



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**AKTIVITAS KOMUNIKASI PEMASARAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DENGAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BRIMO
(Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang)**

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Azkha Verena Diaz

44321110031

UNIVERSITAS

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Azkha Verena Diaz

NIM : 44321110031

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Mobile Banking BRI Mo
(Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang)

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, 6 Mei 2025



Azkha Verena Diaz

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Azkha Verena Diaz
NIM : 44321110031
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Digital PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Tahun 2023 Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Mobile Banking BRImo (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang)

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 : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.
NIDN : 0301117301

()

Ketua Penguji : Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed.
NIDN : 0316088201

()

Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom
NIDN : 0326089202

()

Jakarta, 6 Mei 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.)

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

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

Nama : Azkha Verena Diaz

NIM : 44321110031

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Mobile Banking BRIImo (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang)

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, mengalih media/forman-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, 6 Mei 2025



Azkha Verena Diaz

ABSTRAK

Nama : Azkha Verena Diaz
NIM : 44321110031
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Digital Dalam
Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan
Mobile Banking BRImo (Studi Kasus Bank BRI Kantor
Cabang TB Simatupang)
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.

Kemajuan teknologi yang terus terjadi menjadi pendorong utama perkembangan ekonomi di Indonesia, salah satunya di dunia perbankan, yang harus beradaptasi dalam kegiatan pemasarannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi pemasaran digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kantor Cabang TB Simatupang dalam meningkatkan kualitas layanan dengan penggunaan *mobile banking* BRImo pada nasabah di Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang.

Era digital membawa perubahan besar dalam pemasaran dan pelayanan, memungkinkan komunikasi tanpa tatap muka dan memperluas jangkauan pelanggan. Kualitas layanan menjadi kunci dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah, terutama di sektor perbankan. Penggunaan layanan digital seperti BRImo membantu efisiensi transaksi dan memungkinkan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan langsung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan empat informan yang terdiri dari tiga karyawan dan satu nasabah Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan aktivitas komunikasi pemasaran digital yang dilakukan oleh Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang sangat memanfaatkan penggunaan sosial media dan disampaikan secara interaktif dengan memperhatikan sasaran, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan teknologi pada nasabah lansia. Namun, terdapat beberapa nasabah yang tidak memahami perkembangan teknologi, sehingga merasa kesulitan saat menggunakan aplikasi BRImo.

Kata Kunci : Komunikasi, Pemasaran, Digital, Perbankan

ABSTRACT

Name : Azkha Verena Diaz
NIM : 44321110031
Study Program : Communication science
Title : Digital Marketing Communication Activities in Improving
Service Quality by Using BRImo Mobile Banking (Case Study of
BRI Bank, TB Simatupang Branch Office)
Counselor : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.

The continuous advancement of technology has become a key driver of economic development in Indonesia, including in the banking sector, which must adapt its marketing activities accordingly. This study aims to explore the digital marketing communication activities of Bank Rakyat Indonesia (BRI) at the TB Simatupang Branch Office in enhancing service quality through the use of the BRImo mobile banking application for customers at that branch.

The digital era has brought significant changes in marketing and services, enabling non-face-to-face communication and expanding customer reach. Service quality plays a crucial role in maintaining customer satisfaction and trust, especially in the banking sector. The use of digital services such as BRImo helps improve transaction efficiency and allows the bank to focus on enhancing the quality of direct services.

This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through direct interviews with four informants, consisting of three employees and one customer of BRI TB Simatupang Branch. The data were analyzed using the interactive model by Miles and Huberman, and the validity of the data was tested through triangulation of techniques and sources.

The results show that the digital marketing communication activities carried out by BRI TB Simatupang Branch heavily utilize social media and are delivered interactively with attention to the target audience, although there are still technical obstacles and limited technological understanding among elderly customers. Some customers struggle with using the BRImo application due to their lack of familiarity with technological developments.

Keywords : Communication, Marketing, Digital, Banking

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Aktivitas Komunikasi Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Penggunaan Mobile Banking BRImo (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang TB Simatupang).

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan terima kasih yang tak terhingga kepada mereka yang telah hadir dan memberikan cahaya dalam perjalanan ini. Terima kasih kepada:

1. **Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.**, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kebijaksanaan dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan yang begitu berarti. Setiap kata yang Bapak berikan bagaikan lentera yang menuntun penulis keluar dari kegelapan dan menuju pencerahan.
2. Seluruh key informan dan informan penelitian ini **Ibu Emil Sumirah, Mba Fumico Fatin, Mba Ani Arsela, dan Mas Ghiefran Hakha** yang telah bersedia meluangkan waktunya sebagai narasumber dalam Laporan Skripsi yang disusun oleh peneliti.
3. **Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta selaku Penguji Ahli pada Sidang Akhir Skripsi.
4. **Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta selaku Ketua Sidang pada Sidang Akhir Skripsi.
5. **Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti selama di dalam maupun luar perkuliahan

7. Kepada Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang turut serta mendukung dan membantu Laporan Skripsi ini.
8. Terima kasih kepada kedua orangtua peneliti **Bapak Johan dan Ibu Siti Rahmawati** yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada peneliti untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Kebaikan hati, dukungan, dan ketulusan kalian dalam membantu tanpa pamrih telah menjadi dorongan besar bagi saya untuk terus maju. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan kalian dengan kebahagiaan dan keberkahan.
9. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Bank BRI KC TB Simatupang atas bantuan, dukungan, dan waktu yang selalu kalian berikan. Kehadiran serta kebersamaan kalian telah menjadi sumber semangat dan kekuatan, membuat setiap momen menjadi lebih berarti.
10. Terima kasih kepada **Diri sendiri**, yang dalam perjalanan ini menjadi saksi ketekunan, kegigihan, dan cinta yang tulus dalam setiap langkah yang diambil. Keberhasilan ini bukan hanya milik penulis, tetapi milik setiap usaha yang tidak pernah lelah untuk terus maju.
11. Terima kasih kepada **Ghiefran Hakha**, yang selalu menemani dengan semangat, dukungan, dan kelembutan hati yang menenangkan. Kehadiranmu memberikan inspirasi serta kehangatan yang membuat setiap langkah terasa berarti. Terima kasih atas segala kebaikan dan kehadiranmu.
12. Terima kasih kepada Vanya Maurel Delvina dan Alzha Alena Devian yang telah memberikan dukungan secara moral selama penyelesaian skripsi di rumah
13. Terima kasih juga kepada Leo, Miskha, dan Lilis, yaitu kucing-kucing yang selalu menemani saya saat proses pengerjaan skripsi di rumah
14. Terima kasih juga kepada Arifah, Aqila, Sabrina, Liviani, Aurel, dan Vanesha telah

menjadi teman di perkuliahan yang saling mendukung satu sama lain selama berkegiatan di perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berharap adanya kontribusi dari pembaca berupa kritik dan saran yang dapat memperbaiki penulisan di masa mendatang. Penulis juga memohon maaf jika terdapat hal-hal yang kurang sesuai dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Terima kasih atas perhatian pembaca, dan selamat membaca.

Jakarta, 6 Mei 2025

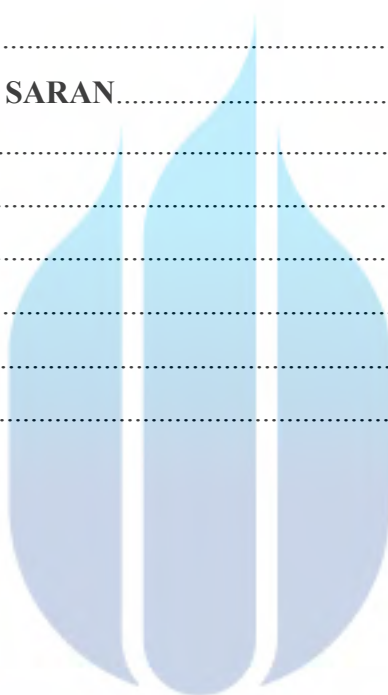
Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kajian Teoritis.....	17
2.2.1. Komunikasi Pemasaran Digital.....	17
2.2.2. Integrated Marketing Communication (IMC).....	20
2.2.3. Kualitas Layanan.....	22
2.2.4. Mobile Banking dan BRImo.....	25
2.2.5. Persepsi dan Pemaknaan Pengguna.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Paradigma Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian.....	31
3.3. Subjek Penelitian.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1. Data Primer.....	35
3.4.2. Data Sekunder.....	36

3.5. Teknik Analisis Data.....	38
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
4.2. Hasil Penelitian.....	41
4.2.1. Profil Informan.....	41
4.2.2. Kode Hasil Wawancara.....	45
4.2.3. Deskripsi Penemuan.....	46
4.3. Hasil Analisis Data.....	58
4.4. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
5.2.1. Saran Akademis.....	69
5.2.2. Saran Praktis.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Identitas <i>Key Informant</i>	43
Tabel 4.2 Identitas Informan.....	43
Tabel 4.1 Hasil Penelitian.....	53



DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.1 Tangkapan Layar Mobile Banking BRImo.....	4
Tabel 1.2 Tangkapan Layar Lokasi Kantor Cabang TB Simatupang.....	7



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	66
Lampiran 2 Biodata Informan dan Panduan Wawancara.....	68
Lampiran 3 Transkrip dan Koding Wawancara.....	72
Lampiran 4 Curriculum Vitae.....	100

