the transactions quickly, easily, and securely. The socialization carried out made the majority (80%) of the customers uses digital service which previously did not reach the target.

Keywords: Digital Service Transformation, Technology, Socialization, PR Management

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur Penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya karena Penulis dapat menyelesaikan Penulisan tugas akhir skripsi dengan judul “TRANSFORMASI LAYANAN DIGITAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK CENTRAL ASIA KCP TANAH ABANG BLOK B”. Skripsi ini disusun guna sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) komunikasi bidang studi Public Relations Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Diah Wardhani Dra, M.Si selaku pembimbing Tugas akhir.
2. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Ida Anggraeni Ananda, Dra. M.Si.yang kini telah berpulang ke rumah Tuhan YME, dan Ibu Anindita S.Pd, M.Ikom selaku dosen pengampu mata kuliah Riset Komunikasi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasi dan keahlian nya telah mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya kepada kami.
6. Orang tua, Bapak Agus Waluyo dan Ibu Evi Fibriani yang selalu senantiasa memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Fika Nurfadilah, Pasangan saya yang membantu saya dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Seluruh teman-teman Public Relations S1 FIKOM UMB yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, tidak lepas dari berbagai macam kesalahan dan kekurangan serta keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Peneliti mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan dan kritik dari berbagai macam pihak. Dengan segala kerendahan hati, mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan pada tugas akhir ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 2022

M Adji Bramasta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis	26
2.2.1. Pengertian Komunikasi.....	26
2.2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi	28
2.2.3 Komunikasi Internal	29
2.2.4 Komunikasi Eksternal.....	30
2.2.5 Pengertian Humas.....	31
2.2.6 Peran Humas	35
2.2.7 Tugas Humas.....	36
2.2.8 Sosialisasi.....	39
2.2.9 Pengelolaan	40
2.2.10 Empat Tahap Pelaksanaan Program	41
2.2.11 Pelayanan Digital	42

2.2.12 Transformasi Digital.....	44
BAB 3	47
METODE PENELITIAN	47
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.2 Paradigma Penelitian.....	48
3.3 Metode Penelitian	49
3.4 Subjek Penelitian.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB 4	57
HASIL PENELITIAN	57
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	57
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Transformasi Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank Central Asia Kcp Tanah Abang Blok B.....	64
4.3 Pembahasan	82
BAB 5	86
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93
Lembar Permohonan Penelitian.....	93
Transkrip Wawancara	94
Curriculum Vitae Peneliti.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Waktu dan Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Subjek Penelitian.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey APJII	3
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	60
Gambar 4.2 Tahapan BCA	62
Gambar 4.3 Tahapan Xpresi.....	63
Gambar 4.4 Deposito Berjangka	63
Gambar 4.5 Giro	64
Gambar 4.6 Aplikasi e-Branch.....	72
Gambar 4.7 Aplikasi myBCA	74
Gambar 4.8 Dokumentasi Sosialisasi	79

