



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI *PUBLIC RELATIONS*  
RATIH FERNANDA  
44212110173

Fungsi Media Interanal Halo Info Dalam Mendukung Kinerja CCO Halo BCA Jakarta.

Jumlah halaman : i-xi + 102 halaman + 24 Lampiran

Bibliografi : 35 buku (2000-2012), 2 website, 1 skripsi dan sumber lainnya

## ABSTRAK

Media internal Halo BCA merupakan media komunikasi internal berbentuk website dan alat pendukung pemenuhan kebutuhan dan pemandu informasi yang diharapkan dapat mendukung kinerja Call Center Officer (CCO) Halo BCA sebagai pusat pemberi informasi dan solusi kepada seluruh nasabah BCA.

Tujuan diadakannya penelitian ini untuk lebih mengetahui peranan Halo Info dalam menyediakan informasi yang mendukung tugas CCO Halo BCA. Media internal pada dasarnya adalah media yang dipergunakan untuk kepentingan kalangan terbatas dan non komersial serta lazim digunakan dalam aktivitas Public Relations. Teori yang digunakan peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Frank Jefkins tentang konsep media internal serta fungsi media internal yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan.

Tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus dengan paradigma penelitian konstruktivis. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi dan studi literature. Teknik analisa data dilakukan dengan melakukan reduksi data, kemudian menyajikan data secara naratif, menarik kesimpulan dan verifikasi.

Peranan Media Internal Halo Info sudah cukup mendukung para CCO dalam menjalankan tugasnya untuk melayani nasabah dengan informasi yang tepat, cepat dan akurat, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu kecepatan akses dan kesesuaian penyajian data dalam pencarian informasi menggunakan key word.