



**FUNGSI MEDIA INTERNAL HALO INFO DALAM  
MENDUKUNG KINERJA CALL CENTER OFFICER DI  
HALO BCA JAKARTA**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :  
**Ratih Fernanda**

44212110173

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **FUNGSI MEDIA INTERNAL HALO INFO  
DALAM Mendukung KINERJA CALL  
CENTER OFFICER DI HALO BCA JAKARTA**

Nama : Ratih Fernanda

NIM : 44212110173

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Maret 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **FUNGSI MEDIA INTERNAL HALO INFO DALAM  
MENDUKUNG KINERJA CALL CENTER  
OFFICER DI HALO BCA JAKARTA**

Nama : Ratih Fernanda

NIM : 44212110173

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 7 Maret 2015

Ketua Sidang,  
Drs. Dadan Iskandar, M.Si.

(  )

Penguji Ahli,  
Marwan Mahmudi, M.Si.

(  )

Pembimbing,  
Drs. Hadi Surantio, M.Si.

(  )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **FUNGSI MEDIA INTERNAL HALO INFO DALAM  
MENDUKUNG KINERJA CALL CENTER  
OFFICER DI HALO BCA JAKARTA**

Nama : Ratih Fernanda

NIM : 44212110173

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 7 Maret 2015

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS

Pembimbing

MERCU BUANA

(Drs. Hadi Surantio, M.Si.)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

an -

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si.)

## Kata Pengantar

Segala ucapan puji dan syukur yang tidak pernah henti terpanjat kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Peranan Media Internal Halo Info Dalam Mendukung Kinerja CCO Halo BCA Jakarta”**, dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak. sehubungan dengan hal tersebut, dengan penuh rasa hormat peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Surantio M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Freddy Maitimoe dan Ibu Dina Sri Subekti, ayah dan ibu peneliti yang telah mendidik, memberikan kasih sayang dan support yang luar biasa. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang hebat.
3. Dafit Fitria Bangun Saduk, suami tercinta yang selama ini mendukung penuh proses kuliah hingga skripsi. Terima kasih atas kasih, dukungan, semangat dan motivasi yang tidak pernah berkurang.

4. Keluarga Maitimoe dan keluarga Saduk atas dukungan, semangat dan kasih yang selalu diberikan.
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Terima kasih untuk Ibu Reni Septiana dan Bp. Wisnu Dwi Untoro yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Halo BCA Jakarta.
7. Seluruh bagian UCR khususnya Tim Kriminal dan Salah Transfer, terima kasih atas doa, dukungan dan semangat yang kalian berikan.
8. Terima kasih untuk Mona, Dewe, Kathy dan rekan-rekan angkatan XXI Universitas Mercu Buana yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang luar biasa.

Peneliti menyadari bahwa banyak hal yang masih harus dikembangkan dan penelitian ini tidak luput dari kekurangan. Tetapi peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna untuk perkembangan Halo BCA dan dapat membantu peneliti-peneliti berikutnya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi suatu kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangsih dalam ilmu pengetahuan pada umumnya serta ilmu komunikasi pada khususnya.

Akhir kata, peneliti hanya dapat menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Tuhan Yesus Kristus dapat membalas kebaikan dan bantuan yang telah mereka berikan kepada peneliti. Amin.

Jakarta, 7 Maret 2015

Ratih Fernanda



## DAFTAR ISI

Lembar Perstujuan Skripsi .....	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak.....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Isi Gambar .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1. Latar Belakang Peneltian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Fokus Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>20</b>
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	20
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1. Komunikasi .....</b>	<b>22</b>
2.1.1. Fungsi Komunikasi.....	23
<b>2.2. Media .....</b>	<b>24</b>
2.2.1. Media Internal.....	25
2.2.2. Jenis dan Tujuan Media Internal .....	26
2.2.3. Fungsi Media Internal .....	27
<b>2.3. Pengertian Bank.....</b>	<b>29</b>
<b>2.4. Pengertian Customer Relations Management (CRM).....</b>	<b>29</b>
<b>2.5. Public Relations.....</b>	<b>31</b>
2.5.1. Definisi Public Relations .....	31
2.5.2. Bagian-bagian dari Fungsi Public Relations.....	33
2.5.3. Public Relations Internal.....	35
2.5.4. <i>Cyber PR</i> .....	37
2.5.5. <i>Website</i> .....	40

2.5.6. Internet Sebagai Media <i>Public Relaitons</i> .....	37
<b>2.6. Kinerja.....</b>	<b>43</b>
2.6.1. Pengertian Kinerja.....	43
2.6.2. Dimensi Kinerja .....	45
<b>2.7. Customer Service Dibidang Perbankan .....</b>	<b>47</b>
2.7.1. Peran Customer Service di Dunia Perbankan .....	48
2.7.2. Fungsi Customer Service di Dunia Perbankan .....	48
<b>2.8. Penyampaian Informasi Melalui Media.....</b>	<b>50</b>
2.8.1 Faktor Penyebab Kesalahan Komunikasi.....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	54
3.2. Metode Penelitian .....	56
3.3. Subyek Penelitian.....	58
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data Primer .....	60
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder .....	61
3.5. Teknik Analisis Data.....	61
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	61
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
<b>4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>64</b>
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	64
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	65
4.1.3. Budaya perusahaan.....	67
<b>4.2. Hasil Penelitian.....</b>	<b>71</b>
4.2.2. Halo Info sebagai Media Internal Halo BCA .....	89
<b>4.3. Pembahasan.....</b>	<b>90</b>
4.3.1. Fungsi-Fungsi Halo Info .....	92
4.3.2. Peranan CCO.....	95
4.3.2. Kinerja .....	95
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Daftar Pertanyaan</b>	
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR ISI BAGMBAR

1.1. Alur Penyampaian Informasi.....	15
2.6.1. Komunikasi Dengan Media .....	39
4.1.3. Struktur Organisasi Halo BCA .....	72
4.2. Alur informasi Halo Info .....	79

