



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN MANAJEMEN KOMUNIKASI STRATEGIS
DALAM PERSAINGAN MUTU LAYANAN NASABAH PT
EQUITY LIFE INDONESIA MELALUI APLIKASI MY E-
BENEFIT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom.)**

DINDA JAHRA MARSAID

213516516468

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE ROLE OF STRATEGIC COMMUNICATION MANAGEMENT IN
COMPETING THE QUALITY OF PT EQUITY LIFE INDONESIA
*CUSTOMER SERVICES THROUGH MY E-BENEFIT APPLICATION***

THESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor's Degree
in Communication Science (S.I.Kom)**

DINDA JAHRA MARSAID

NPM. 213516516468

**COMMUNICATIONS SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
FEBRUARY, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN MANAJEMEN KOMUNIKASI STRATEGIS
DALAM PERSAINGAN MUTU LAYANAN NASABAH PT
EQUITY LIFE INDONESIA MELALUI APLIKASI MY E-
BENEFIT**

SKRIPSI

DINDA JAHRA MARSAID

NPM. 213516516468

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dinda Jahra Marsaid
NPM : 213516516468
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Peranan Manajemen Komunikasi Strategis dalam Meningkatkan Mutu Layanan Nasabah PT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-Benefit
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 3 Februari 2025

Dosen Pembimbing

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

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Dinda Jahra Marsaid
NPM	: 213516516468
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Skripsi	: Peranan Manajemen Komunikasi Strategis dalam Persaingan Mutu Layanan Nasabah PT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-Benefit
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional

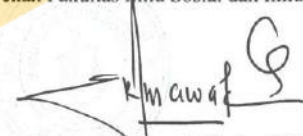
Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 14 Maret 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing


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

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dinda Jahra Marsaid

NPM : 213516516468

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi : Peranan Manajemen Komunikasi Strategis dalam Persaingan Mutu Layanan Nasabah PT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-Benefit

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 4 Maret 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

2. Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

3. Penguji I : Drs. Adi Prakosa, M.Si.

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

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 14 Maret 2025

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dinda Jahra Marsaid
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516468
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi : Peranan Manajemen Komunikasi Strategis dalam
Persaingan Mutu Layanan Nasabah PT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-
Benefit

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam
Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 4 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita
Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 14 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., 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 diujikan dan dinyatakan **LULUS**,
halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Dinda Jahra Marsaid
NPM : 213516516468
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi/ Public Relations
Tanggal Sidang : 4 Maret 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**PERANAN MANAJEMEN KOMUNIKASI STRATEGIS DALAM
PERSAINGAN MUTU LAYANAN NASABAH PT EQUITY LIFE
INDONESIA MELALUI APLIKASI MY E-BENEFIT**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

**THE ROLE OF STRATEGIC COMMUNICATION MANAGEMENT IN
COMPETING THE QUALITY OF PT EQUITY LIFE INDONESIA
CUSTOMER SERVICES THROUGH MY E-BENEFIT APPLICATION**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 14 Maret 2025	TGL : 14 Maret 2025	TGL : 14 Maret 2025
 Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.	 Djudjur Lucjana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.	 Dinda Jahra Marsaid

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIKS

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

Nama : Dinda Jahra Marsaid

NPM : 213516516468

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas *royalty* (*non-exclusive royalty-free rights*) atas karya ilmiah saya berjudul:

“PERANAN MANAJEMEN KOMUNIKASI STRATEGIS DALAM PERSAINGAN MUTU LAYANAN NASABAH PT EQUITY LIFE INDONESIA MELALUI APLIKASI MY E-BENEFIT”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalih media/format-kan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilikan hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 6 Februari 2025

Yang menyatakan,



(Dinda Jahra Marsaid)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Jahra Marsaid

NPM : 213516516468

Judul Skripsi : Peranan Manajemen Komunikasi Strategis dalam Meningkatkan Mutu Layanan Nasabah PtT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-Benefit

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi yang sudah saya susun merupakan hasil penelitian, pemikiran dan juga penjabaran asli dari saya sendiri. Saya tidak mengutip tanpa pengakuan dari setiap bahan yang sudah dipublikasikan sebelumnya maupun sudah ditulis oleh orang lain sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar ijazah pada Universitas Nasional ataupun perguruan tinggi lainnya.

Jika dikemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 7 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Dinda Jahra Marsaid

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, karena atas nikmat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penelitian skripsi dengan judul “Peranan Manajemen Komunikasi Strategis dalam Persaingan Mutu Layanan Nasabah PT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-Benefit”, dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, izinkan peneliti untuk menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djujur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing tersayang yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan serta membimbing peneliti dalam penyusunan proposal skripsi.

8. Ibu Dian Metha Ariyanti, S.Sos., M.Si, CPS., selaku dosen akademik di Universitas Nasional yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan akademik pada perkuliahan.
9. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelumnya peneliti tidak ketahui.
10. Pihak PT Equity Life Indonesia kantor pusat, khususnya divisi *Human Capital, Corporate Communication* dan *Information technology*.
11. Orang tua dan segenap keluarga yang telah membantu memberikan dukungan yang sangat tulus baik secara materil maupun moril.
12. Tempat khusus untuk Wawa, yang telah memberikan dukungan materil selama penulis menuntut ilmu di Universitas Nasional dan telah mempercayakan penulis untuk mengejar mimpi menjadi seorang sarjana.
13. Sahabat baik peneliti, Syasya, Sabina dan Clariza yang telah memberikan canda tawa, suka dan duka serta dukungan yang sangat berarti bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
14. Seluruh teman-teman Unas, khususnya Yusuf, Putri, Aul, Jeje, Aushaffa dan Syafina yang telah memberikan motivasi dan rasa semangat sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
15. Terkhusus kepada diri sendiri yang telah berjuang sampai akhir, melewati berbagai hambatan dan kecemasan dalam proses penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan tidak luput dari kesalahan. Peneliti sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu dan peneliti berharap penelitian skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan orang lain yang membacanya.

Jakarta, 3 Februari 2025



Dinda Jahra Marsaid

ABSTRAK

Nama : Dinda Jahra Marsaid
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Peranan Manajemen Komunikasi dalam Persaingan Mutu Layanan Nasabah PT Equity Life Indonesia melalui Aplikasi My E-Benefit
Dosen Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini mengkaji peranan manajemen komunikasi strategis dalam persaingan mutu layanan nasabah PT Equity Life Indonesia melalui aplikasi My E-Benefit. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena transformasi digital di industri asuransi, yang menciptakan persaingan antar perusahaan asuransi jiwa guna mengembangkan inovasi layanan digital. Penelitian ini menggunakan teori sistem terbuka yang menekankan interaksi dinamis antara perusahaan dan lingkungannya, di mana aplikasi My E-Benefit berfungsi sebagai medium komunikasi strategis untuk menyampaikan layanan yang lebih responsif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan manajemen komunikasi strategis PT Equity Life Indonesia selaras dengan tujuan utama jangka perusahaan yaitu dengan menjaga reputasi perusahaan, membangun hubungan baik dengan pemangku kepentingan, mendukung pengambilan keputusan, mengelola krisis, mendukung pencapaian tujuan organisasi dan mendorong inovasi keberlanjutan bisnis di era persaingan industri asuransi jiwa.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi Strategis, Persaingan, Aplikasi

ABSTRACT

Name : Dinda Jahra Marsaid
Study Program : Communication Science
Title : The Role of Strategic Communication Management in
Competing the Quality of PT Equity Life Indonesia
Customer service through My E-Benefit Application
Counsellor : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

This research examines the role of strategic communication management in competing for the quality of PT Equity Life Indonesia's customer service through the My E-Benefit application. The background of this research is based on the phenomenon of digital transformation in the insurance industry, which creates competition between life insurance companies to develop digital service innovations. This research uses open system theory which emphasizes the dynamic interaction between the company and its environment, where the My E-Benefit application serves as a strategic communication medium to deliver more responsive services. The research approach used is qualitative with descriptive type, where data is collected through in-depth interviews, observation, and document analysis. The results showed that the role of strategic communication management of PT Equity Life Indonesia is in line with the main objectives of the company's term, namely by maintaining the company's reputation, building good relationships with stakeholders, supporting decision making, managing crises, supporting the achievement of organizational goals and encouraging business sustainability innovation in the era of life insurance industry competition.

Keywords: Strategic Communication Management, Competing, Application

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	ix
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Konsep	17
2.2.1 Peranan	17
2.2.2 Manajemen Komunikasi Strategis	20
2.2.3 Peranan Manajemen Komunikasi Strategis	26
2.2.3 Persaingan	28
2.2.5 Mutu Layanan	29
2.2.6 Nasabah	31

2.3 Landasan Teori.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian	37
3.3 Jenis Penelitian.....	38
3.4 Metode Penelitian.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Wawancara.....	39
3.4.2 Observasi.....	40
3.4.3 Dokumentasi	40
3.6 Teknik Pemilihan Informan	41
3.5.1 Informan Kunci	42
3.5.2 Informan Utama	43
3.5.3 Informan Pendukung.....	43
3.7 Sumber Data.....	44
3.6.1 Data Primer	44
3.6.2 Data Sekunder	44
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	44
3.7.1 Reduksi Data	44
3.7.2 Penyajian Data	45
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	45
3.9 Teknik Keabsahan Data	46
3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Profil Perusahaan Asuransi	48
4.1.1 Gambaran Umum PT Equity Life Indonesia	48
4.1.2 Visi dan Misi PT Equity Life Indonesia	49
4.2 Profil Informan Penelitian.....	50
4.3 Hasil Analisis Penelitian.....	51
4.3.1 Pengelolaan Aplikasi My E-Benefit.....	51
4.3.2 Peranan Manajemen Komunikasi Strategis PT Equity Life Indonesia	64
4.4 Pembahasan Penelitian.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Pengguna Internet Tahun 2018 – 2024.....	1
Gambar 1.2 Analisis SWOT	8
Gambar 2.1 Model Perencanaan Strategik	24
Gambar 2.2 Model Hierarchy of Effect.....	26
Gambar 2.3 Perbedaan Sistem Terbuka dan Tertutup	32
Gambar 2.4 <i>Systems Theory Summary</i>	33
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Logo PT Equity Life Indonesia	48
Gambar 4.2 Tampilan Masuk Akun pada Aplikasi My E-Benefit	53
Gambar 4.3 Laman Utama pada Aplikasi My E-Benefit	54
Gambar 4.4 Laman Rumah Sakit Rekanan pada Aplikasi My E-Benefit .	56
Gambar 4.5 Laman Prosedur pada Aplikasi My E-Benefit.....	57
Gambar 4.6 Laman Pesan pada Aplikasi My E-Benefit.....	58
Gambar 4.7 Laman Pertanyaan Umum pada Aplikasi My E-Benefit	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemenang <i>Best Life Insurance</i> 2024 Berdasarkan Kelompok Ekuitas	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Pemilihan Informan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian Skripsi	47
Tabel 4.1 Misi PT Equity Life Indonesia	49
Tabel 4.2 Profil Informan Penelitian	51

