



UNIVERSITAS NASIONAL

**UPAYA BNI DALAM MENGEDUKASI TENTANG MASALAH
PERBANKAN KEPADA MASYARAKAT MELALUI
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL X @BNI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.Ikom.)

Meuthia Hamidah

NPM.203516516064

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2024



NATIONAL UNIVESITY

**BNI'S EFFORTS IN EDUCATING THE PUBLIC ABOUT
BANKING ISSUES THROUGH THE MANAGEMENT OF
SOCIAL MEDIA X @BNI**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Communication
Science (S.Ikom.)

Meuthia Hamidah

NPM.203516516064

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**UPAYA BNI DALAM MENGEDUKASI TENTANG MASALAH
PERBANKAN KEPADA MASYARAKAT MELALUI
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL X @BNI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.Ikom.)

Meuthia Hamidah

NPM.203516516064

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

FEBRUARI

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMUPOLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meuthia Hamidah

Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516064

Konsentrasi : Jurnalistik

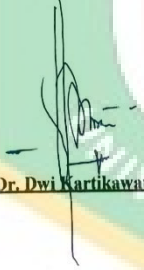
Judul Skripsi : Upaya BNI Dalam Mendukung Tentang Masalah
Perbankan Kepada Masyarakat Melalui Pengelolaan
Media Sosial X @BNI

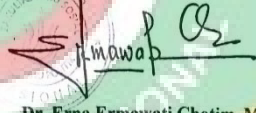
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Satu (S1) pada Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



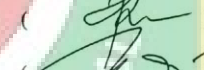


UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMUPOLITIK

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Meuthia Hamidah
NPM : 203516516064
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : UPAYA BNI DALAM MENGEDEKASI TENTANG MASALAH
PERBANKAN KEPADA MASYARAKAT MELALUI
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL X @BNI

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I. pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Djudjur Luciana R. S.Sos., M.Si ()
Dosen Penguji 1 : Drs. Adi Prakosa, M.Si ()
Dosen Penguji 2 : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 27 Februari 2024

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMUPOLITIK

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mcuthia Hamidah
NPM : 203516516064
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Upaya BNI Dalam Mengedukasi Tentang Masalah Perbankan Kepada Masyarakat Melalui Media Sosial X @BNI
Diajukan : Memenuhi salah satu syarat dari persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 27 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Dwi-Kambawati, S.Sos., M.Si


Diniyuc Luciana R. S.Sos., M.Si

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Meuthia Hamidah
Nomor Induk Mahasiswa : 203516516064
Jurusan : Jurnalistik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Upaya BNI Dalam Mengedukasi Tentang
Masalah Perbankan Kepada Masyarakat
Melalui Pengelolaan Media Sosial X @BNI

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 15 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 27 Februari 2024

Ketua Sidang : Djudjur Luciana R. S.Sos., M.Si

Penguji I : Drs. Adi Prakosa, M.Si

Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

PERSETUJUAN PERBAIKAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Meuthia Hamidah
NPM : 202516516064
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : Kamis, 15 Februari 2024




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Upaya BNI Dalam Mengedukasi Tentang Masalah Perbankan Kepada Masyarakat Melalui Pengelolaan Media Sosial X@BNI

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

BNI'S Efforts In Educating The Public About Banking Issues Through The Management Of Social Media X@BNI

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 24 Februari 2024	TGL : 27 Februari 2024	TGL : 24 Februari 2024
		 MEUTHIA HAMIDAH

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.



BIODATA ALUMNI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2023../20.24.

Nama Mahasiswa	: Meuthia Hamidah
No. Pokok	: 203516516064
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Komunikasi / Jurnalistik
Tempat Tgl. Lahir	: Jakarta, 30 Juli 2002
Alamat Rumah	: Jl. H No. 11 RT003/08 Kebon Baru, Tebet, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.
Telepon Rumah	: []
Telepon Kantor	: []
HP	: 08511097022
Alamat Kantor	: []
E-mail	: Meuthia1818@gmail.com

Jakarta, 23 Februari 2024.....
Alumni,

MEUTHIA HAMIDAH

ABSTRAK

Nama : Meuthia Hamidah
NPM : 203516516064
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Upaya BNI dalam Mengedukasi Tentang Masalah Perbankan kepada Masyarakat Melalui Pengelolaan Media Sosial X @BNI
Dosen Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis upaya BNI dalam mengedukasi masalah perbankan kepada masyarakat melalui pengelolaan media sosial X @BNI. Dilatar belakangi oleh banyaknya penipuan yang mengatasnamakan BNI juga kendala-kendala yang dialami oleh nasabah dan disampaikan melalui media sosial X. Metode penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Konsep pada penelitian ini adalah upaya edukasi dengan didukung Teori Chris Heuer 4C, yaitu *Context, Communication, Collaboration, dan Connection*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; BNI melakukan upaya edukasi yaitu membuat permintaan khusus ke pihak ketiga untuk membuat pilar konten edukasi, kemudian diiringi dengan adanya pengelolaan media sosial X @BNI, BNI melakukan *reply realtime* untuk menjawab pertanyaan nasabah, dan adanya rubrik Kamus Mini serta #KliniKeuanganBNI demi membantu *followers* menambah wawasan seputar proses perbankan. Kesimpulan penelitian ini adalah akun X @BNI sudah melakukan upaya edukasi dengan melakukan pengelolaan pada media sosial X, namun upaya mengedukasi tersebut belum cukup maksimal dikarenakan kurangnya isi materi edukasi dan jumlah postingan edukasi di akun X @BNI.

Kata Kunci

Upaya, Edukasi, Pengelolaan, Media Sosial, X, Twitter, Edukasi bagi Masyarakat

ABSTRACT

Name : Meuthia Hamidah
NPM : 203516516064
Study Program : *Communication Science*
Thesis Title : *BNI's Efforts In Educating The Public About Banking Issues Through The Management of Social Media X @BNI*
Lecturer : Dr. Dwi Kartikawati S.Sos., M.Si

This study aims to determine and analyze BNI's efforts in educating the public about banking issues through the management of X @BNI social media. Motivated by the many frauds on behalf of BNI as well as obstacles experienced by customers and delivered through social media X. This research method is a Qualitative method with a Descriptive approach. The concept in this research is an educational effort supported by Chris Heuer's 4C Theory, namely Context, Communication, Collaboration, and Connection. The results showed that; BNI makes educational efforts, namely making special requests to third parties to create educational content pillars, then accompanied by the management of X @BNI social media, BNI conducts real-time replies to answer customer questions, and the existence of Kamus Mini rubrics and #KliniKeuanganBNI to help followers add insight into the banking process. The conclusion of this study is that X account @BNI has made educational efforts by managing X's social media, but these educational efforts have not been maximized enough due to the lack of educational material content and the number of educational posts on X @BNI account.

Keywords

Efforts, Education, Management, Social Media, X, Twitter, Education for the Community

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya BNI dalam Mengedukasi Tentang Masalah Perbankan kepada Masyarakat Melalui Media Sosial X @BNI”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

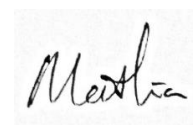
Dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, penulis melalui masa sulit namun berkat dukungan moril, materil, serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Pada kesempatan ini dengan segala hormat, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Ibu Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos.I., M.A. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
7. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan ilmu yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Ibu Dra. Masnah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan masukan serta saran selama masa perkuliahan penulis berlangsung.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

10. PT. Bank Negara Indonesia dan Viewture Creative Solutions, selaku perusahaan tempat penulis melakukan penelitian dan memperoleh data terkait tema skripsi penulis tentang upaya BNI dalam mengedukasi masyarakat melalui pengelolaan media sosial X.
11. Informan tambahan yang merupakan *followers* media sosial X @BNI yang sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada orang tua saya, ayah yang sudah lebih dulu di Surga, menjadi semangat penulis untuk membanggakan beliau disana. Untuk Ibu Yulia, yang selalu memberikan dukungan saat penulis lelah mengerjakan skripsi, sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada keluarga besar Teater Tusif, menjadi tempat pelepas penat penulis dikala penyusunan skripsi. Terima kasih untuk selalu menerima, memberi, dan merangkul penulis dalam keadaan apapun.
14. Kepada kerabat dan sahabat terbaik, Dara, Tasya, Soya, Fahira, dan Disa yang selalu meluangkan waktunya dikala penulis membutuhkan tempat cerita bahkan menemani penulis saat mengerjakan skripsi.
15. Kepada teman seperjuangan : Nindi, Nita, Rahma dan Yuliza, yang selalu mengisi masa perkuliahan penulis menjadi lebih seru, senantiasa saling memberikan masukan serta menyemangati satu sama lain selama proses penyusunan skripsi.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun telah membantu dalam penulisan skripsi ini, terima kasih banyak.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekeliruan maupun segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik yang disadari maupun yang tidak disadari. Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Jakarta, 26 Januari 2024



Meuthia Hamidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
PERSETUJUAN PERBAIKAN JUDUL	viii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
BIODATA ALUMNI	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Upaya	20
2.2.2 Pengelolaan	21
2.2.3 Media Massa	23
2.2.4 New Media	25
2.2.5 Media Sosial.....	26
2.2.6 Edukasi.....	28
2.2.7 Perbankan.....	29
2.2.8 Twitter – X	31
2.2.9 Bank Negara Indonesia (BNI).....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36

3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Keabsahan Data.....	38
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	40
3.6 Penentuan Informan	41
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Organisasi.....	43
4.1.2 Visi Misi Organisasi.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi.....	45
4.1.4 Profile Informan.....	46
4.1.5 Profile Akun X @BNI.....	47
4.1.6 Gambaran Isi Akun X @BNI.....	48
4.1.7 Upaya BNI dalam Mendukung Masyarakat Melalui Media Sosial X	55
4.1.8 Penerapan Teori 4C Chris Heuer di Akun X @BNI.....	64
4.2 Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Bank Indonesia Terbaik di Dunia Tahun 2023.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4. 1.4 Profile Informan.....	46
Tabel 4. 1.7 Identifikasi Konten Edukasi.....	57
Tabel 4. 1.8 Koneksi Identifikasi Gambar, Meme, GIF, dan Video.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Tagline What is happening	2
Gambar 1.1.2 Data Negara Pengguna Twitter Terbanyak.....	3
Gambar 1.1.3 Akun Media Sosial X BNI	5
Gambar 1.1.4 Postingan Edukasi BNI	6
Gambar 1.1.5 Postingan Promosi BNI.....	6
Gambar 1.1.6 Keluhan Nasabah BNI (1).....	7
Gambar 1.1.7 Keluhan Nasabah BNI (2).....	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.1.5 Tampilan Akun X BNI.....	47
Gambar 4.1.6 Gambaran Isi Akun X @BNI.....	49
Gambar 4.1.6 (1) Postingan Pilar Konten Interaksi.....	50
Gambar 4.1.6 (2) Postingan Pilar Konten Informasi.....	51
Gambar 4.1.6 (3) Postingan Pilar Konten Edukasi.....	52
Gambar 4.1.6 (4) Postingan Pilar Konten Motivasi.....	53
Gambar 4.1.6 (5-1) Postingan Pilar Konten Promosi.....	54
Gambar 4.1.6 (5-2) Postingan Pilar Konten Promosi.....	54
Gambar 4.1.7 (1) Keluhan Nasabah.....	55
Gambar 4.1.7 (2) Keluhan Nasabah.....	55
Gambar 4.1.7 (3) Keluhan Nasabah.....	55
Gambar 4.1.7 (4) Keluhan Nasabah.....	56
Gambar 4.1.7 (5) Data Best Twitter dan Least Twitter.....	56
Gambar 4.1.7 (6) Reply Postingan Nasabah.....	63
Gambar 4.1.7 (7) Release di Website BNI.....	64
Gambar 4.1.8 (1) Context Pilar Konten Edukasi.....	66
Gambar 4.1.8 (2) Context Pilar Konten Edukasi.....	67
Gambar 4.1.8 (4) Alur Approval Content Plan.....	70
Gambar 4.1.8 (5) Gambaran Approval Content Plan.....	71
Gambar 4.1.8 (6) BNI Reply Audiens.....	73
Gambar 4.1.8 (7) BNI Reply Audiens.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....	95
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian PT. Bank Negara Indonesia.....	96
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian Viewture Creative Solutions	97
Lampiran 4 Surat Pernyataan Kunjungan Penelitian.....	98
Lampiran 5 Laporan Bimbingan Appsta	99
Lampiran 6 Laporan Bimbingan Disetujui	101
Lampiran 7 Laporan Observasi	102
Lampiran 8 Transkrip Wawancara	106
Lampiran 9 Dokumentasi dengan Informan	123
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	125
Lampiran 11 Biodata Riwayat Hidup	126

