



UNIVERSITAS NASIONAL

**POLA KOMUNIKASI *ACCOUNT OFFICER* DALAM MEMBINA
HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH UMKM DI PT PERMODALAN
NASIONAL MADANI (PNM) MEMBANGUN EKONOMI KELUARGA
SEJAHTERA (MEKAAR) SYARIAH BEJI 2 DEPOK**

SKRIPSI

Nama: Dwi Yulia Kartika

NPM: 183112351650477

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

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

**ACCOUNT OFFICER COMMUNICATION PATTERNS IN FOSTERING
GOOD RELATIONS WITH UMKM CUSTOMERS AT PT PERMODALAN
NASIONAL MADANI (PNM) BUILDING A PROSPEROUS FAMILY
ECONOMY (MEKAAR) SYARIAH BEJI 2 DEPOK**

THESIS

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

Dwi Yulia Kartika
NPM: 183112351650477

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Yulia Kartika
NPM : 183112351650477
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Account Officer Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah UMKM Di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Membangun Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) Syariah Beji 2 Depok
Diajukan Untuk disahkan : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (SI) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk Disahkan
Jakarta, 21 September 2022

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Yulia Kartika

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351650477

Judul Skripsi : Pola Komunikasi *Account Officer* Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah UMKM di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Membangun Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) Syariah Beji 2 Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bawah Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau yang ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian Pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 21 September 2022

Yang membuat pernyataan


Dwi Yulia Kartika



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Dwi Yulia Kartika
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Account Officer Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah UMKM di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Membangun Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) Syariah Beji 2 Depok

Kata Kunci Komunikasi, Pola Komunikasi Account Officer, Hubungan Baik Dengan Nasabah	Penelitian ini dilatar belakangi, bahwa Manusia dan makhluk sosial lainnya melakukan komunikasi sebagai sarana interaksi. Dalam komunikasi, seseorang dapat berbagi apa saja mulai dari ide, permintaan, hingga saran hingga pesanan. Dengan pola komunikasi yang sehat yang terjalin antara bisnis dan klien, tidak dapat dihindari bahwa tujuan organisasi akan tercapai. Agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, account officer di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Cabang Beji Depok diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan atasan, nasabah, dan rekan kerja. Kemampuan Account Officer untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif dengan atasan, nasabah, dan sesama Account Officer sangat penting untuk memastikan bahwa pesan yang dimaksud diterima tanpa kesalahpahaman untuk menjaga hubungan baik di perusahaan dan hubungan baik dengan nasabah PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Cabang Beji 2 Depok
Pembimbing	Swastiningsih, S.E., M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL
 FAKULTAS ILMU SOSIAL
 DAN ILMU POLITIK
 JAKARTA**

ABSTRACT

Name : Dwi Yulia Kartika
 Study Program : Communication Science
 Title : Account Officer Communication Patterns in Building Good Relationships With UMKM Customers at PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Building a Prosperous Family Economy (Mekaar) Syariah Beji 2 Depok.

Key word	The background of this research is that humans and other social creatures communicate as a means of interaction. In communication, one can share anything from ideas to requests to suggestions to orders. With a healthy communication pattern that exists between the business and the client, it is inevitable that the organization's goals will be achieved. In order to carry out their duties properly, the account officer at PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Beji Depok is expected to have good communication skills with superiors, customers, and co-workers. The Account Officer's ability to communicate clearly and effectively with superiors, customers, and fellow Account Officers is very important to ensure that the intended message is received without misunderstandings in order to maintain good relations in the company and good relations with customers of PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Beji 2 Depok.
Communication, Account Officer Communication Pattern, Good Relationship with Customers	
Pembimbing	Swastiningsih, S.E., M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini.

Tentunya selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta do'a dari banyak pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan Terimakasih tak terhingga kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional dan seluruh jajarannya.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si, Selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Jakarta dan selaku ketua sidang saya.
6. Nursaty, S.Sos., M.Si Selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Umar Fauzi Bahanan, M.Si Selaku dosen pembimbing akademik.
8. Swastiningsih S.E., M.Si Selaku dosen pembimbing terencana dan penguji 2 saya yang telah meluangkan waktunya, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Assc. Prof. Zikri Neni Iska, M.Psi. Selaku Penguji 1 yang telah membimbing dan memberikan arahan untuk penulisan skripsi ini.
10. PT PNM Mekaar Syariah Cabang Beji 2 Depok yang telah banyak


membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan, bersedia menjadi key informan dan informan saya. Ada Ibu Ratna Dian selaku Senior Account Officer, Miftachul Hasanah selaku Account Officer, Ibu Mulyana Sasmita selaku nasabah dan Ibu Kholidah selaku nasabah PT PNM Mekaar Syariah cabang Beji 2 Depok.

11. Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih kepada kedua orang tua tercinta ayah Kumpul Pane, mama Lanjar Asih, kakak Pulsih Andrianti dan adik penulis Laras Pratiwi yang tiada henti- hentinya memberikan doa, semangat, dan dukungannya selama ini.
12. Seluruh dosen FISIP khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terimakasih juga kepada staf sekretaris FISIP yang turut memberikan kemudahan bagi penulis dalam Menyusun skripsi.
13. Orang-orang baik disekeliling saya yang saya sayangi Agung Waseso, Adinda, Fitria, Anisa, Elisa, Una, Miftachul, Chika, Miftia, Debora, Aldina, Alma, Fricky, Elang, Adip, Daruli, dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan yang selama pembuatan skripsi selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah, menemani dan menghibur.

Dan untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas bantuannya dalam menyusun atau menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, dapat memberikan balasan untuk kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 21 September 2022



Dwi Yulia Kartika

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teori	22
2.2.1 Pola Komunikasi	22
2.2.1.1 Pola Aliran Komunikasi	23
2.2.2 Organisasi	32
2.2.2.1 Komunikasi Organisasi	32
2.2.3 <i>Account Officer</i>	41
2.2.3.1 Peran dan Fungsi <i>Account Officer</i>	43

2.2.4 Hubungan Dengan Pelanggan	46
2.3 Kerangka Pemikiran	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Penentuan Informan	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data	56
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	62
3.5 Teknik Keabsahan Data	65
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Deskripsi Data	69
4.1.1 Sejarah Singkat PT PNM Mekaar Syariah	69
4.1.2 Visi dan Misi PT PNM Mekaar Syariah	71
4.1.3 Nilai-nilai PT PNM Mekaar Syariah	72
4.1.4 Pimpinan dan Bagan Organisasi PT PNM	74
4.1.5 Struktur Organisasi PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok.....	75
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1 Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan Atasannya	76
4.2.2 Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan sesama <i>Account Officer</i> .	82
4.2.3 Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan Divisi Lain	86
4.2.4 Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan Nasabah	90
4.3 Uraian Pembahasan	100
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	108

DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Tabel Jadwal Penelitian.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pola Roda	24
Gambar 2.2	Pola Lingkaran	24
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	52
Gambar 4.1	Jajaran Direksi PT PNM.....	74
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT PNM Mekaar Syariah	75
Gambar 4.3	Pola Komunikasi Keatas	101
Gambar 4.4	Pola Komunikasi Horizontal	102
Gambar 4.5	Pola Komunikasi Kebawah.....	103
Gambar 4.6	Pola Komunikasi Lintas Saluran	104



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Surat Tugas dan Kesiediaan Pembimbing
LAMPIRAN II : Lembar Konsultasi Pembimbing
LAMPIRAN III : Transkrip Wawancara Key Informan
LAMPIRAN IV : Transkrip Wawancara Informan
LAMPIRAN V : Dokumentasi dengan Key Informan dan Informan
LAMPIRAN VI : Persetujuan Perbaikan Skripsi
LAMPIRAN VII : Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN VIII : Hasil Turnitin



