



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**POLA KOMUNIKASI ANTARPRIBADI MANAJER  
MARKETING DALAM MEMBINA HUBUNGAN BAIK  
DENGAN NASABAH UNTUK BERINVESTASI DI PT  
MAHADANA ASTA BERJANGKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Siti Nabila Nurhazanah**

**NPM.193516516135**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INTERPERSONAL COMMUNICATION PATTERNS OF  
MARKETING MANAGERS IN FOSTERING GOOD  
RELATION WITH CUSTOMER TO INVEST IN PT.  
MAHADANA ASTA BERJANGKA**

**THESIS**

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

**Siti Nabila Nurhazanah**

**NPM.193516516135**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
COMMUNICATIONS STUDY PROGRAM**

**2023**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

FORMULIR

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Nabila Nurhazanah  
NPM : 193516516135  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi manajer marketing dalam membina hubungan baik dengan nasabah untuk berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka  
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 diajukan  
Jakarta, 30 Januari 2023

Dosen Pembimbing

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Swastiningsih, SE., M.Si.

Drs. Adi Prakosa, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Nabila Nurhazanah

Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516135

Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)

Program Kekhususan : Sarjana Strata Ilmu Komunikasi

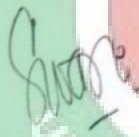
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi Manajer Marketing  
Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah  
Untuk Berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka

Diajukan Untuk : Memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna  
mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Nasional

Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Swastiningsih, SE, M.Si.

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

FORMULIR 4  
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Nabila Nurhazanah  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516135  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relation  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi Manajer Marketing  
Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah  
Untuk Berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 13 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 23 Februari 2023

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

Penguji I : Drs. Hadi Surantio, M.Si.

Penguji II : Swastiningsih, S.E., 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**

Nama : Siti Nabila Nurhazanah  
NPM : 193516516135  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Sidang : 13 Februari 2023

**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

Pola Komunikasi Antarpribadi Manajer Marketing Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah Untuk Berinvestasi Di PT. Mahadana Asta Berjangka

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

Interpersonal Communication Patterns Of Marketing Managers In Fostering Good Relations With Customers To Invest In PT. Mahadana Asta Berjangka.

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

<b>Pembimbing</b>	<b>Ka. Prodi</b>	<b>Mahasiswa</b>
TGL : 23 Februari 2023	TGL : 23 Februari 2023	TGL : 23 Februari 2023
		





## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nabila Nurhazanah

NPM : 193516516135

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi manajer marketing dalam membina hubungan baik dengan nasabah untuk berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka.

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

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

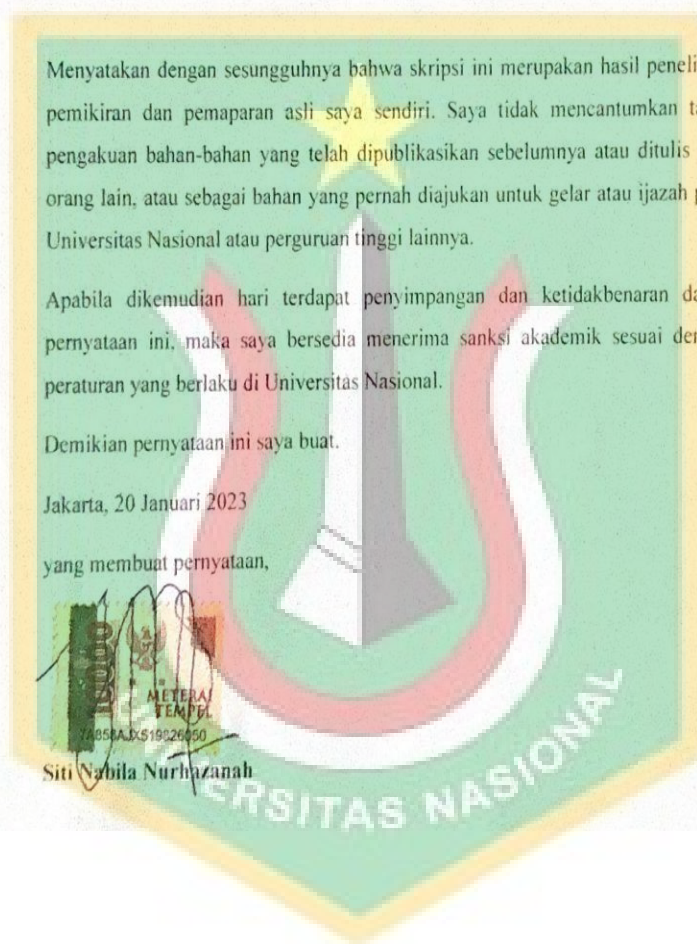
Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 20 Januari 2023

yang membuat pernyataan,

  
METERAI  
TEMPEL  
19058A.DS19026050

Siti Nabila Nurhazanah





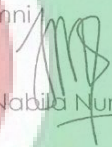
UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**  
**SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 20.2.2/20.2.3**

Nama Mahasiswa : Siti Nabila Nurhazanah  
No. Pokok : 193516516135  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relation  
Tempat Tgl. Lahir : Bogor, 14 Januari 2002  
Alamat Rumah : perumahan paspampres jalan elang 2 Blok A3  
No.9 Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
HP : 089515591609  
Alamat Kantor : -  
E-mail : Sitinabilanurhazanah556@gmail.com

Jakarta, 23 Februari 2023

Alumni

  
Siti Nabila Nurhazanah





## ABSTRAK

Nama : Siti Nabila Nurhazanah

Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516135

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Antarpribadi Manajer Marketing Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah Untuk Berinvestasi di PT. Mahadaana Asta Berjangka.

<b>Kata kunci :</b> Pola komunikasi, Membina Hubungan Baik	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pola komunikasi manajer marketing dalam membina hubungan baik dengan nasabah untuk berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka dilihat dari teori sistem. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Informan dari penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu bisnis manajer dan 2 orang nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan atasan kepada bawahan menggunakan pola komunikasi roda dan downward communication, sedangkan pola komunikasi manajer marketing kepada nasabah menggunakan pola komunikasi bintang dan lateral.  Dengan demikian kesimpulannya bahwa pola komunikasi manajer marketing telah sesuai dengan teori sistem.
Pembimbing	Swastiningsih, S.E., M.Si

## ABSTRACT

Name : Siti Nabila Nurhazanah

ID : 193516516135

Study Program : Ilmu Komunikasi

Title : Interpersonal Communication Patterns Of Marketing Managers In Fostering Good Relations With Customers To Invest In PT. Mahadaana Asta Berjangka.

<b>Key word :</b> Patterns Of Communication, Fostering Good Relations	<p>This research was conducted to determine the communication patterns of marketing managers in fostering good relations with customers to invest in PT. Mahadana Asta Berjangka seen from system theory. The research method used by researchers is a qualitative method. There are 3 informants from this study, namely business managers and 2 customers. The results of this study indicate that the communication pattern used by superiors to subordinates uses a wheel and downward communication pattern, while the marketing manager's communication pattern to customers uses a star and lateral communication pattern.</p> <p>Thus the conclusion is that the marketing manager's communication pattern is in accordance with system theory</p>
Supervisor	Swastiningsih, S.E., M.Si

## KATA PENGANTAR

Asalamu'alaikum Wr. Wb,

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kauniaNya yang begitu besar kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “pola komunikasi antarpribadi manajer marketing dalam membina hubungan baik untuk berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak baik bersifat moril maupun materi. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis hingga sampai penyusunan skripsi ini selesai, terutama kepada yang penulis hormati:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Drs. Adi Prakoso, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Swastiningsih, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi saya, saya sangat berterimakasih kepada beliau telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai, tanpa bantuan dari ibu saya tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Kepada seluruh dosen, staf, dan karyawan Prodi Ilmu Komunikasi yang selalu memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

6. Terimakasih kepada PT. Mahadana Asta Berjangka terutama bapak budi selaku branch manajer yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan

7. Terimakasih kepada kedua orang tua, Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan doa, kasih sayang, semangat, dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

8. Terimakasih kepada teman dekat saya, Kuin, April, Galang, Fata, Meuthia, Dinda, Belina, Daffa, Bilal, Nadya, Iroel, Ade, Feby, Eri, Raushan, Sindu, Rega, Haeni yang selalu setia memberikan arahan dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.

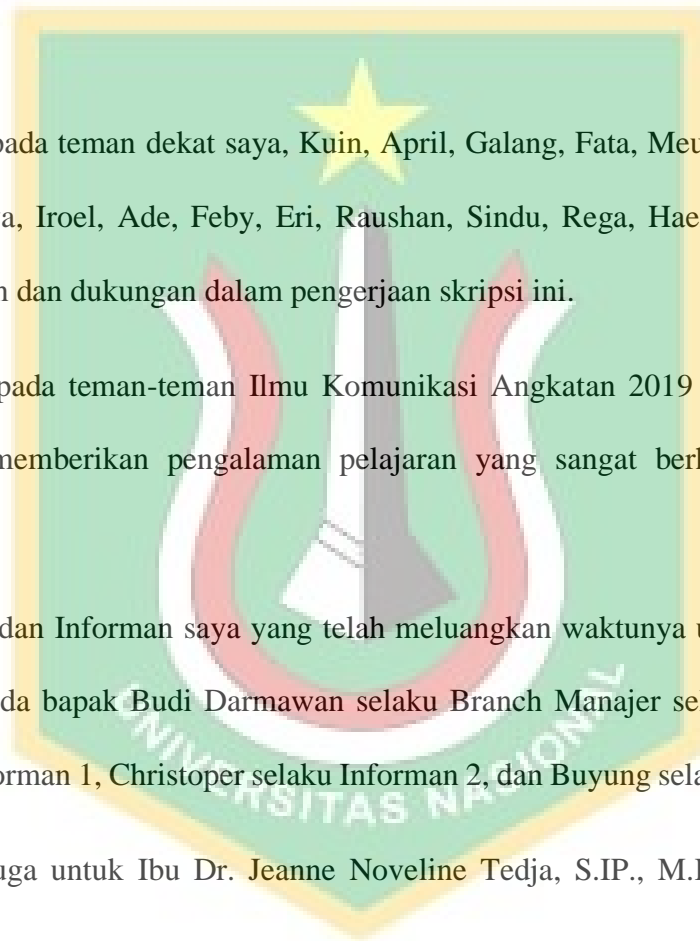
9. Terimakasih kepada teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang telah menjadi teman baik dan memberikan pengalaman pelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

10. Key Informan dan Informan saya yang telah meluangkan waktunya untuk di wawancara bersama penulis, ada bapak Budi Darmawan selaku Branch Manajer selaku Key Informan, Tommy selaku Informan 1, Christoper selaku Informan 2, dan Buyung selaku Informan ketiga.

11. Terimakasih juga untuk Ibu Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos selaku Ketua Sidang Skripsi.

12. Terimakasih kepada Bapak Drs. Hadi Surantio, M.Si selaku Penguji Satu saya pada Sidang Skripsi.

13. Terimakasih kepada Ibu Swatiningsih, S.E, M.Si Selaku Penguji Dua saya pada Sidang Skripsi.



Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.





## DAFTAR ISI

<b>FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN YANG TELAH DIREVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>BIODATA ALUMNI MAHASISWA .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Kajian Kepustakaan .....	20
2.2.1 Teori sistem.....	20
2.2.2 Pola Komunikasi .....	23
2.2.3 Komunikasi Antarpribadi.....	31
2.2.4 Hubungan Baik.....	41
2.2.5 Investasi.....	45
2.3 Kerangka Pemikiran.....	50
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>

3.1	Pendekatan Penelitian .....	52
3.2	Penentuan Informan .....	53
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	57
3.4.1	Teknik Keabsahan.....	57
3.4.2	Analisis Data .....	58
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	61
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.1	Profile PT. Mahadana Asta Berjangka.....	63
4.1.2	Fungsi dan Tugas .....	66
4.1.3	Visi dan Misi PT.Mahadana Asta Berjangka.....	67
4.1.4	Logo dan Makna Mahadana.....	68
4.1.5	Makna Warna.....	68
4.1.6	Makna Gambar.....	68
4.1.7	Struktur Organisasi PT. Mahadana Asta Berjangka .....	68
4.2	Profil Informan Penelitian.....	69
4.3	Penyajian Data Hasil Penelitian.....	71
4.3.1	Pola Komunikasi Manajer Marketing Terhadap <i>Account Executive</i> ( <i>Downward Communication</i> ).....	72
4.3.2	Pola Komunikasi Manajer Marketing Terhadap Nasabah (Komunikasi Lateral).....	82
4.4	Pembahasan.....	131
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>140</b>
5.1	Kesimpulan .....	140
5.2	Saran .....	144
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>147</b>
	LAMPIRAN	