

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir dengan judul “Aktifitas *Funding Officer* Dalam Memelihara Hubungan Dengan Nasabah” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Pemegang menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, Pemegang ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pemegang dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Marsefio Seyvone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Rose Emmaria Tarigan, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang membimbing dan membimbing pemegang dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.
4. Sigit Pamungkas, S.T, M.T. selaku penguji tugas akhir
5. Dr. Dra. Desideria Lumongga Dwihadiah, M.si. selaku Ketua penguji tugas akhir
6. Agustin Diana Wardaningsih, S.E, M.I.Kom. selaku pembimbing akademik selama proses perkuliahan

7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat untuk digunakan di masa depan.
8. Benedita Juliana Rika Tukan, Bapak Sindu yang sudah mendampingi pemegang dalam melaksanakan kegiatan magang di BPR Pasar Boja.
9. Bapak Andi Irawan dan Ibu Vina yang telah mendukung pemegang secara finansial dan mental.
10. Bryan Andersson, Kriss Wiharta, Nanda Vijaya Putra, Bobby Binarso, Richard Lee, Neria Mnason karena sudah memberikan dukungan berupa semangat kepada pemegang dalam proses pengerjaan Tugas akhir

Akhir kata, pemegang menyadari bahwa pemegang masih melakukan banyak kesalahan pada Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, pemegang meminta kritik dan saran dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Juli 2021

Jason Kent Setiawan

DAFTAR ISI

	halaman
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Magang	5
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan	5
1.4 Lokasi dan Waktu Magang	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Komunikasi	7
2.2 Komunikasi Interpersonal	9
2.2.1 Karakteristik Komunikasi Interpersonal	10
2.2.2 Faktor faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	14
2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal	15
2.3 Komunikasi Persuasif	18
2.3.1 Model Perubahan Sikap Hovland.....	19
2.3.2 Karakteristik Komunikasi Persuasi	20
2.3.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Persuasif	22
2.3.4 Tujuan Komunikasi Persuasif	22
2.3.5 Unsur Unsur Komunikasi Persuasif	23
2.4 Pemeliharaan Hubungan	25
2.5 Konsep Pelayanan	26

2.5.1	Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	27
2.5.2	Karakteristik Pelayanan	29
2.6	Kepuasan Pelanggan	31
2.6.1	Faktor Faktor yang memperngaruhi Kepuasan Pelanggan	31
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN URAIAN PELAKSANAAN MAGANG.....		33
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	33
3.1.1	BPR Pasar Boja.....	33
3.1.2	Visi.....	33
3.1.3	Misi	34
3.1.4	Logo dan Tagline	35
3.1.5	Bidang Usaha dan Merk Dagang Perusahaan	35
3.2	Uraian Magang.....	39
BAB IV URAIAN MAGANG DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Uraian Magang.....	42
4.1.1	Ruang Lingkup Operasional	42
4.2	Pembahasan.....	46
4.2.1	Aplikasi model perubahan sikap Hovlan dalam tindakan persuasi yang dilakukan oleh Funding Officer BPR Pasar Boja	47
4.2.2	Peran <i>Funding Officer</i> Dalam Pemeliharaan Hubungan Nasabah.....	48
4.2.3	Pentingnya Komunikasi Persuasif Dalam Pemeliharaan Hubungan Nasabah.....	51
4.2.4	Pengaruh komunikasi interpersonal dalam persuasi yang dilakukan oleh Funding Officer	55
4.2.5	Efek Pelayanan Terhadap Keefektifan Persuasi Komunikasi Oleh Funding Officer Kepada Nasabah.....	56
4.2.6	Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Pemeliharaan Hubungan Nasabah	57
4.2.7	Efek Kepuasan Nasabah Terhadap Hubungan dengan Nasabah	63
4.2.8	Pentingnya Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.4 Logo BPR Pasar Boja.....	34
Gambar 3.6 Struktur organisasi BPR Pasar Boja.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lembar Monitoring Dosen Pembimbing	A-1
Lembar Monitoring Supervisor.....	A-2
Formulir Pengajuan Mengikuti Tugas Akhir	A-7
Surat Pengantar Magang	A-8
Surat Bukti Penerimaan Magang	A-9
Form Informasi Penempatan Magang.....	A-10
Form Evaluasi Kinerja Magang	A-11
Angket Program magang UPH untuk Perusahaan	A-12
Angket Program Magang UPH untuk Pemegang	A-13
Surat Keterangan bukti Selesai Magang	A-14
Hasil Cek Turnitin.....	A-15

