



PENGELOLAAN HUBUNGAN BAIK UNIVERSAL BANKER
DENGAN NASABAH MELALUI PENERAPAN BUDAYA
PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN
MISI PERUSAHAAN

(Studi Kasus Pada Kantor Cabang BRI Pondok Gede, Bekasi)

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Yolanda Christy Maharani

44220110069

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Christy Maharani

NIM : 44220110069

Program Studi : Public relations

Judul Laporan Skripsi : "Pengelolaan Hubungan Baik Universal Banker dengan Nasabah Melalui Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Meningkatkan Misi Perusahaan (Studi Kasus Pada Kantor Cabang BRI Pondok Gede, Bekasi)"

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, 02 September 2023



Yolanda Christy Maharani


HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Yolanda Christy Maharani
NIM : 44220110069
Program Studi : Public relations
Judul Laporan Skripsi : "Pengelolaan Hubungan Baik Universal Banker dengan Nasabah Melalui Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Meningkatkan Misi Perusahaan (Studi Kasus Pada Kantor Cabang BRI Pondok Gede, Bekasi)"

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

Disahkan oleh:

Pembimbing 1	: Dewi Sad Tanti, M.I.Kom.	()
NIDN	: 0726067701	
Ketua Penguji	: Ponco Budi Sulisty, Ph.D	()
NIDN	: 0329057401	
Penguji Ahli	: Dr. A. Rahman, H.I., M.Si	()
NIDN	: 0330126403	

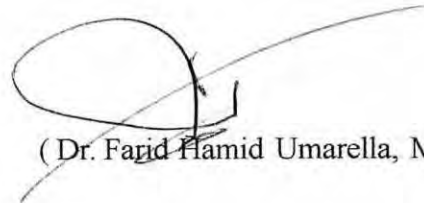
Jakarta, 02 September 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M Si)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrohmatullahi wabarokatuh. Salam sejahtera, Segala puji kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Pengelolaan Hubungan Baik Universal Banker dengan Nasabah Melalui Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Meningkatkan Misi Perusahaan (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Bri Pondok Gede, Bekasi) sebagai bagian dari tugas akhir di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana. Sholawat beriringan salam tidak lupa pula selalu penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Dalam penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini penulis menyadari banyak menemukan banyak kendala, berkat izin Tuhan Yang Maha Esa beserta bantuan, doa, semangat, dukungan, cinta dan kasih dari berbagai pihak akhirnya tugas ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang tercinta Ibunda Retno Windaryati dan Ayahanda Sarpomo yang tidak berhenti-hentinya memberikan doa serta dukungan kepada penulis. Selain itu, dalam penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini, penulis sangat banyak memperoleh dukungan dan bantuan hingga akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dewi Sad Tanti, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing telah membimbing serta memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi/Tugas Akhir ini.

2. Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan sekaligus dosen mata kuliah Tugas Akhir.
3. Prof Dr. Ahmad Mulyana, M. Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Kepada Bapak Dimas Anugrah, Ibu Nining Wismaningsih, Ibu Astri Octavia dan seluruh Bapak/Ibu pekerja BRI Kantor Cabang Pondok Gede
5. Keluarga, Sahabat, Kekasih dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangatnya kepada penulis.

Penulis telah berusaha untuk menyusun penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini dengan segala kemampuan. Jika ada sesuatu yang mungkin dianggap kurang layak dalam penulisan ini, saran dan tanggapan yang membangun dari pembaca maupun pihak-pihak yang terkait dalam usaha penyempurnaan materi dan penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi/Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Wassalamualaikum warrohmatullah wabarokatuh.

Bekasi, 23 Agustus 2023

Penulis,



Yolanda Christy Maharani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Yolanda Christy Maharani

NIM : 44220110069

Program Studi : Public relations

Judul Laporan Skripsi : "Pengelolaan Hubungan Baik Universal Banker dengan Nasabah Melalui Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Meningkatkan Misi Perusahaan (Studi Kasus Pada Kantor Cabang BRI Pondok Gede, Bekasi)"

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.

Jakarta, 02 September 2023

Yang menyatakan,



(Yolanda Christy Maharani)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Yolanda Christy Maharani

44220110069

PENGELOLAAN HUBUNGAN BAIK UNIVERSAL BANKER DENGAN NASABAH MELALUI PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN MISI PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA KANTOR CABANG BRI PONDOK GEDE, BEKASI)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengelolaan hubungan baik universal banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede melalui penerapan *brilian belief* dengan nasabah dalam upaya meningkatkan *rock tahun 2023* dengan lebih detail atau mendalam. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Universal Banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede dalam melakukan aktivitas pengelolaan hubungan baik dengan nasabah, universal banker memenuhi fungsi *public relations* serta berdasarkan prinsip *brilian belief* sebagai budaya perusahaan. Selain itu, dalam penelitian ini aktivitas pengelolaan hubungan baik dengan nasabah yang dilakukan oleh universal banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede telah memenuhi tiga tahapan dalam aktivitas *customer relationship management* yakni *acquire*, *endurance* dan *retain*. Adapun hasil dari aktivitas pengelolaan hubungan baik yang dilakukan oleh universal banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede telah menunjukkan keberhasilan dengan mendapat penilaian atau feedback yang sangat baik terutama dari segi layanan yang diberikan oleh universal banker. Selain itu selama periode Januari - Juli tidak terdapat komplain baik langsung maupun melalui media sosial.

Kunci: Universal Banker, Nasabah, Hubungan Baik, Budaya Perusahaan



Mercu Buanau University
Faculty of Communication
Public Relations
Yolanda Christy Maharani
44220110069

UNIVERSAL BANKER GOOD RELATIONSHIP MANAGEMENT WITH CUSTOMERS THROUGH THE IMPLEMENTATION OF CORPORATE CULTURE IN IMPROVING THE COMPANY'S MISSION (CASE STUDY AT BRI BRANCH OFFICE PONDOK GEDE, BEKASI)

ABSTRACT

This research aims to find out and explain the management of universal good relations with Branch Office BRI Pondok Gede bankers through the application of brilliant beliefs with customers in an effort to increase rock in 2023 in more detail or depth. This research method uses a qualitative approach with a case study research method. The results of this study show that the Universal Banker Branch Office BRI Pondok Gede in managing good relations with customers, the universal banker fulfills the function of public relations management and is based on the principle of brilliant belief as a corporate culture. In addition, in this study the activities of managing good relations with customers carried out by universal bankers Branch Office BRI Pondok Gede have fulfilled three stages in customer relationship management activities namely acquire, endurance and retain. The results of good relationship management activities carried out by the Branch Office BRI Pondok Gede universal banker have shown success by obtaining very good ratings or feedback, especially in terms of the services provided by the universal banker. In addition, during the period January - July there were no complaints either directly or via social media.

Keywords: Universal Banker, Customer, customer relationship, Corporate Culture

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 FOKUS PENELITIAN	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.4.1 MANFAAT TEORITIS	6
1.4.2 MANFAAT PRAKTIS	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	7
2.2 KAJIAN TEORITIS	23
2.2.1 <i>CORPORATE COMMUNICATION</i>	23
2.2.1.1 Aspek dalam <i>corporate communication</i>	24
2.2.2 PERAN <i>PUBLIC RELATIONS</i>	25
2.2.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	26
2.2.2.2 Peran <i>Public Relations</i>	28
2.2.3 <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</i>	29
2.2.3.1 Aspek dalam Customer Relationship Management	30
2.2.3.2 Tahapan dalam Customer Relationship Management	31
2.2.3.3 Implementasi dalam Customer Relationship Management	32
2.2.4 BUDAYA PERUSAHAAN	33
2.2.4.1 Pentingnya Budaya Perusahaan.....	34

2.2.4.2 Budaya dan <i>corporate communication</i>	34
---	----

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 PARADIGMA PENELITIAN.....	35
3.2 METODE PENELITIAN	36
3.3 SUBJEK PENELITIAN.....	37
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
3.4.1 DATA PRIMER	39
3.4.2 DATA SEKUNDER	40
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	40
3.6 TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA	41

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	43
4.1.1 GAMBARAN UMUM BRI KANTOR CABANG PONDOK GEDE.....	43
4.1.2 VISI MISI OBJEK PENELITIAN	43
4.1.2.1 Visi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	43
4.1.2.2 Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	44
4.1.3 STRUKTUR ORGANISASI BRI KANTOR CABANG PONDOK GEDE.....	45
4.1.4 FILOSOFI LOGO DAN TAGLINE	47
4.1.4.1 Filosofi Logo	47
4.1.4.2 Filosofi Tagline	49
4.2 HASIL PENELITIAN.....	49
4.2.1 AKTIVITAS KOMUNIKASI BRI KANTOR CABANG PONDOK GEDE DALAM MEMBANGUN BRILIAN BELIEF KEPADA UNIVERSAL BANKER	49
4.2.2 TUGAS DAN FUNGSI UNIVERSAL BANKER DI BRI KANTOR CABANG PONDOK GEDE.....	51
4.2.3 TARGET HUBUNGAN BAIK DAN ROCK	54
4.2.3.1 Aspek dalam ROCK.....	54
4.2.3.2 Peran Universal Banker dalam Meningkatkan Rock.....	56
4.2.4 AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN ROCK.....	57
4.2.4.1 Kegiatan Roleplay Sebagai Aktivitas Pengelolaan Hubungan Baik dengan Nasabah	57
4.2.4.2 Kegiatan Test Product Knowledge Sebagai Aktivitas Pengelolaan Hubungan Baik dengan Nasabah	59
4.2.4.3 Kegiatan Outbond Call Sebagai Aktivitas Pengelolaan Hubungan Baik dengan Nasabah	62
4.2.4.4 Kegiatan Gerakan Punya Rekening BRI dan Cinta EDC BRI Sebagai Sebagai Aktivitas Pengelolaan Hubungan Baik dengan Nasabah.....	63
4.2.5 PEMAHAMAN BRILIAN BELIEF DALAM MENGELOLA HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH	66

4.2.6 CAPAIAN AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH UNTUK MENINGKATKAN ROCK	68
4.3. PEMBAHASAN.....	72
4.3.1 ANALISIS FUNGSI DAN PERAN UNIVERSAL BANKER SEBAGAI PENGELOLA HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH.....	72
4.3.2. ANALISIS ASPEK DAN TAHAPAN PENGELOLAAN HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH.....	77
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. KESIMPULAN	86
5.2.1 SARAN AKADEMIK.....	88
5.2.2. SARAN PRAKTIS.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrix Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Tahapan Ranking Operasional (ROCK)	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ranking Operasional periode 31 Desember 2022.....	2
Gambar 1.2 Isi Brilian Belief	3
Gambar 2.1 Aspek dalam CRM.....	30
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi BRI Kantor Cabang Pondok Gede.....	45
Gambar 4.2 Logo BRI.....	47
Gambar 4.3 Kegiatan Briefing Pagi dan Rapat yang diikuti oleh Universal Banker	50
Gambar 4.4 Kegiatan Diskusi dan Pengarahan Rutin Mengenai Aspek ROCK.....	55
Gambar 4.5 Kegiatan Roleplay Universal Banker.....	58
Gambar 4.6 Kegiatan Diskusi dan Pemaparan Materi	60
Gambar 4.7 Kegiatan Kuis Berhadiah.....	61
Gambar 4.8 Pelaksanaan <i>Test product knowledge</i>	61
Gambar 4.9 Kegiatan Cinta EDC dan Punya Rekening BRI.....	64
Gambar 4.10 Sarana Penilaian Nasabah.....	69
Gambar 4.11 Hasil Penilaian Nasabah Melalui Tautan Barcode	70
Gambar 4.12 Penilaian Rangkings Operasional Sampai Dengan Periode Agustus 2023.....	71
Gambar 4.13 Universal Banker Melayani Nasabah.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi dan wawancara.....	92
Lampiran 2 Transkrip wawancara Supervisor Operasional Layanan	93
Lampiran 3 Transkrip wawancara Asisten Manager Operasional	97
Lampiran 4 Transkrip wawancara Manager Operasional	101
Lampiran 5 Transkrip wawancara Universal Banker	107
Lampiran 6 Catatan Observasi	112
Lampiran 7 Surat Penelitian	118
Lampiran 8 Curriculum Vitae	119

