

LAMPIRAN

Lampiran 1 Perintah Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung : F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925082, 5931800 psw. 159 e-mail : fkip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Uci Nur Qalimatus Shahdla
 N B I : 1151800083
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Sehingga telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhon, S.I.Kom., M.Med.Kom.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022
 Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhon, S.I.Kom., M.Med.Kom.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931600 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Uci Nur Qalimatus Shahdla
 N. B. I. : 1151800083
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Apabila memang sasaran informasinya bukan yang mengikuti seminar, maka tidak perlu kostalisasi melalui seminar dimasukkan dalam pembahasan.		

Setujui telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022
 Dosen Penguji,

Beta Puspawati, S.Sos., M.A.

Beta Puspawati, S.Sos., M.A.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm
 Gedung. F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Uci Nur Qalimatus Shahdia
 N. B. I. : 1151800083
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Revisi seperti yang dibahas pada waktu sidang		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

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

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022
 Dosen Penguji,

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

Lampiran 2 Permohonan Ijin Observasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 26 April 2022

Nomor : 1399 /K/FISIP/II/2022
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Direktur Bank Jatim Pusat
 Jl. Basuki Rahmat No. 98-104, Embong Kaliasin,
 Kec. Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara. Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama	Program Studi
Uci Nur Qalimatus Shadhia (1151800083)	Ilmu Komunikasi

Guna melakukan pengambilan data di:

"Bank Jatim Kantor Pusat Surabaya"

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

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan,
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
 NPP. 20120.87.0103

Lampiran 3 Surat Persetujuan Permohonan Penelitian



Nomor : 061/ 314 /CSE/KIN/SRT
Lampiran : -



Surabaya, 19 MAY 2022

Kepada :
Yth. Dekan
Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jalan Semolowaru 45
di -
SURABAYA - 60118

Perihal : Persetujuan Permohonan Ijin Penelitian

Menunjuk dari Surat dari Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya, Nomor : 1399/K/FISIP/I/2022 Tanggal 26 April 2022, Perihal : Permohonan Ijin Observasi, atas nama :

No	Nama	NPM	Program Studi
1	Uci Nur Qalimatus Shahdia	1151800083	Ilmu Komunikasi

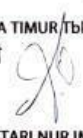
Dengan ini disampaikan bahwa permohonan ijin riset/penelitian dapat dilaksanakan di Kantor Pusat Bank Jatim Surabaya dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut :

1. Mahasiswa diharapkan untuk membuka rekening tabungan Bank Jatim di kantor cabang Bank Jatim terdekat;
2. Mahasiswa diwajibkan menyerahkan surat pengantar dari Universitas, proposal, Kartu Tanda Mahasiswa, cover buku tabungan Bank Jatim (dalam bentuk pdf);
3. Pelaksanaan riset/penelitian telah diatur agar tidak mengganggu kegiatan operasional;
4. Pelaksanaan riset/penelitian dapat dilaksanakan selama bahan-bahan keterangan/data yang didapat untuk digunakan keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak terkait dengan rahasia perbankan;
5. Setelah selesai melaksanakan kegiatan riset/penelitian, diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan hasil riset/penelitian tersebut kepada *Corporate Secretary* Bank Jatim.

Demikian untuk menjadi perhatian dan atas pelaksanaannya disampaikan terima kasih.


UMI RODIYAH
Pemimpin

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR/Tbk
CORPORATE SECRETARY



LESTARI NUR IMANI
PSD Komunikasi Internal

Tindakan:
- Anisip

bankjatim.co.id

Lampiran 4 Kartu Bimbingan

7



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fasip@untas-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Uci Nur Qalimatus Shahdia

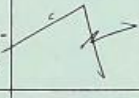

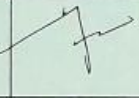
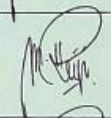
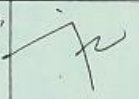


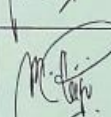

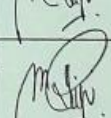
NBI : 1151800083

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing I : Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom

Dosen Pembimbing II : Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom

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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	18 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> Penulisan Kutipan Spasi 1 dan harus dikasih sumbernya Kalimat selanjutnya yang berhubungan jangan sabr dengan Paragraf sebelumnya fokus penelitian, bertujuan penelitian, tujuan, manfaat 		
2.	21 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Penulisan Kutipan Cari alasan mengapa memilih objek Bank Jatim ACE Bab 1 Pak Rizqi 		
3.	23 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> Langut Bab 2 Revisi Bab 2 tinjauan penelitian terdahulu, teori, dan Kerangka Pemikiran 		
4.	28 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> ACE Bab 2 Perbaikan di tinjauan penelitian terdahulu dan Kerangka pemikiran 		
5.	30 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Penguraian Kalimat Tulis alasan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian Tulis alasan memilih subjek dan objek penelitian Tulis Karakteristik Informasi penelitian Memgunakan tiga triangulasi 		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
6.	6 April 2022	• Acc Bab 3 • lanjut membuat guide interview Pak Insan		
7.	14 April 2022	• lanjut membuat instrumen pertanyaaan Pak Rizqi		
8.	20 April 2022	• Acc Guide Interview lanjut forum ke lapangan Pak Insan		
9.	03 Mei 2022	• lanjut Pengambilan data Pak Rizqi		
10.	7 Juni 2022	• lanjut Bab 5 dengan syarat kuki Bab 4 Pak Rizqi • lanjut Bab 5 dengan Saran revisi Bab 5 Pak Insan		
11.	10 Juni 2022	• Acc Bab 4 dan 5 dengan menambah saran akademis Pak Insan • Acc Bab 4 dan 5 dengan memperbaiki saran akademis dan abstrak		
12.	14 Juni 2022	• Acc Bab 5, Daftar pustaka, dan Abstrak Pak Insan • Acc Bab 5, Daftar Pustaka dan Abstrak Pak Rizqi		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan

Tanggal: 14 Juni 2022

Dosen Pembimbing I,

 (M. Insan P.)

Dosen Pembimbing II,

 (Muhammad Rizqi)

Lampiran 5 Transkrip Wawancara

a. Pertanyaan Humas Bank Jatim

- Bapak Andreyan Fahmi Majid

- 1) Bagaimana cara Humas Bank Jatim dalam menganalisis situasi yang ada disekitar sehingga terbentuknya kegiatan sosialisasi JConnect? Tentunya terkait dengan kita menganilis, tentunya kita melihat keadaan sekitar terutama kondisi secara makronya seperti apa secara mikronya seperti apa kita juga tidak boleh menutup mata apa yang lagi viral atau yang trending saat ini. Nah, itu yang menjadikan bahan atau pokok dari analisa kita sehingga kita bisa menyesuaikan apa-apa saja yang bisa kita *up* dan strategikan untuk *next plan*nya kita yang sekarang ini. Jadi, tetap dari kami ada plan jangka pendek dan jangka panjang. Nah, kedua-duanya itu mengikuti perkembangan, jadi tetap apa yang sedang terjadi saat ini, baik segi makro, mikro ataupun yang lagi viral baik itu di media sosial ataupun di rana publik seperti itu. Perkembangan zaman itu hanya cara yang kita gunakan tetap untuk tujuan sosialisasi adalah untuk meningkatkan *awareness* tentang Bank Jatim, bagaimana mensosialisasikan apa sih Bank Jatim dan apa yang dimiliki Bank Jatim. Terkait hal yang lagi viral itu hanya sebentar cara kita menyampaikan atau menginformasikan, hanya caranya saja seperti itu.
- 2) Apa tujuan dari kegiatan sosialisasi JConnect tersebut? Seperti yang saya bilang tadi, sebenarnya fungsi humas sendiri enggak melulu untuk JConnect, jadi secara luas ya tentang membentuk bagaimana masyarakat lebih *aware* tentang Bank Jatim lebih paham, lebih tau segala isi seluk beluknya Bank Jatim. Untuk terkait JConnect sendiri *goals* kami adalah untuk meningkatkan pemakai atau pengguna untuk JConnect sendiri karena kan harapannya ada dua sih sebenarnya yang pertama dari pengguna JConnect semakin bertambah. Nah, yang kedua kemarin itu kan kebetulan di dua tahun kebelakang kita ada Covid ya, harapannya dengan masyarakat semakin banyak menggunakan aplikasi JConnect ini semakin meminimalisir tatap muka atau kegiatan fisik di cabang sehingga masyarakat bisa dengan di rumah dimanapun kapanpun tetap bisa bertransaksi.
- 3) Seperti apa bentuk sasaran publik dari kegiatan tersebut agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat?

Untuk sasaran publik si untuk intensitas seluruh masyarakat ya, kita tidak membatasi ini itu milenial aja atau untuk golongan sepuh atau yang muda enggak ada, kita semua segmentasi kita rangkai supaya bisa menggunakan JConnect seperti itu. Jadi, tidak ada segmentasi, all global kita untuk mencoba merangkul mensosialisasikan supaya masyarakat dari segala segmen usia bisa ikut menggunakan kemudahan JConnect.

- 4) Bagaimana strategi Humas Bank Jatim dalam membuat dan menyampaikan informasi tentang JConnect kepada masyarakat? Strategi untuk menyampaikan sebagian sudah saya sampaikan dipertanyaan pertama bagaimana sebagai dasar penyampaiannya kita mengikuti keadaan makro, mikro sama posisi yang lagi *update* saat ini. Nah, itu akan kita sesuaikan dengan konten-konten ataupun media yang kita gunakan. Jadi, kita tentunya sekarang ini yang paling kencang itu terkait media publikasi kan media sosial ya, nah itu kita benar-benar ngikutin, contoh kemarin yang lalu itu ada *Squide Game*, nah kita juga ngikutin tuh, kita pakai parodi seolah-olah ada *Squide Game* disini itu kita arahkan, kita masukan JConnect disana sehingga secara enggak langsung masyarakat teredukasi ya secara *soft selling* karena kan mereka harus enggak melulu kita bilang ini loh JConnect pakai pakailah JConnect. Nah, itu kan enggak dapat kalau orang dilihat kayak gitu malas banget, nah kita secara *soft selling* kita menggiring opini masyarakat supaya ikut, jadi caranya gimana kita bikin parodi yang lucu dimana orang enggak ngira tuh akhirnya ternyata oh ternyata JConnect nih ujung-ujungnya tapi udah terlanjur lihat dan oh ternyata memang mudah ya fungsinya juga banyak seperti itu sih.

- 5) Seperti apa isi pesan yang dibuat oleh Humas Bank Jatim dalam mensosialisasikan JConnect?

Kalau berbicara isi pesan sebenarnya di berbagai media sama ujungnya, goalsnya akan sama bagaimana masyarakat menggunakan JConnect dan bagaimana masyarakat mengetahui apa-apa saja yang bisa digunakan dengan JConnect termasuk fungsi-fungsinya ya kalau caranya sih dalam arti gini mungkin agak berbeda ketika kami menerapkan di media sosial atau media cetak, tetapi goalsnya tetap sama, mungkin kalau di media cetak kan kita tidak bisa bercerita banyak nih kayak di video, nah mungkin di media cetak kita akan membuat sebuah ilustrasi yang lebih mudah untuk dicerna dalam

artian enggak terlalu berat yang tiba-tiba pakai JConnect, tetap kita menggunakan ilustrasi entah itu manusia atau manufaktur di dalamnya pasti ada sebelum ujung-ujungnya JConnect seperti itu. Ketentuan khusus kita hanya dibatasi oleh aturan yang namanya panduan identitas visual, jadi semua aturan publikasi Bank Jatim itu terletak disana, termasuk penggunaan logo, bagaimana cara penyampaian itu semua diatur oleh panduan identitas visual, disitu yang membatasi terkait pengaplikasiannya, jadi enggak sembarang misalnya logo bisa ditaruh di sana sini enggak bisa tetap kita mengikuti *pattern* yang sudah dibentuk di aturan tersebut. Untuk *patternnya* ada panduannya, nah tinggal ini saja bagaimana kontennya bisa lebih *ngeflow* atau mengalir itu aja enggak terlalu kaku gitu.

- 6) Media apa saja yang digunakan oleh Humas Bank Jatim untuk memperkenalkan JConnect?

Hampir semua media yang diakses oleh publik kita gunakan, contoh medsos kita ada semua mau Facebook, Twitter, Instagram, YouTube juga ada terus untuk media cetak kita ada majalah, koran, media online juga ada, iklan-iklan di media online termasuk di radio dan televisi. Jadi, hampir semua media yang diakses oleh publik kita gunakan semua kalau terkait JConnect sering sekali kita agendakan termasuk waktu *launchingnya* juga kayak di radio Suara Surabaya waktu itu dari Bank Jatim ada dua direksi sebagai narasumber dimana dimoderatori oleh Suara Surabaya yang mana akhirnya banyak tanya jawab terkait apa sih JConnect, orang mungkin pertama dulu juga enggak tau apa JConnect, fungsinya apa, bisa apa, itu awalnya kayak gitu dan kita teruskan di beberapa kegiatan selanjutnya.

- 7) Bagaimana sikap Humas Bank Jatim dalam menghadapi pertanyaan atau respon dari publik?

Pertanyaan ini ke pengguna ya kalau biasanya dari *user* sendiri ada tiga *channel* yang bisa digunakan yang pertama datang ke cabang. Kedua, *call center* Bank Jatim disana juga *by phone* bisa langsung konfirmasi entah itu kendala mungkin pengaduan atau mungkin sekedar informasi. Ketiga adalah *channel* media sosial, nah itu tetap segala pertanyaan disana banyak sekali yang DM terkait tata cara penggunaan JConnect dan pengaplikasiannya itu banyak banget pertanyaan di DM dan itu langsung di *counter* atau dijawab oleh unit

terkait kalau unit yang *menghandle* terkait informasi pengaduan itu dari unit *call center* itu ada petugas agen *call center* sendiri untuk agen media sosialnya nya yang bertugas setiap saat memantau dan menjawab apapun permasalahan atau kebutuhan informasi oleh nasabah maupun calon nasabah semua bisa *free* akses untuk siapapun. Begitupun juga menjawab pertanyaan di media sosial juga bagian dari Humas Bank Jatim. Jadi, kita bagi tugas tuh di humasnya sendiri kita bikin konten-kontennya termasuk ilustrasi dan lainnya kita bagi tugas menjawab pertanyaan dikomen dan di DM itu dari unit *call center* kalau dari kami sendiri tenaganya enggak cukup kita hanya berlima, berlima pun bukan hanya untuk creating konten itu sendiri kami juga banyak tugas yang lain termasuk publikasi, dokumentasi, untuk kegiatan aksi *corporate* bahkan juga mungkin untuk terkait kegiatan-kegiatan *sponsorship* dan juga dari kami ada banyak *project* juga terkait bagaimana strategi di 2022 ataupun di tahun depan, jadi jumlah yang hanya segelintir ini enggak bisa mengkoormordir itu semua di kami mungkin timnya diperluas lebih menggurita lagi bisa cuma keterbatasan person yang membuat kami harus membagi tugas dengan unit yang lainnya.

- 8) Jika terjadi kesalahpahaman atas adanya isu atau berita yang tidak benar, bagaimana langkah Humas Bank Jatim dalam menyelesaikan permasalahan tersebut?

Kita lihat dulu dari mana pemberitaan tersebut apakah memang benar terjadi dalam artian terkait memang ada kesalahan terkait pengaduan apakah memang ada atau seperti apa akan segera kita tindaklanjuti, terkait segala pengaduan, nah itu pengaduan konsumen kembali ke unit *call center* di bawah *service quality* memang rananya divisi tersebut kalau kita bicara tentang pemberitaan kita sudah tidak lagi bicara pengaduan konsumen ya, kita bicara pemberitaan yang bersifat negatif itu bisa menjadi rana kami bagaimana kami *menghandle* masalah tersebut untuk memang iya ada masalah kita buat *clear* sehingga enggak ada masalah di media cetak ataupun media online kalau dari masalah itu misalnya ada pemberitaan yang enggak benar kita akan kirim hak jawab. Hak jawab adalah sebuah fungsi klarifikasi ya atas permasalahan yang dialami oleh nasabah ataupun masyarakat yang fungsinya mengklarifikasi itu tidak benar itu terjadi yang sebenarnya adalah abcd seperti itu yang biasa kita lakukan untuk mengoreksi kejadian yang terjadi supaya bagaimana

apa sih fungsinya untuk menetralsir pemberitaan karena kan segala sesuatu yang bersifat negatif tentunya akan membuat *image* buruk pada masyarakat, kita enggak mau tuh itu terjadi, kita harapannya kalau memang itu enggak benar kami mencoba untuk menyampaikan kepada publik oh ini enggak kok, Bank Jatim enggak kayak gitu, enggak ada masalah dengan ini sehingga masyarakat sendiri lebih tenang karena kan kalau kita bicara jasa enggak hanya Bank Jatim aja nih perbankan, banyak bank lain dimana satu hal yang menjadi pembeda dengan kompetitor tentunya dengan kepercayaan dari masyarakat atau nasabah kalau kepercayaan sudah agak turun pindah deh ke jasa lain tapi selama kita masih bisa menjaga kepercayaan masyarakat atau publik insyaallah tetap continue untuk bisnis tersebut gitu. Kita menggunakan juga *mengupdate* di media, misalnya nih dari Jawa Pos ada berita Bank Jatim gagal gini-gini kita akan counter hal tersebut untuk membuktikan ke masyarakat ini enggak benar, terkadang kita hidup di bidang humas itu kita tidak boleh menyamakan ya antara media satu dengan media yang lain untuk media-media nasional yang kita bilang besar dan sudah punya nama mereka akan bilang terlebih dahulu mengklarifikasi kami sebelum memberitakan sehingga saya enggak pernah menemui media besar membuat sebuah berita *hoax* tanpa ada klarifikasi dari kita, nah itu selama ini aman tidak ada berita-berita yang menyeleneh ataupun yang lain-lain, biasanya untuk media yang belum terverifikasi dan lain-lain akhirnya cara tersebut digunakan untuk meningkatkan atau mungkin menarik dari judul yang heboh sehingga menarik seseorang untuk ingin membaca yang mungkin terjadi seperti itu.

- 9) Menurut anda seberapa penting kegiatan penyampaian informasi secara terbuka, memonitoring isu yang ada, menerima aspirasi dan respon publik untuk perkembangan JConnect beserta alasannya? Penting sekali terkait sosialisasi dan *side effect* sosialisasi tersebut juga *feedback* itu juga merupakan satu kesatuan bagaimana seseorang bisa paham tentang Bank Jatim, paham produk Bank Jatim tanpa kita sosialisasi, tentunya kan kalau kita bicara dunia jasa ya itu bagaimana kita menarik minat sebanyak-banyaknya dari *customer* harus diimbangi juga kalau kita bicara sosialisasi itu pasti bicara peningkatan pengguna atau *user experience* disini pastinya harus disesuaikan dengan masyarakat, misalnya JConnect versi satu

diluncurkan *feedback* dari masyarakat apa sih, oh agak susah yang ini atau tambahkan dong menu ini, nah *feedback* tersebut menjadi kekuatan kami untuk memberikan apa yang diinginkan masyarakat sehingga produk JConnect itu sendiri adalah gambaran dari keinginan masyarakat sehingga satu kesatuan tidak gencar sosialisasi tapi hasil dari feedbacknya pun kita tanggap dan kita develop sehingga aplikasi tersebut menggambarkan apa keinginan masyarakat atau nasabah seperti itu.

- Bapak M. Iskandar Dzulkornain

- 1) Bagaimana cara Humas Bank Jatim dalam menganalisis situasi yang ada disekitar sehingga terbentuknya kegiatan sosialisasi JConnect?
Dari Bank Jatim secara umum untuk menganalisis perkembangan dan pergerakan di masyarakat, khususnya di Humas itu apa sih yang lagi viral atau trending topik di komunitas masyarakat yang pertama kita mengacu pada bank kompetitor, kedua regulator seperti OJK dan PI.
- 2) Apa tujuan dari kegiatan sosialisasi JConnect tersebut?
Tujuan dari JConnect itu yang pertama adalah dari masyarakat secara umum paham tentang JConnect. Kedua, bagaimana masyarakat untuk menggunakan JConnect, manfaat dan tujuan dari JConnect, apakah aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dari hal keuangan. Ketiga tujuan sosialisasi tersebut adalah bagaimana kita mengedukasi masyarakat bahwa JConnect adalah produk dari Bank Jatim.
- 3) Seperti apa bentuk sasaran publik dari kegiatan tersebut agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat?
Seperti yang udah dijawab sebelumnya, kita tidak membedakan atau kriteria khusus dalam menentukan sasaran publik agar semua kalangan masyarakat bisa mengenal dan menggunakan JConnect.
- 4) Bagaimana strategi Humas Bank Jatim dalam membuat dan menyampaikan informasi tentang JConnect kepada masyarakat?
Untuk pesannya kita ada *soft selling* dan *hard selling*, setiap bulankita pasti ada porsi untuk *soft selling* dan *hard selling*, karena nasabahnya kebanyakan adalah usia diatas 40 tahun dan dibawah 40 tahun kebawah atau milenial sehingga pesan yang disampaikan berupa *hard selling* tersebut karena lebih dikenal di usia tersebut seperti itu. Ada perbedaan kalau di media sosial bagaimana kita *mendesain* materi

tersebut itu selaras dengan *caption* untuk *captionnya* yang pasti singkat, padat, jelas tidak mengandung unsur sara dan unsur pornografi itu untuk media sosial ya, lalu untuk di media sosial lainnya juga sama. Di media cetak kita lebih khusus ke iklan *display*. Iklan *displaynya* biasanya kita mengarah ke pengenalan JConnect bukan untuk cara penggunaan JConnect kalau di media sosial informasinya lebih banyak untuk di media cetak biasanya kita ambil *handphone* ada JConnect seperti itu saja tanpa ada penjelasan narasi khusus *display* di media cetak.

- 5) Seperti apa isi pesan yang dibuat oleh Humas Bank Jatim dalam mensosialisasikan JConnect?

Isi pesannya kita tentatif ya mbak tergantung ke nomor satu untuk biasanya akhir bulan bayar PDAM itu isi pesannya mengarah ke bagaimana cara membayar menggunakan JConnect di tangan bulan kita selalu mengingatkan untuk dimanapun kapanpun bisa menggunakan JConnect tanpa harus menggunakan ATM, jadi lebih mudah menggunakan JConnect. Jadi, isi pesannya ke memberitahu dan mengajak masyarakat.

- 6) Media apa saja yang digunakan oleh Humas Bank Jatim untuk memperkenalkan JConnect?

Kita ada media cetak, media radio, YouTube juga ada, media sosial, baliho, dan punya *brand ambassador* juga.

- 7) Bagaimana sikap Humas Bank Jatim dalam menghadapi pertanyaan atau respon dari publik?

Kita ada ini ya mbak, pertama nasabah bisa komentar di setiap materi yang kita *upload* ya mbak untuk prosedurnya kita tidak langsung merespon di komentar tersebut tapi melalui DM seperti itu karena untuk privasi nasabah seperti itu kalau respon publik kita pastinya kurang dari satu jam kalau kepuasan respon kami ada di divisi terkait seperti itu.

- 8) Jika terjadi kesalahpahaman atas adanya isu atau berita yang tidak benar, bagaimana langkah Humas Bank Jatim dalam menyelesaikan permasalahan tersebut?

Apabila ada isu atau berita yang tidak benar yang pertama kita mengingatkan kembali kepada nasabah melalui materi-materi yang kita *upload*, kedua dimana kita membuat *story* untuk mengingatkan bahwa informasi yang benar hanya di akun resmi Bank Jatim bercentang biru dan apabila ada pertanyaan lebih lanjut kita arahkan

ke call center. Untuk klarifikasi kita lihat skalanya seperti apa kalau skalanya sampai membuat isu yang besar kita akan membuat *release* kita akan disebar ke media kalau di media sosial kita langsung person.

- 9) Menurut anda seberapa penting kegiatan penyampaian informasi secara terbuka, memonitoring isu yang ada, menerima aspirasi dan respon publik untuk perkembangan JConnect beserta alasannya? Bagi kami itu sangat penting karena perkembangan digitalisasi seperti ini berdampak bagi nasabah ya karena nasabah sekarang pilihannya sangat banyak, apabila kita tidak mengimplementasikan secara terbuka membuat nasabah akan berpaling seperti itu kalau aspirasi dan respon publik kita selalu menerima kritik dan saran, apabila untuk perkembangan JConnect akan tampung tersebut dan analisa seperti apa dampaknya, serta apabila terdapat *complaint* kita akan merespon. Misalnya, kasus kendala JConnect kita akan menyampaikan bahwa kendala tersebut merupakan tidak lama artinya kita akan menyampaikan berapa lama kendala tersebut dan apabila akan ada kendala kita akan sampaikan, misalkan nanti kita ada *maintenance* kita akan terbuka di media sosial karena kepercayaan nasabah nomor satu.

b. Pertanyaan Pengguna JConnect

● Siti Alfiah

- 1) Dari mana anda mengetahui tentang JConnect?

Saya mengetahui aplikasi ini dari teman saya di Bank Jatim. Bank Jatim yang di Jember apalagi di daerah bukan kota kan jarang daripada aku ribet-ribet cek saldo karena gaji kan masuk rekening Bank Jatim daripada ribet-ribet nyari bank udah keluar apa enggak atau ini atau enggak, kemudian temanku menyarankan untuk menggunakan JConnects.

- 2) Sudah berapa lama anda menggunakan JConnect?

Sudah 2 tahun

- 3) Apakah anda mengetahui informasi tentang JConnect yang dilakukan oleh Bank Jatim di berbagai media?

Awalnya tau informasi dari teman Bank Jatim, kemudian muncul di beranda Instagram, Jadi, tau dari teman juga dan media sosial gitu. Desainnya *eye catching* sekali. Jadi, kayak kekinian sekali gitu, tidak yang terlalu ramai cukup gambar dan tulisan sudah cukup mewakili.

- 4) Menurut anda bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh JConnect ketika anda ingin memenuhi atau mencari informasi yang dibutuhkan?

Menurut aku pelayanan informasi dan tampilan mbankingnya enggak terlalu modern dan kuno. Menu barnya juga tidak terlalu banyak. Jadi, semua kalangan bisa pakai JConnect *modern* kan ada tuh banking yang menunya terlalu susah, menu-menu terlalu *modern* sedangkan kita yang pakai mbanking bukan kalangan kita aja, kalangan orang tua-orang tua gitu takutnya kan enggak paham ini menu apa akhirnya aku bandingin dengan aplikasi mobile banking JConnect dari Bank Jatim itu sendiri aku lihat mudah dimengerti.

- 5) Jika anda mengalami kesulitan dalam mengakses atau mencari informasi, bagaimana tanggapan dari Bank Jatim untuk menjawab permasalahan tersebut?

Menurut aku juga mudah itu sama cepat, waktu itu saya pernah mengalami salah memasukan password tiga kali sehingga saya harus melakukan aktivasi

ulang. Ada juga waktu itu saya butuh banget buat transfer karena waktu itu aku enggak bawa uang tunai dan ATM juga, mbanking kan ada di HP, waktu itu transfer aja mbak enggak papa, sinyalku juga ero, akhirnya aku coba pakai mbankingnya tiba-tiba udah masuk ke dia padahal di aku masih loading kemudian sama pedaganganya udah di cek sudah masuk padahal disini masih belum muncul bukti transfer berhasil tapi di mereka itu sudah masuk itu juga mempermudah aku juga meskipun sinyal di HP masih bisa bekerja mbankingnya enggak terlalu berat banget Saya mendapatkan respon yang ramah dan baik sehingga masalah saya dapat diselesaikan dengan cepat.”

- 6) Selama menggunakan JConnect, apakah anda merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan?

Aku memilih cukup puas soalnya pernah salah *Log In* JConnectnya itu harus aktivasi ulang kalau kita bisa urusin ke ATM Centernya atau kalau kita ganti HP kita bisa aktivasi ke ATM Center kalau ini kita harus, tetapi untuk aplikasinya puas.

- Syarofat Nurul Haqi

- 1) Dari mana anda mengetahui tentang JConnect?

Saya tau JConnect dari media sosial di Instagram. Awalnya saya mau cari tau tentang mbanking di Bank Jatim ada atau enggak soalnya kan

saya enggak tau ya pertama kali daftar di Bank Jatim soalnya, saya cek di Instagram ternyata ada dari situ saya mengurus JConnect.

- 2) Sudah berapa lama anda menggunakan JConnect? Kalau enggak salah tahun 2019 ya. Saya *follow* Instagram Bank Jatim ya, jadi otomatis saya melihat beberapa postingan mereka diberanda Instagram saja kalau enggak salah yang film KKN itu kalau menurut saya sih keseluruhan ya dari desain postingannya menarik dan informatif mungkin karena ada gambar menggunakan tulisan-tulisan yang *eye catching* gitu ya, Jadi postingan mereka kelihatan kreatif gitu terus *up to date* itu postingannya, mengikuti *trend-trend* yang ada salah satunya yang KKN kan lagi viral ya itu menurut saya nilai plus sih.

- 3) Menurut anda bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh JConnect ketika anda ingin memenuhi atau mencari informasi yang dibutuhkan?

Menurut saya pelayanan informasi JConnect baik dan jelas dalam menyampaikan informasi, contohnya baru-baru ini kan saya mau top up Ovo dan Gopay ya tapi karena belum top up dari JConnect sebelumnya jadi saya agak kesulitan. Saya coba cari tau di YouTube akhirnya sekiranya ada video yang bisa bantu saya. Saya cari ternyata ada videonya dan itu dari akun resmi Bank Jatim, sebenarnya video itu enggak panjang, benar- benar singkat padat, tetapi kayak membantu sekali gitu loh *on point*. Saya rasa video-video kayak gitu bagus sih soalnya saya enggak perludatang ke kantornya langsung gitu loh.

- 4) Jika anda mengalami kesulitan dalam mengakses atau mencari informasi, bagaimana tanggapan dari Bank Jatim untuk menjawab permasalahan tersebut?

Tanggapannya cepat dan baik. Saya juga DM di Instagram juga cepat terus service di kantor cabangnya pun juga memuaskan gitu soalnya kan saya juga pernah datang ke kantor cabang rumah saya kan, waktu itu kalau enggak salah mbanking saya sempat terblokir salah password, salah input *password* jadi saya akhirnya ke *customer servicenya* di kantor itu terus ketemu pegawai yang disana. Mbak-mbaknya itu ramah banget terus telaten kasih informasinya dan arahannya.

- 5) Selama menggunakan JConnect, apakah anda merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan?

Puas banget, selama kurang lebih dua tahun ini pakai JConnect dan menjadi nasabah Bank Jatim. Menurut saya selain mereka punya layanan JConnect yang memudahkan saya untuk bertransaksi, pengguna platform lainnya kayak Instagram atau YouTube itu juga dimaksimalkan, jadi membantu saya untuk mencari informasi. Ditambah juga layanan yang saya bilang pelayanan pelanggannya bagus, ramah, *overall* memuaskan.

- Annissa Latifa Salsabila

- 1) Dari mana anda mengetahui tentang JConnect?

Awalnya itu dari aplikasi mobile banking yang lama kan terus tahun 2020 kalau enggak salah mobile banking Bank Jatim itu jadi JConnect itu awalnya.

- 2) Sudah berapa lama anda menggunakan JConnect?

Sampai sekarang aktif menggunakan JConnect. Awalnya pakai JConnect itu kalau enggak salah 2018 akhir lah masuk 2019 gitu kebanyakan digunakan transaksi.

- 3) Apakah anda mengetahui informasi tentang JConnect yang dilakukan oleh Bank Jatim di berbagai media?

Tau sih, jadi Instagram Bank Jatim itu sering kayak bikin *story* atau *feed* cara mudah menggunakan JConnect gitu. Desain JConnect sendiri menurut saya sudah Ok sih kalau untuk mengajak orang-orang buat pakai JConnect biar lebih mudah kalau dibandingkan dengan yang dulu itu beda jauh kan. Dulu susah banget pakaimbanking kayak apaan sih Bank Jatim ini tapi kalau sekarang *user friendly* enak aja kalau dipakai. Bank Jatim sendiri kalau sosialisasi di media juga cukup clear sih kalau tentang JConnect ini udah banyak kemajuan dari dulu.

- 4) Menurut anda bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh JConnect ketika anda ingin memenuhi atau mencari informasi yang dibutuhkan?

Sangat membantu sih soalnya pernah uang saya nyangkut di Bank Jatim karena salah transfer lewat JConnect terus akhirnya aku *complain* kan lewat *call center* sekitar 2x24 jam itu uang saya sudah balik enggak salah sama kayak lain.

- 5) Menurut anda bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh JConnect ketika anda ingin memenuhi atau mencari informasi yang dibutuhkan?

Bisa sih. Biasanya kalau ada *trouble* di JConnect atau waktu transaksi atau waktu JConnectnya enggak bisa itu biasanya aplikasi sudah menayangkan infonya gitu kayak info hari ini enggak bisa dipakai terus kalau misal ada kasus nyantol atau apa itu bisa langsung cari nomor *call center*nya itu ini gitu.

- 6) Selama menggunakan JConnect, apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?

Kalau dibilang puas ya puas ya soalnya ada kemajuan dari yang dulu kalau dari rating sekitar 4,5 gitu.

- Laili Salsabilla

- 1) Dari mana anda mengetahui tentang JConnect?

Untuk pengetahuan tentang JConnect saya tau dari orang tua saya yang juga menggunakan aplikasi tersebut habis itu juga memakai JConnect untuk pembayaran SPP di Universitas.

- 2) Sudah berapa lama anda menggunakan JConnect?

Untuk penggunaannya udah satu setengah tahun kali ya karena dari semester 4 saya menggunakan sampai sekarang.

- 3) Apakah anda mengetahui informasi tentang JConnect yang dilakukan oleh Bank Jatim di berbagai media?

Untuk informasi di media tampilannya sudah cukup menarik, tampilannya juga simpel tapi juga mengandung informasi yang padat gitu.

- 4) Menurut anda bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh JConnect ketika anda ingin memenuhi atau mencari Pelayanan informasinya sendiri dari Bank Jatim cukup baik karena saya melihat dari Instagram sendiri ketika seseorang ingin mengetahui informasi seperti tentang BPJS Kesehatan menurut saya baik pelayanan informasinya.

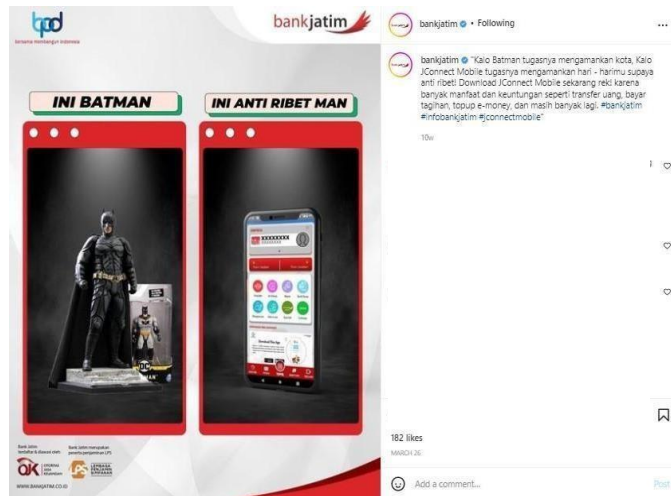
- 5) Jika anda mengalami kesulitan dalam mengakses atau mencari informasi, bagaimana tanggapan dari Bank Jatim untuk menjawab permasalahan tersebut?

Bank Jatim sendiri dari saya kendalanya belum pernah sampai yang gimana- gimana cuma yang saya lihat Bank Jatim sudah cukup baik melayani informasi-informasi yang diketahui oleh masyarakat sendiri.

- 6) Selama menggunakan JConnect, apakah anda merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan?

Selama ini saya menggunakan JConnect cukup puas karena cukup melayani informasi-informasi yang diketahui oleh masyarakatnya sendiri.

Lampiran 6 Informasi yang Disampaikan Humas Bank Jatim



bankjatim @bank_jatim · May 12

Lagi mau maktr ayang tapi e-money lagi habis, santai yo Rek gak perlu panik, bankjatim punya caranya.

Caranya cukup dengan JConnect Mobile, karena dengan JConnect Mobile Sobat bisa top up E-Money seperti GoPay dan OVO.

bankjatim @bank_jatim · Mar 2

Modal jempol tok rek, gawe bayar tagihanmu maupun top up digital money, Kurang enak opo coba?

Semua tagihanmu bisa dibayar pakai aplikasi JConnect Mobile. Tagihanmu juga bisa dibayar sambil rebahan, sambil makan, sambil renang, sambil semuanya deh 🤗

#jconnectmobile #bankjatim

Bank Jatim 10 Maret

Ambil uang tunai tanpa ATM. Guna pakai kode dan nomor telepon, emang bisa?

Bisa banget dong, dengan JConnect Mobile Sobat bisa ambil uang tunai tanpa kartu ATM. Caranya sobat cukup buka aplikasi JConnect Mobile dan pilih menu "Tarik Tunai".


Gampang banget kan caranya, yuk segera download aplikasi JConnect Mobile untuk merasakan mudahnya melakukan kegiatan transaksi perbankan.

#bankjatim #tariktanai #jconnectmobile

Bank Jatim 4 April


"Hai - hai Sobat bankjatim, simak video di atas deh. Untuk tau kemudahan dan kepraktisan pakai aplikasi JConnect Mobile. Jadi pastikan di smartphone Sobat ada aplikasi JConnect Mobile.. Lihat Selengkapnya

Top-Up




melalui

JCONNECT MOBILE



Top Up OVO & GOPAY melalui JConnect Mobile
1.281 views · Feb 10, 2022

Like 57 Dislike Share Save

Bank Jatim

Untuk Informasi Lebih Lanjut Hubungi Info Bank Jatim 14044 (24 jam)
Kantor Pusat:
Jalan Basuki Rachmat No 98 – 104 Surabaya, 60271
SWIHY MOB

SUBSCRIBED






#DiRumahAja Gak Usah Bingung!

Dengan *Mobile Banking* semua jadi mudah mulai dari pembayaran listrik, PDAM, PBB, dan pembayaran pendidikan semuanya bisa.

www.bankjatim.co.id

Dari Rotasi

BADAI PASTI BERLALU

PERUBAHAN Corona dan dampak pandemi ini memang sangat berat, namun kita harus tetap optimis karena semua akan berlalu. Kita harus tetap semangat dan terus berjuang untuk Indonesia. Kita harus tetap semangat dan terus berjuang untuk Indonesia. Kita harus tetap semangat dan terus berjuang untuk Indonesia.

Rotasi

Kebebasan transaksi perbankan dengan limit yang lebih tinggi

Nikmati kemudahan transaksi di internet dari Bank Jatim dengan limit yang lebih tinggi melalui JConnect Internet Banking.

14044

bankjatim

bankjatim

JConnect

Lampiran 7 Foto Informan Penelitian

- a) Bapak Andreyan Fahmi Mujib Divisi *Corporate Secretary Unit Public Relations* Bank Jatim



- b) Bapak M. Iskandar Dzulqornain Divisi *Corporate Secretary Unit Public Relations* Bank Jatim



- c) Siti Alfiah DISKOMINFO Kabupaten Jember



- d) Syarofat Nurul Haqi *Freelance Typesetter* di Perusahaan Penerbitan Komik di Jakarta



- e) Annissa Latifa Salsabila Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



f) Laili Salsabilla Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Lampiran 8 Hasil Turnitin

