

**Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama
Pada Layanan Pengaduan ATM
(Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



**Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama
Pada Layanan Pengaduan ATM
(Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1
pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi:

Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah

Disusun oleh :

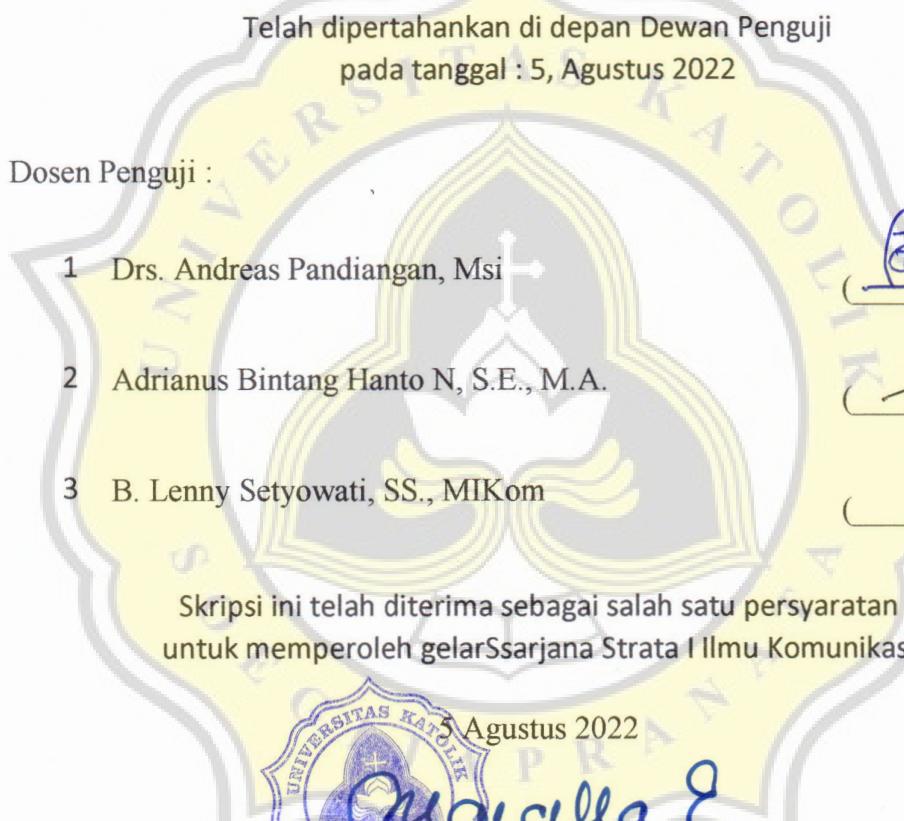
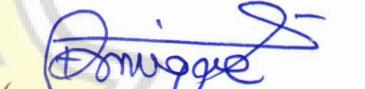
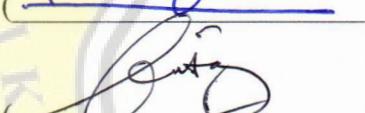
Nama : Andi Sakina Tenno Haira S A B

NIM : 22.M1.0106

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji
pada tanggal : 5, Agustus 2022

Dosen Pengaji :

- 1 Drs. Andreas Pandiangan, Msi
- 2 Adrianus Bintang Hanto N, S.E., M.A.
- 3 B. Lenny Setyowati, SS., MIKom


Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

5 Agustus 2022



(Dr. Marcella Elwina Simandjuntak, SH. CN. M.Hum)

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundangan yang berlaku.



Semarang, 9 Agustus 2022



ANDI SAKINA TENNO H S A B

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Sakina Tenno Haira S A B

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi (Tugas Akhir)

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Hak Bebas Royalti Nonekslusif atas karya ilmiah yang berjudul Komunikasi Organisasi

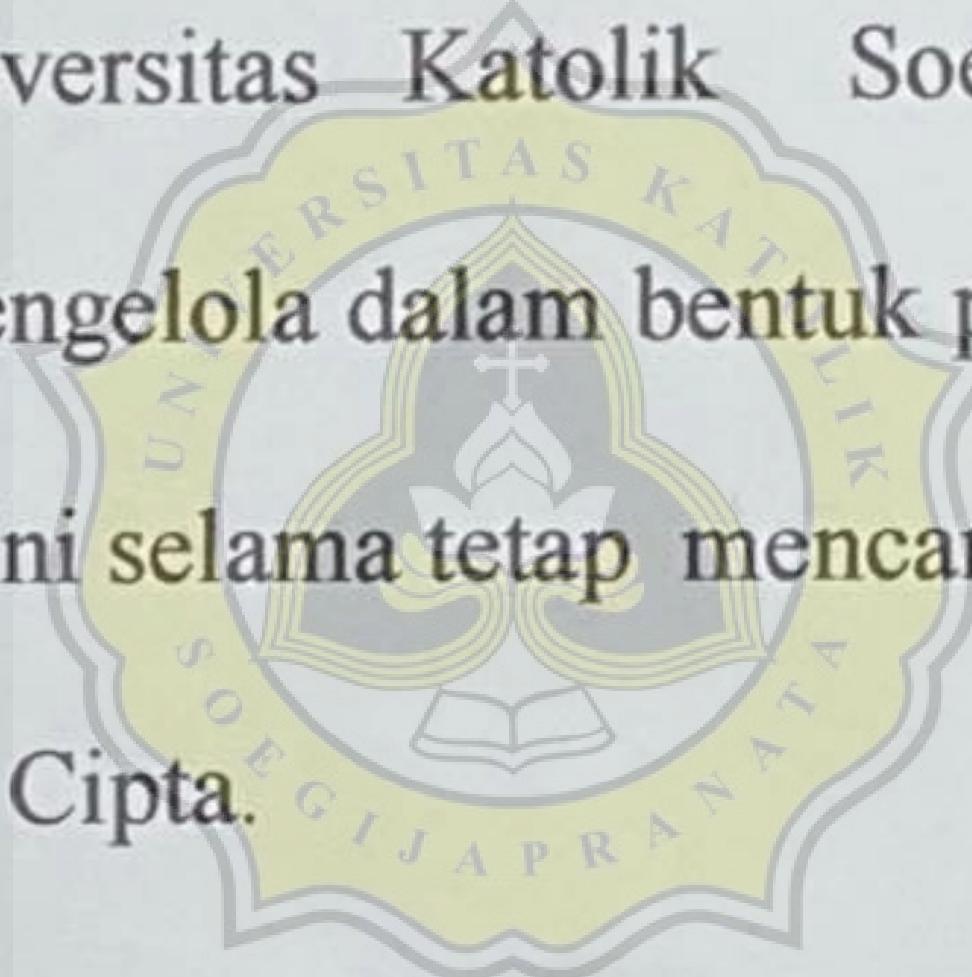
Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM Nasabah. Dengan Hak Bebas

Royalti Nonekslusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan,

mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,

dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/

pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.



Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 5 Agustus 2022

Peneliti



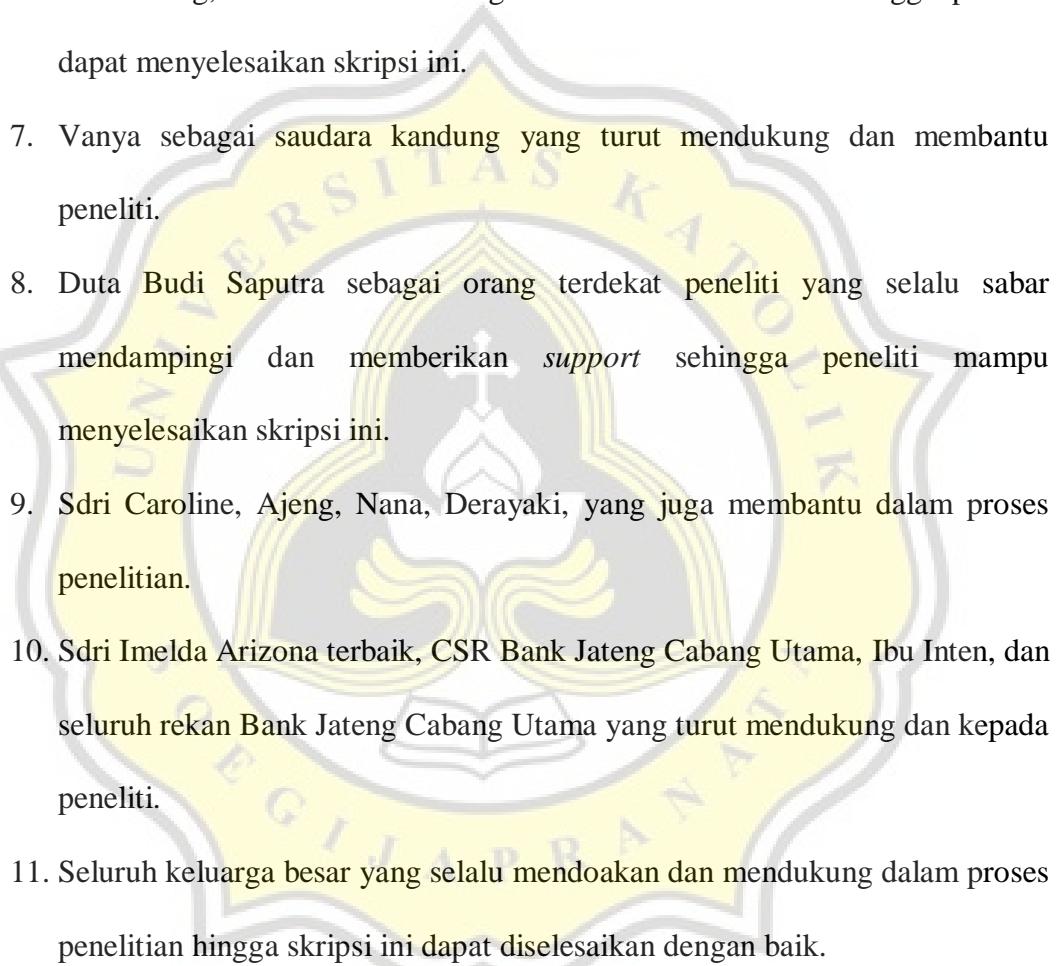
Andi Sakina Tenno Haira S A B

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus yang telah senantiasa memberikan kemurahan-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM Nasabah ”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Soegijapranata.

Dalam pembuatan skripsi peneliti memiliki banyak sekali dukungan dan doa yang tiada henti dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Marcella Elwina Simandjuntak. S.H., C.N., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Dr. Y. Budi Sarwo, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata
4. Drs. Andreas Pandiangan,M.Si, selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan penuh perhatian serta mendampingi sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik di waktu yang tepat

- 
5. Adrianus Bintang Hanto N, S.E.,M.A selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar dan penuh perhatian mendampingi peneliti hingga menyelesaikan skripsi ini.
 6. Kedua orang tua, ayah dan ibu yang dengan kasih sayang tulus selalu mendukung, memberikan semangat dan doa tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
 7. Vanya sebagai saudara kandung yang turut mendukung dan membantu peneliti.
 8. Duta Budi Saputra sebagai orang terdekat peneliti yang selalu sabar mendampingi dan memberikan *support* sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
 9. Sdri Caroline, Ajeng, Nana, Derayaki, yang juga membantu dalam proses penelitian.
 10. Sdri Imelda Arizona terbaik, CSR Bank Jateng Cabang Utama, Ibu Inten, dan seluruh rekan Bank Jateng Cabang Utama yang turut mendukung dan kepada peneliti.
 11. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung dalam proses penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
 12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dan telah banyak membantu dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki peneliti dalam menulis skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan

mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan selama proses penyusunan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi dan bagi penulis sendiri.

Semarang 28 Juli 2022

Peneliti



Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah

Andi Sakina Tenno Haira S A B

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

Abstrak

Bank merupakan salah satu pelayanan publik yang menghimpun dana dari masyarakat. Peranan bank saat ini terus mengalami berkembangan yang signifikan khususnya untuk memudahkan aktivitas perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang mutlak dilakukan setiap layanan perbankan. sebagai salah satu layanan publik Bank wajib memberikan sarana pengaduan kepada pengguna jasa layanan bank. Pengaduan merupakan bentuk ketidakpuasaan nasabah terhadap jasa maupun produk yang ditawarkan oleh pihak bank khususnya di Bank Jateng Cabang Utama pengaduan ATM memiliki subtotal lebih banyak di bandingkan jenis pengaduan lainnya. Penyelesaian pengaduan melibatkan komponen Pola aliran komunikasi organisasi terbagi menjadi tiga jenis yaitu pola aliran vertical ke atas dan ke bawah, horizontal, dan diagonal. Adapun metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dengan proses menyusun data melalui (1) Reduksi Data, (2) Pemaparan Data, (3) Penarikan Kesimpulan dan (4) Triangulasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan ATM nasabah di Bank Jateng Cabang Utama menggunakan pola aliran komunikasi *vertical* ke atas dan ke bawah dengan menerapkan SOP (*Standart Operating Procedure*), SK Bank Jateng Tentang Pedoman Penyelesaian Pengaduan Nasabah, UUD Tentang Perbankan dan Peraturan Presiden Tentang Sarana Pengaduan Layanan Publik yang terlah berlaku.

Kata kunci : Komunikasi Organisasi, Pola Aliran Komunikasi Organisasi Penanganan Pengaduan ATM Nasabah, Bank Jateng.

Abstract

Bank is a public service that collects funds from the public. The current role of banks continues to experience significant development, especially to facilitate banking activities carried out by customers. Satisfactory service quality is an absolute must for every banking service. As one of the public services, banks are required to provide a means of complaint to users of bank services. Complaints are a form of customer dissatisfaction with the services and products offered by the bank, especially at Bank Jateng Main Branch, ATM complaints have more subtotals than other types of complaints. Complaint resolution involves components. Organizational communication flow patterns are divided into three types, namely vertical up and down, horizontal and diagonal flow patterns. The methodology used in this study is a qualitative research method with data collection through interviews and observations with the process of compiling data through (1) Data Reduction, (2) Data Exposure, (3) Conclusion and (4) Triangulation. The results of this study indicate that the settlement of customer ATM complaints at Bank Jateng Main Branch uses a vertical upward and downward communication flow pattern by applying SOP (Standard Operating Procedure), Bank Jateng Decree on Guidelines for Settlement of Customer Complaints, the Constitution on Banking and Presidential Regulation on The existing Public Service Complaints Facility Key words: Organizational Communication, Organizational Communication Flow Pattern for Handling ATM Customer Complaints, Bank Jateng.

Kata kunci : Organization Communication, Communication Flow Patterns, Bank Jateng.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
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.....	10
Tinjauan Pustaka	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Komunikasi Organisasi	27
2.3 Arah Komunikasi Dalam Organisasi	31
2.4 Struktur dan Bagan Dalam Organisasi.....	33
2.5 Komunikasi Internal Dalam Organisasi	34
BAB III	37
Metode Penelitian.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Unit Analisis	37
3.3 Data Riset	38

3.3.1 Data Primer.....	38
3.3.2 Data Sekunder.....	38
3.4 Teknik Pengambilan data.....	39
3.5 Teknis Analisi Data	39
3.6 Alur Penelitian.....	41
BAB IV	42
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Sejarah dan Struktur Organisasi Bank Jateng Cabang Utama	42
4.2 Tugas dan Wewenang	43
4.3 Visi dan Misi Bank Jateng	46
4.4 Pola Aliran Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama.....	47
4.5 Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama	52
4.6 Komunikasi Internal Bank Jateng Cabang Utama.....	57
4.6.1 Komunikasi Personal	57
4.6.2 Komunikasi Kelompok	58
BAB V	
PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59
Daftar Pustaka	62
Lampiran	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Customer Service Bank Jateng	7
Table 4.1 Kantor Wilayah Bank Jateng	31

