

POLA KOMUNIKASI DI DIVISI *QUALITY ASSURANCE*

(Kasus PT Bank Rakyat Indonesia, Cabang Bogor)

SKIRPSI

**Diajukan untuk dipertahankan dalam
Ujian Sidang Sarjana Ilmu Komunikasi**

Jurusan Ilmu Komunikasi

Oleh

Chaerul Arifin

044112701



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA**

UNIVERSITAS PAKUAN

BOGOR

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Chaerul Arifin

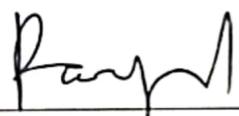
NPM : 044111109

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Di Divisi Quality Assurance PT Bank
Rakyat Indonesia Cabang Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ratih Siti Aminah, S.Sos., M.Si
NIP. 1.0314004625



Pembimbing II : Diana Amaliasari, M.Si
NIP. 1.0111001606



Pembaca : Tiara Puspanidra, M.Si
NIP. 1.0815033671



Ditetapkan di : Bogor

Tanggal :

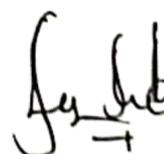
Dekan Fakultas



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum

NIP 1.0596 008 299

Ketua Program Studi



Muslim, M.Si

NIP 1.0909 048 513



RINGKASAN

CHAERUL ARIFIN. 044112701. Pola Komunikasi di Divisi *Quality Assurance* (Kasus PT Bank Rakyat Indonesia. Cabang Bogor). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : Ratih Siti Aminah, M.Si dan Diana Amaliasari, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi di divisi *Quality Assurance* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Bogor pada bulan Maret 2015. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teori pola komunikasi, yaitu penelitian yang bersifat studi kasus berupa peristiwa yang terjadi di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Bogor khususnya di divisi *Quality Assurance*.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian keikutsertaan dan triangulasi sumber dengan menggunakan narasumber sesuai dengan yang dibutuhkan penulis. Penulis mengecek balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh, membandingkan data dari hasil pengamatan dan observasi, hasil wawancara, dokumen, perspektif seseorang dan sebagainya. Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah Manajer Operasional PT Bank Rakyat Indonesia sebagai *key informan*, Branch Manager PT Bank Danamon Indonesia dan Pengamat Perbankan sebagai *informan*.

Hasil analisa penelitian menyatakan deskripsi tugas untuk memonitor kualitas layanan unit kerja binaannya selama jam operasional yang meliputi dimensi Pola komunikasi *quality assurance* meliputi komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal mengalir melintasi berbagai fungsi dalam organisasi.

Kata kunci : *assurance*, kinerja, komunikasi, pola, *quality*