

**FUNGSI HUMAS BANK JATIM SEBAGAI FASILITATOR  
KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN MOBILE  
BANKING JCONNECT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**UCI NUR OALIMATUS SHAHDIA**

**NBI : 1151800083**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**FUNGSI HUMAS BANK JATIM SEBAGAI FASILITATOR  
KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN MOBILE  
BANKING JCONNECT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**UCI NUR OALIMATUS SHAHDIA**

**NBI : 1151800083**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Uci Nur Qalimatus Shahdia

NIM : 1151800083

Judul : Fungsi Humas Bank Jatim sebagai Fasilitator Komunikasi dalam  
Mensosialisasikan *Mobile Banking* JConnect

Surabaya, 07 Juli 2022

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P  
NPP. 20120.87.0103

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,  
M.Med.Kom  
NPP. 20150170741

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 07 Juli 2022

### Dewan Penguji

1. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.**

Ketua

2. **Beta Puspitaning Avodva, S.Sos., M.A**

Anggota

3. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom**

Anggota

### Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P**

NPP. 20120.87.0130

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Uci Nur Qalimatus Shahdia

NBI : 1151800083

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Fungsi Humas Bank Jatim sebagai Fasilitator Komunikasi  
dalam Mensosialisasikan *Mobile Banking JConnect*

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya

Surabaya, 07 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

  
  
(Uci Nur Qalimatus Shahdia)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uci Nur Qalimatus Shahdia  
NBI/ NPM : 1151800083  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“Fungsi Humas Bank Jatim sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Mensosialisasikan Mobile Banking JConnect”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 07 Juli 2022

Yang Menyatakan

METERAI  
TEMPEL  
F51AJX938055203

(Uci Nur Qalimatus Shahdia)

\*Coret yang tidak perlu

## **ABSTRACT**

*Mobile banking is a form of Bank Jatim's strategy and commitment in providing digital to the public in order to facilitate transactions or find banking information that can be accessed anytime and anywhere. The purpose of this research was to determine the function of Public Relations of Bank Jatim as a communication facilitator in socializing mobile banking JConnect. This research literature review uses the concept of four-step PR strategy planning and systems theory and boundary spanning. The research method used is a case study qualitative research approach. Data collection techniques were carried out by conducting interviews, observations and documentation. The results of this research indicate that the function of the PR communication facilitator of Bank Jatim in socializing mobile banking applies the concept of planning a four-step PR strategy, namely Define Problem, Planning and Programming, Taking Action and Communication, and Evaluating Programs in JConnect socialization activities. The first step, Public Relations of Bank Jatim defines the problem using situation analysis to create information or content. The second step, Public Relations of Bank Jatim establishes public goals and objectives in the socialization of mobile banking JConnect. The third step is the strategy used by Public Relations of Bank Jatim in creating and conveying information to the public by creating content based on trends current. And finally, in evaluating activities, Bank Jatim Public Relations makes user responses to be used as references for Bank Jatim activities and developments in the future.*

*Keywords : Public Relations Function, Four-step PR strategy planning concept, Systems Theory and Boundary Spanning Theory*

## ABSTRAK

*Mobile banking* JConnect merupakan bentuk dari salah satu wujud strategi dan komitmen Bank Jatim dalam memberikan pelayanan perbankan *digital* kepada masyarakat agar dapat mempermudah melakukan transaksi atau mencari informasi perbankan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui fungsi Humas Bank Jatim sebagai fasilitator komunikasi dalam mensosialisasikan *mobile banking* JConnect. Kajian pustaka penelitian ini menggunakan konsep perencanaan empat langkah strategi PR dan teori sistem dan *boundary spanning*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi fasilitator komunikasi Humas Bank Jatim dalam mensosialisasikan *mobile banking* JConnect menerapkan konsep perencanaan empat langkah strategi PR yaitu mendefinisikan masalah, proses perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan komunikasi, dan mengevaluasi program pada kegiatan sosialisasi JConnect. Langkah pertama, Humas Bank Jatim mendefinisikan masalah menggunakan analisis situasi untuk membuat informasi atau konten. Langkah kedua, Humas Bank Jatim membentuk tujuan dan sasaran publik pada kegiatan sosialisasi *mobile banking* JConnect. Langkah ketiga, strategi yang digunakan Humas Bank Jatim dalam membuat dan menyampaikan informasi kepada masyarakat caranya dengan membuat konten berdasarkan *trend* saat ini. Dan yang terakhir, dalam mengevaluasi kegiatan, Humas Bank Jatim menjadikan respon pengguna untuk dijadikan referensi kegiatan dan perkembangan Bank Jatim kedepannya.

Kata Kunci : Fungsi Humas, Proses Empat Langkah Strategi PR, Teori Sistem dan *Boundary Spanning*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, serta karunia-Nya atas kemudahan dan kelancaran yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Fungsi Humas Bank Jatim sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Mensosialisasikan *Mobile Banking JConnect*”. Penelitian ini akan membahas tentang bagaimana fungsi Humas Bank Jatim sebagai fasilitator komunikasi dalam mensosialisasikan *mobile banking JConnect*. Penelitian ini dilakukan sebagai persyaratan dalam memenuhi dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan masukan dari pembaca sangat dibutuhkan untuk membantu penyempurnaan penelitian selanjutnya. Tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak, penulis tidak akan dapat menyelesaikan penelitian ini.

Ungkapan terima kasih yang tulus, penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Moch Sahroni dan Ibunda Moertiningsih atas dukungan berupa moril, materi, semangat, motivasi dan kasih sayang yang tulus tidak terhingga. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kakak saya Fatthony Aunur Rozzy yang telah memberikan dukungan dan doa selama menjalani penulisan penelitian ini.

Selama penyusunan skripsi, penulis mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Dosen Pembimbing I yang selalu sabar membimbing dan memberi arahan selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar membimbing dan memberi arahan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., M.A selaku Dosen Wali.
7. Bapak Andreyan Fahmi Majid dan Bapak M. Iskandar Dzulqornain dari Divisi *Corporate Secretary* unit *Public Relations* Bank Jatim dan seluruh pihak Bank Jatim yang telah menerima serta membantu dalam memenuhi dan menyelesaikan penelitian ini.
8. Siti Alfiyah, Syarofat Nurul Haqi, Annissa Latifa Salsabila, dan Laili Salsabilla selaku informan penelitian yang bersedia membantu dalam memenuhi data pada penelitian ini.
9. Terima kasih untuk sahabat saya Dinda Ayu Ramadani, Milania Rachmadani, Siti Maisaroh, dan Ovi Ayunda Elvitarani yang telah memberikan semangat, motivasi, hiburan dan selalu menemani sampai saat ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan skripsi yang telah memberi semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras dalam menjalankan dan menyelesaikan penelitian ini.

Demikian kata pengantar yang bisa penulis sampaikan, semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat terutama di bidang Ilmu Komunikasi dan pembaca sehingga dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 15 Juni 2022



Penulis

## **MOTO**

Jangan pernah takut untuk memulai, terus melangkah maju menggapai tujuanmu dan selalu percaya diri, maka berbagai rintangan yang datang menghadangmu dapat kamu lewati dengan baik.

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Penulis mempersembahkan tugas akhir ini dan tidak lupa memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibunda Moertiningsih dan Ayahanda Moch Sahroni atas dukungan berupa moril, materi, semangat, motivasi dan kasih sayang yang tulus tidak terhingga.
2. Kakak saya Fatthony Aunur Rozzy yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa selama menjalani penulisan penelitian ini.
3. Sahabat saya Dinda Ayu Ramadani, Milania Rachmadani, Siti Maisaroh, dan Ovi Ayunda Elvitarani yang telah memberikan semangat, motivasi, hiburan dan selalu menemani hingga sampai saat ini.
4. Teman-teman seperjuangan skripsi yang telah memberi semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Diri saya sendiri yang telah bekerja keras dalam menjalankan dan menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTO.....	x
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Teori Sistem dan Boundary Spanning .....	9
2.3 Kerangka Konsep .....	10
2.3.1 Hubungan Masyarakat (Humas) .....	10
2.3.2 Peran Humas .....	12
2.3.3 Empat Langkah Perencanaan Strategi PR.....	13

2.3.4 Fungsi Humas.....	14
2.3.5 Sasaran Humas .....	15
2.3.6 Sosialisasi.....	15
2.3.7 Mobile Banking.....	16
2.4 Kerangka Dasar Penelitian.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	19
3.2 Jenis Penelitian.....	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Jenis data .....	20
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5 Teknik Analisis Data.....	23
3.6 Keabsahan Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 Deskripsi Subjek atau Objek Penelitian.....	25
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	25
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian .....	26
4.2 Hasil Penelitian .....	35
4.2.1 Analisa Strategi Humas .....	35
4.2.2 Langkah Pertama Strategi PR Mendefinisikan Masalah .....	36
4.2.3 Langkah Kedua Strategi PR Perencanaan dan Pemrograman .....	39
4.2.4 Langkah Ketiga Strategi PR Mengambil Tindakan dan Evaluasi .....	44
4.2.5 Langkah Keempat Strategi PR Mengevaluasi Program .....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian .....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Dasar Penelitian .....	17
Gambar 4. 1 Media Kelola Humas Bank Jatim .....	26
Gambar 4. 2 Logo Bank Jatim .....	28
Gambar 4. 3 Makna Logo Bank Jatim .....	29
Gambar 4. 4 Kantor Bank Jatim.....	32
Gambar 4. 5 Jumlah Sampah.....	33
Gambar 4. 6 Jumlah Nominal.....	33
Gambar 4. 7 Logo JConnect.....	34
Gambar 4. 8 Tampilan JConnect.....	35
Gambar 4. 9 Postingan JConnect KKN.....	37
Gambar 4. 10 Fungsi JConnect .....	43
Gambar 4. 11 Scan QR.....	43
Gambar 4. 12 Contoh Soft Selling .....	45
Gambar 4. 13 Contoh Hard Selling .....	46
Gambar 4. 14 Brand Ambassador Memperkenalkan JConnect.....	48
Gambar 4. 15 Menanggapi Komentar Pengguna .....	51
Gambar 4. 16 Himbauan Hati-Hati Penipuan .....	54
Gambar 4. 17 Himbauan Akun Palsu.....	55
Gambar 4. 18 Menerima Masukan Pengguna .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Revisi.....	65
Lampiran 2 Permohonan Ijin Observasi.....	68
Lampiran 3 Surat Persetujuan Permohonan Ijin Penelitian.....	69
Lampiran 4 Kartu Bimbingan .....	70
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	72
Lampiran 6 Informasi yang Disampaikan Humas Bank Jatim.....	85
Lampiran 7 Foto Informan Penelitian .....	88
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	91