

DAFTAR PUSTAKA

- A. Chaedar Alwasilah, (2000), *Pokoknya Kualitatif*, Jakarta : Pusataka Jaya.
- Ahmad Subagyo dan Budi Purnomo. 2009. *Account Officer for Commercial Microfinance*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arifin, Zainal. (2010). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cangara, Hafied. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Djunaidi Chony & Fauzan Almanshur, (2013), *Metode Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta : ARRuzzmedia.
- Effendy, O. Uchjana. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Emzir, (2010), *Metodelogi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Ilmu Komunikasi, teori & Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harrington, Emerson. 1(2003). *Teori Organisasi Klasik*. Jakarta : EGC
- Haris Herdiansyah. (2013). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (2010), Jakarta : Penerbit Salemba Humanika.
- Iskandar, (2009), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Gaung Persada GP Press.

Jusuf Soewadji, (2012), *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta : Mitra Wacana Media.

Jopie, Jusuf. (1995). *Analisa kredit Untuk Account Officer*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Joseph A. DeVito. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books. Jakarta.

Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhallindo.

Liliweri, Alo. (2006). *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju. Rosdakarya.

Muhammad, Arni. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Morisan. (2008). *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad Idrus, (2009), *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Penerbit Erlangga.

Pace & Faulles. (2006.). *Komunikasi Organisasi - strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. PT.remaja Rosdakarya. Bandung.

Perreault, William D. and E. Jerome McCarthy, (2006), *Essentials of Marketing: A Global- Managerial Approach, Tenth Edition*, New York: McGraw-Hill

Rachmat Kriyantono, (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.

Rivai, Veithzal. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Sendjaja, S Djuarsa. (2002). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Siahaan. (1991). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pustaka Sinar Harapan.
Jakarta.

Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabet.

Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana Prenada.



LAMPIRAN



LAMPIRAN I : Surat Tugas dan Kesiediaan Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS
No. 376/WD/V/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :

Nama	: Swastiningsih, S.E., M.Si
NIP/NIDN	: 0304067504
Pangkat Akademik	: Lektor
Unit Kerja	: FISIP Universitas Nasional

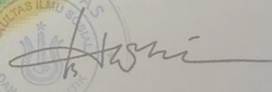
Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

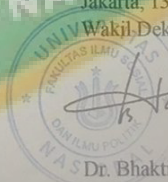
Nama	: Dwi Yulia Kartika
NPM	: 183112351650477
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi	: <i>Pola Komunikasi Account Officer Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah UMKMK Di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Beji 2 Depok</i>

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.
- Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.
- Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Mei 2022
Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.



Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 13 Mei 2022

Nomor : 376/WD/V/2022
Lamp : 1 (satu) Berkas
Hal : Kesiediaan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth : Swastiningsih, S.E., M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesiediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Dwi Yulia Kartika
NPM : 183112351650477
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Pola Komunikasi Account Officer Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah UMKMK Di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Beji 2 Depok*

Kesiediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, terima kasih.

Bersedia/Tidak Bersedia*
Sebagai Pembimbing,

Swastiningsih, S.E., M.Si
*coret yang tidak perlu

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.

LAMPIRAN II : Lembar Konsultasi Pembimbing

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Yulia Kartika
Nama Pokok Mahasiswa : 183112351650477
Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Proposal Skripsi : Pola Komunikasi Account Officer Dalam
Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah
UMKM di PT PNM Mekar Syariah cabang Beji 2 Depok

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	04/06/22	Pengubahan Judul	me
2.	28/06/22	Revisi Bab 1-3	me
3.	02/07/22	Pengajuan Bab 4 dan daftar Pustaka	me
4.	10/07/22	Revisi Bab 4	me
5.	16/07/22	Pengajuan Bab 5, hasil dan kesimpulan	me
6.	23/07/22	Revisi Bab 5	me
7.	30/07/22	Pengajuan hasil skripsi	me
8.	15/08/22	ACC Skripsi	me

Jakarta, 15-08-2022

Ketua Program Studi,

LAMPIRAN III : Transkrip Wawancara Key Informan

Pertanyaan untuk Key Informan, yaitu Senior Account Officer dan Account Officer di PT PNM Mekaar Syariah cabang Beji 2 Depok

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab :

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab :

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab :

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab :

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab :

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab :

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab :

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab :

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab :

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab :

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab :

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab :

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab :

Interline Communication

14. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab :

15. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab :

16. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab :

17. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab :

18. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab :



Downward Communication

19.Semua nasabah PT PNM Mekaar Syariah selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab :

20.Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan nasabah dalam perusahaan?

Jawab :

21.Jika terjadi kesalahan informasi terhadap nasabah, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab :

22. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan nasabah anda?

Jawab :

23. Ketika nasabah menyampaikan kesulitan, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

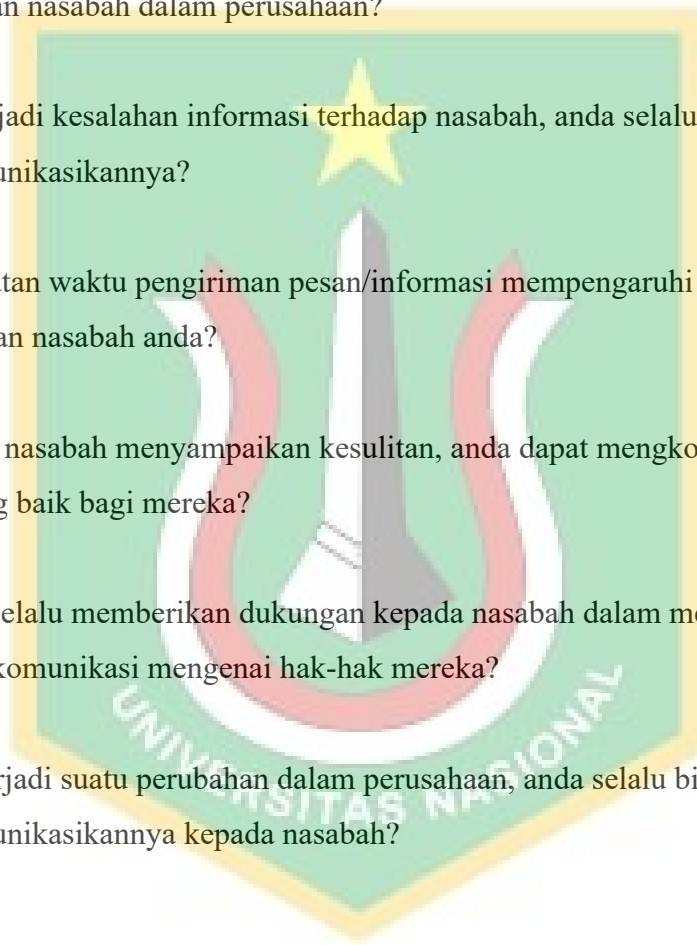
Jawab :

24. Anda selalu memberikan dukungan kepada nasabah dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab :

25. Jika terjadi suatu perubahan dalam perusahaan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada nasabah?

Jawab :



Hasil Transkrip Wawancara dengan Key Informan 1

Nama : Ratna Dian
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 25 tahun
Divisi : Senior Account Officer
Tanggal : 4 Juli 2022
Pukul : 13.00 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : atasan saya tahu benar kapan harus melakukan komunikasi, ini dilakukan agar tidak terjadi kebingungan atau salah pengertian ketika mengkomunikasikan hal yang berkaitan dengan pekerjaan.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja, dan terkadang saya sendiri yang melaporkan hasil pekerjaan yang diberikan dan telah saya selesaikan.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul setiap intruksi-intruksi yang diberikan oleh atasan, dan hal tersebut memudahkan dalam penyelesaian tugas yang saya tangani.

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : terkadang memang sulit dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, dan karena hal tersebut saya selalu menyampaikan kesulitan- kesulitan yang saya hadapi kepada atasan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : kebanyakan informasi yang saya sampaikan kepada atasan memang mengenai pembuatan suatu keputusan dalam pekerjaan, yang tidak bisa saya putuskan sendiri.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja, semakin sering kita berkomunikasi dengan atasan, maka akan tercipta suatu hubungan yang dinamis dan dapat meningkatkan loyalitas kita baik terhadap atasan maupun perusahaan.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya pribadi lebih percaya mengenai informasi yang disampaikan langsung oleh atasan yang berhubungan dengan pekerjaan.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan perusahaan yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : ya, saya selalu diajak berdiskusi mengenai kebijakan perusahaan jika terjadi perubahan, baik dalam struktural maupun sistem.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : tentu saja, bahkan sering sekali.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : saya percaya terhadap rekan-rekan account officer yang ada di PT PNM Mekaar Syariah.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : tentu saja, rekan-rekan account officer disini memang orang-orang pilihan yang mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : memang meskipun rasa kepercayaan sudah tinggi, akan tetapi konflik tentu akan muncul meski sekecil apapun, dan untuk menangani hal tersebut, kami para SAO dan AO selalu bermusyawarah dalam menyelesaikan konflik yang ada.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : ya, tentu saja.

Downward Communication

14.Semua nasabah selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : Tentu saja nasabah mendapatkan kepuasan mengenai informasi kepesertaannya dalam perusahaan ini, karena nasabah merupakan asset bagi organisasi, tanpa adanya nasabah maka perusahaan ini tidak akan berkembang. Dan komitmen kami yaitu membuat para nasabah merasa bahwa mereka merupakan orang penting dalam perusahaan ini.

15.Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan nasabah dalam perusahaan?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut merupakan kewajiban saya.

16.Jika terjadi kesalahan informasi terhadap nasabah, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : ya, bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan nasabah anda?

Jawab : saya selalu tepat waktu dalam menyampaikan pesan.

18. Ketika nasabah menyampaikan kesulitan, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : tentu saja.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada nasabah dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : dukungan yang saya berikan yaitu seperti pemberian saran-saran atau pemecahan dari persoalan yang sedang dialami oleh nasabah.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam perusahaan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada nasabah?

Jawab : tentu, bisa.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : Ketika berada dalam sebuah rapat, baik saya maupun divisi-divisi lain selalu diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide atau pun gagasan yang kami miliki. Dan hal tersebut membuat saya merasa bahwa saya dibutuhkan dan dihargai oleh perusahaan, dan hal itu dapat memacu semangat agar bekerja lebih baik lagi demi tercapainya tujuan utama perusahaan dan tujuan saya sebagai senior account officer.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu, saya selalu mengkomunikasikannya.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja, karena hal itu perlu.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ya, terkadang ide yang saya komunikasikan masih kurang baik.

Hasil Wawancara dengan Key Informan 2

Nama : Miftachul Hasanah
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 23 tahun
Divisi : Account Officer
Tanggal : 4 Juli 2022
Pukul : 13.00 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut berkaitan dengan pemahaman mengenai tugas yang diberikan nantinya.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : Apa yang saya kerjakan dapat diketahui oleh atasan, karena kita saling berkomunikasi satu sama lain khususnya dalam hal pekerjaan

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : ya, saya sangat mengerti dan paham sekali.

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya selalu menyampaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi, khususnya mengenai pekerjaan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : tidak juga, tapi memang terkadang mengenai pembuatan keputusan, meskipun tidak selalu.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : ya, informasi yang disampaikan oleh atasan lebih bisa dipercaya.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan perusahaan yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : tentu saja.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : hampir setiap hari saya dan rekan-rekan berbicara mengenai tugas.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : Tentu saya percaya dengan rekan kerja saya, karena kepercayaan merupakan hal terpenting ketika melakukan komunikasi, baik itu mengenai tugas dan pekerjaan maupun berkaitan dengan hal-hal lain di luar itu.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : saya percaya dengan kemampuan dan hasil kerja rekan-rekan saya.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu, dan dapat meminimalisir konflik yang ada.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : tentu saja.

Downward Communication

14. Semua nasabah selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : ya, mereka selalu dapat.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan nasabah dalam perusahaan?

Jawab : tentu saja, karena itu salah satu tugas kami.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap nasabah, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : tentu saja bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan nasabah anda?

Jawab : saya selalu mengirimkan atau mengkomunikasikan pesan dengan tepat waktu kepada nasabah, karena hal ini dapat mempengaruhi komunikasi saya dengan nasabah. Selain itu, apabila saya tidak menyampaikan pesan tepat pada waktunya, maka hal tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepercayaan perusahaan terhadap saya akan berkurang

18. Ketika nasabah menyampaikan kesulitan, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : terkadang solusi yang diberikan kurang dapat dipahami oleh nasabah.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada nasabah dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : tentu saja, karena mereka adalah aset kami.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam PT PNM Mekaar Syariah, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada nasabah?

Jawab : nasabah akan selalu tahu mengenai perkembangan yang ada dalam PT PNM Mekaar Syariah.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : terkadang.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya, mereka selalu menghargai setiap pendapat yang muncul

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : demikian hal nya dengan divisi lain, saya dan para account officer yang lain selalu menghargai setiap pendapat yang dikemukakan oleh divisi lain. Hal ini dilakukan karena kita semua merupakan satu rumpun, berkerja di perusahaan yang sama dan berusaha bersama meskipun berbeda divisi

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : tentu saja.



LAMPIRAN IV : Transkrip Wawancara Informan

Pertanyaan untuk Informan, yaitu nasabah PT PNM Mekaar Syariah cabang Beji 2 Depok

1. Berapa lama anda menjadi nasabah pada PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok?
2. Bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok?
3. Apakah Account Officer PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok memberikan informasi yang sesuai dengan informan harapkan?
4. Bagaimana kinerja Account Officer dalam menanggapi keluhan?
5. Ketika komunikasi berlangsung apakah Account Officer mendengarkan keluhan nasabah dengan seksama dan langsung menanggapi keluhan tersebut?
6. Bentuk tanggapan apa yang dilakukan oleh Account Officer?
7. Apakah Account Officer memberikan nasabah kesempatan memberi tanggapan setelah informasi disampaikan?
8. Apakah Account Officer hanya sekedar menyampaikan pesan yang bersifat informatif, persuasif, atau bahkan memberikan efek kepada nasabah?
9. Adakah terkadang keluhan nasabah beritahukan kepada Account Officer tetapi tidak dilaksanakan?
10. Bagaimana pihak PT PNM Mekaar Syariah bersikap bijak dan bekerja secara professional, serta dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani kebutuhan nasabah?
11. Bagaimana menurut anda peranan Account Officer di PT PNM Mekaar Syariah dalam membina hubungan dengan nasabah?
12. Hubungan komunikasi seperti apa yang dilakukan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah dalam membina hubungan nasabah?
13. Apakah keistimewaan atau kelebihan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah dalam menangani keluhan nasabah?

14. Apakah Account Officer PT PNM Mekaar Syariah sudah menjalankan perannya sesuai dengan kebijakan perusahaan?
15. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Account Officer PT PNM Mekaar Syariah?

Hasil Transkrip Wawancara dengan Informan, yaitu Nasabah PT PNM

Mekaar Syariah cabang Beji 2 Depok

Nama : Mulyana Sasmita
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 56th
Jenis Usaha : Rumah Makan
Tanggal : 4 Juli 2022
Pukul : 17.00 WIB

Nasabah

1. Berapa lama anda menjadi nasabah pada PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok?
Jawab: 3 tahun
2. Bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok?
Jawab: pelayanannya baik, account offcernya ramah dengan nasabah
3. Apakah Account Officer PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok memberikan informasi yang sesuai dengan informan harapkan?
Jawab: ya, sesuai
4. Bagaimana kinerja Account Officer dalam menanggapi keluhan?
Jawab: kinerjanya sangat baik
5. Ketika komunikasi berlangsung apakah Account Officer mendengarkan keluhan nasabah dengan seksama dan langsung menanggapi keluhan tersebut?
Jawab: ya, didengarkan dan ditanggapi dengan baik
6. Bentuk tanggapan apa yang dilakukan oleh Account Officer?

Jawab: berkomunikasi secara efektif dan memberi tahu pelanggan tentang berita penting

7. Apakah Account Officer memberikan nasabah kesempatan memberi tanggapan setelah informasi disampaikan?

Jawab: Ya

8. Apakah Account Officer hanya sekedar menyampaikan pesan yang bersifat informatif, persuasif, atau bahkan memberikan efek kepada nasabah?

Jawab: AO PT PNM memberi tahu pelanggan berita penting dan berkomunikasi secara efektif

9. Adakah terkadang keluhan nasabah beritahukan kepada Account Officer tetapi tidak dilaksanakan?

Jawab: sejauh ini tidak ada

10. Bagaimana pihak PT PNM Mekaar Syariah bersikap bijak dan bekerja secara profesional, serta dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani kebutuhan nasabah?

Jawab: ya, dapat diandalkan dengan baik

11. Bagaimana menurut anda peranan Account Officer di PT PNM Mekaar Syariah dalam membina hubungan dengan nasabah?

Jawab: Account officer PNM Mekaar sangat sopan dan baik pelayanannya terhadap saya pribadi sebagai nasabah dan hubungan dengan saya berjalan baik tanpa ada kendala dan keluhan lain

12. Hubungan komunikasi seperti apa yang dilakukan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah dalam membina hubungan nasabah?

Jawab: hubungan komunikasi yang dilakukan AO yaitu dengan pendekatan secara pribadi dengan baik dan sopan dalam penyampaian informasi

13. Apakah keistimewaan atau kelebihan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah dalam menangani keluhan nasabah?

Jawab: kelebihan AO PNM Mekaar dalam menangani keluhan nasabah yaitu mereka dengan komunikatif dan sopan dalam menangani semua keluhan nasabah

14. Apakah Account Officer PT PNM Mekaar Syariah sudah menjalankan perannya sesuai dengan kebijakan perusahaan?

Jawab: menurut saya sudah sesuai

15. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Account Officer PT PNM Mekaar Syariah?

Jawab : saya merasa puas dengan pelayanan Account officer PT PNM Mekaar Syariah

NASABAH KEDUA

Nama : Kholidah

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 34th

Jenis Usaha : Laundry

Tanggal : 4 Juli 2022

Pukul : 17.30 WIB

1. Berapa lama anda menjadi nasabah pada PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok?

Jawab: 2 tahun

2. Bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok?

Jawab: pelayanannya luar biasa

3. Apakah Account Officer PT PNM Mekaar Syariah Beji 2 Depok memberikan informasi yang sesuai dengan informan harapan?

Jawab: ya, informasi yang didapat sangat relevan

4. Bagaimana kinerja Account Officer dalam menanggapi keluhan?

Jawab: kinerjanya bagus

5. Ketika komunikasi berlangsung apakah Account Officer mendengarkan keluhan nasabah dengan seksama dan langsung menanggapi keluhan tersebut?

Jawab: ya, AO mendengarkan keluhan saya sangat baik dan diterima dengan positif

6. Bentuk tanggapan apa yang dilakukan oleh Account Officer?

Jawab: tanggapannya positif

7. Apakah Account Officer memberikan nasabah kesempatan memberi tanggapan setelah informasi disampaikan?

Jawab: account officer PT PNM Mekaar selalu memberi kesempatan saya untuk memberi tanggapan

8. Apakah Account Officer hanya sekedar menyampaikan pesan yang bersifat informatif, persuasif, atau bahkan memberikan efek kepada nasabah?

Jawab: ya, pesan yang disampaikan sangat informatif

9. Adakah terkadang keluhan nasabah beritahukan kepada Account Officer tetapi tidak dilaksanakan?

Jawab: tidak ada

10. Bagaimana pihak PT PNM Mekaar Syariah bersikap bijak dan bekerja secara profesional, serta dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani kebutuhan nasabah?

Jawab: informasi yang diberikan AO mudah dimengerti dan sangat teliti dalam menjelaskan

11. Bagaimana menurut anda peranan Account Officer di PT PNM Mekaar Syariah dalam membina hubungan dengan nasabah?

Jawab: peran AO dalam membina hubungan dengan saya terjalin dengan baik, berkomunikasi secara efektif dengan saya baik melalui teguran atau basa-basi

12. Hubungan komunikasi seperti apa yang dilakukan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah dalam membina hubungan nasabah?

Jawab: hubungan komunikasi yang efektif antara saya dengan account officer dalam memberikan informasi penting dan menangani keluhan nasabah

13. Apakah keistimewaan atau kelebihan Account Officer PT PNM Mekaar Syariah dalam menangani keluhan nasabah?

Jawab: account officer melayani dengan baik dalam menangani keluhan-keluhan jika ada terkait transaksi perkreditan

14. Apakah Account Officer PT PNM Mekaar Syariah sudah menjalankan perannya sesuai dengan kebijakan perusahaan?

Jawab: ya, sesuai

15. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Account Officer PT PNM Mekaar Syariah?

Jawab: saya merasa puas dengan pelayanan terbaik dari account officer PT PNM Mekaar Syariah



LAMPIRAN V : Dokumentasi



Dokumentasi dengan Key Informan

Ibu Ratna Dian selaku Senior Account Officer PT PNM Mekaar Syariah



Dokumentasi dengan Informan

Miftachul Hasanah selaku Account Officer PT PNM Mekaar Syariah



Dokumentasi Bersama Key Informan



Dokumentasi Bersama Informan

Ibu Mulyana Sasmita selaku nasabah UMKM PT PNM Mekaar
Syariah Cabang Beji 2 Depok



Dokumentasi bersama Informan
Ibu Kholidah selaku nasabah UMKM PT PNM Mekar Syariah
Cabang Beji 2 Depok



LAMPIRAN VI : Persetujuan Perbaikan Skripsi

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Dwi Yulia Kartika
NPM	: 183112351650477
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Prodi / Konsentrasi	: Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi	: Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah UMKM Di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Membangun Keluarga Ekonomi Sejahtera (Mekaaar) Syariah Beji 2 Depok

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 06 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

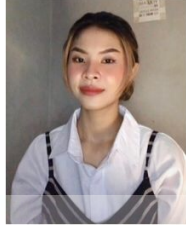
Jakarta, 09 September 2022

Ketua Sidang	: Drs. Adi Prakosa, M.Si	
Penguji I	: Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi	
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.

LAMPIRAN VII : Daftar Riwayat Hidup



DWI YULIA KARTIKA

PUBLIC RELATION STUDENT

Jalan Milan 1 nomor 69 Depok, Jawa Barat | WhatsApp: 081219403104 |
Dwiylia kartika99@gmail.com

Hi, I'm A Public Relation Student. I'm very interest in communication and I am a person who is very disciplined and focused on work results so I tend to be idealistic. However, I can also be realistic when setting targets or goals and always strive to be able to achieve these goals in a good and efficient..

WORK EXPERIENCE

BPRS AL-HIJRAH AMANAH

Mar 2017

- Calculating the profit sharing ratio
- Make a Islamic bank financing journal
- Posting the ledger
- Drafting a payment agreement
- Prepare Islamic bank financial reports with computer applications

LAZADA INDONESIA CAMPAIGN 9.9 2019

Sept 2019

- Supplement the data needed for the delivery
- Preparing orders and processing demand and supply order

ORGANIZATION EXPERIENCE

234 Solidarity Community

Member

Sept 2018 – Now

- Social Organization

Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI)

Member

Okt 2018 – Jul 2019

EDUCATION

Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Public Relations

Oct 2018 - Now

SKILL

- Microsoft Office
- Public Speaking
- Event Organizer
- Negotiations
- Team work
- Social Media

Languages: Fluent in Indonesian and English

LAMPIRAN VIII : Hasil Turnitin

