

LAPORAN TUGAS AKHIR

ETIKA KOMUNIKASI *FRONTLINER* DI BRI UNIT MULYOSARI



**AEMELIA ANCILLA SUARTHA
NRP 4105018078**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ETIKA KOMUNIKASI *FRONTLINER* DI BRI UNIT MULYOSARI



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**AEMELIA ANCILLA SUARTHA
NRP 4105018078**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Orang tua yang terkasih yaitu Alm. Papa, Faizal Pratista Suartha dan mama, Ermy Yunita yang tercinta
3. Saudara kandung, Aurelia Andrea Suartha, Adrian Rizaldo Suartha, Alexandro Akdero Suartha
4. Nenek saya, Sylvia Adelbertha Sax Adenan Suartha
5. Almamater Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
6. Teman-teman terdekat dan orang-orang yang tidak secara langsung memberikan dukungan selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

MOTTO

Jalani prosesnya, lakukan yang terbaik dan nikmatilah hasilnya.

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aemelia Ancilla Suartha

NRP : 4105018078

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Etika Komunikasi *Frontliner* di BRI Unit Mulyosari” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Aemelia Ancilla Suartha

NRP 4105018078

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aemelia Ancilla Suartha

NRP : 4105018078

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Etika Komunikasi *Frontliner* di BRI Unit Mulyosari”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Aemelia Ancilla Suartha

NRP 4105018078

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Etika Komunikasi Frontliner di BRI Unit Mulyosari” yang disusun oleh

Nama : Aemelia Ancilla Suartha

NRP : 4105018078

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 30 November 2021

Dosen Pembimbing



Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIDN 0719128201

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Etika Komunikasi Frontliner di BRI Unit Mulyosari” yang disusun oleh

Nama : Aemelia Ancilla Suartha

NRP : 4105018078

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

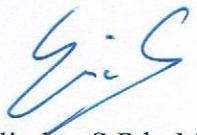
telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 08 Desember 2021

Dewan Penguji:

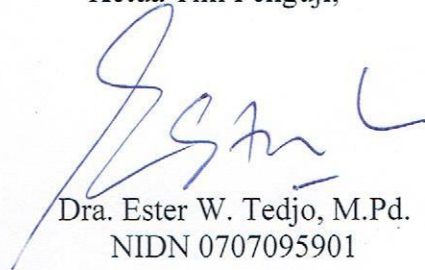
Penguji I,


Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.
NIDN 0701077806

Penguji II,


Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.
NIDN 0719128201

Ketua Tim Penguji,


Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.
NIDN 0707095901

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh Aemelia Ancilla Suartha 4105018078 dengan judul “Etika Komunikasi *Frontliner* di BRI Unit Mulyosari” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 08 Desember 2021.

Dekan



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.
NIK 411.99.0017

Ketua Program Studi



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIK 411.04.0025

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Etika Komunikasi *Frontliner* di BRI Unit Mulyosari”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bank Rakyat Indonesia yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan kegiatan PKL;
2. Bapak Didit Mahar Susatyo selaku Pimpinan BRI Unit Mulyosari yang telah membimbing penulis selama penulis menjadi trainee;
3. Bapak Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
4. Bapak Philipus Suryo Subandoro, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Papa dan Mama tercinta di rumah yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya Tugas Akhir ini;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Dalam	i
Persembahan.....	ii
Motto	iii
Pernyataan Orisinil Karya	iv
Persetujuan Laporan Tugas Akhir	v
Halaman Pengesahan Dewan Penguji	vi
halaman Pengesahan	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xi
Ringkasan	xii
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	2
1.3. Tujuan Penulisan Laporan Ilmiah	2
1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Pengertian <i>Frontliner</i>	5
2.1.1 <i>Customer Service</i>	5
2.1.2 <i>Teller</i>	6
2.2. Fungsi <i>Frontliner</i>	6
2.2.1 <i>Customer Service</i>	7
2.2.2 <i>Teller</i>	8
2.3. Pengertian Komunikasi	9
2.4. Tujuan Komunikasi.....	10
2.5. Hambatan Komunikasi	11
2.6. Pengertian Etika Komunikasi	12

BAB III GAMBARAN UMUM.....	14
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	14
3.2 Struktur Organisasi	16
3.3 Gambaran Pelaksanaan Kegiatan PKL	18
BAB IV PEMBAHASAN	21
4.1 Penerapan Etika Komunikasi di PT Bank Rakyat Indonesia.....	21
4.2 Hambatan Penerapan Etika Komunikasi <i>Frontliner</i> PT Bank Rakyat Indonesia	24
BAB V PENUTUP	25
5.1. Kesimpulan.....	25
5.2. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	27

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi BRI Unit Mulyosari.....	16
3.2 Pembukaan Rekening Online.....	19
3.3 Aplikasi Internet Banking BRI.....	20

RINGKASAN

Etika Komunikasi *Frontliner* di BRI Unit Mulyosari Surabaya; Aemelia Ancilla Suartha; 4105018078; 2021; Universitas Katolik Widya mandala Surabaya

Laporan Tugas Akhir ini dibuat untuk mengetahui tentang penerapan etika komunikasi *frontliner* di BRI Unit Mulyosari Surabaya serta hambatan komunikasi seperti apa yang sering terjadi saat pelayanan. Penelitian ini dilatarbelakangi ketika penulis merasa adanya penerapan etika yang kurang efektif pada saat berkomunikasi. Hal ini membuat jalannya pelayanan kadang menjadi terhambat. *Frontliner* sendiri memiliki tugas yaitu, sebagai garda terdepan perusahaan yang langsung berhubungan atau berkomunikasi dengan nasabah. *Frontliner* juga dapat dikatakan sebagai jembatan informasi dan komunikasi antara nasabah dengan perusahaan. Penting bagi *frontliner* untuk bisa menerapkan etika berkomunikasi yang baik dengan nasabah. Jika seorang *frontliner* tidak dapat berkomunikasi dengan baik akibatnya akan terjadi hambatan pada saat pelayanan terjadi. Hambatan dapat disebabkan karena adanya komunikasi yang dilakukan tidak terjadi secara dua arah, atau dalam kata lain hanya satu arah saja yang memahami betul informasi yang disampaikan pada saat terjadinya komunikasi. Sedangkan, komunikasi sendiri harus dilakukan secara dua arah, atau kedua belah pihak harus memahami betul informasi yang disampaikan pada saat komunikasi berlangsung. Karena komunikasi tidak dapat berjalan hanya satu arah saja. Jika hambatan sering terjadi, akibatnya tugas *frontliner* yang merupakan jembatan informasi dan komunikasi antara nasabah dengan perusahaan tidak berjalan sepenuhnya dengan baik. Maka dari itu, seorang *frontliner* harus benar-benar memahami etika komunikasi serta menggunakan komunikasi yang efektif pada saat pelayanan agar informasi yang akan disampaikan dapat diterima baik oleh nasabah.

Kata kunci: *Frontliner*, Etika, Komunikasi, Hambatan dan Pelayanan

ABSTRACT

Frontliner's Ethics Communication at BRI Unit Mulyosari Surabaya;
Aemelia Ancilla Suartha; 4105018078; 2021; Widya Mandala Catholic University
Surabaya

This Final Project Report is made to find out about the implementation of frontliner communication ethics at BRI Mulyosari Surabaya Unit as well as what communication barriers often occur during service. This research is motivated when the author feels that there is an ineffective application of ethics when communicating. This makes the course of the ministry sometimes hampered. Frontliners themselves have a duty, namely, as the vanguard of a company that directly deals with or communicates with customers. Frontliners can also be said to be a bridge of information and communication between customers and the company. It is important for frontliners to be able to apply good communication ethics with customers. If a frontliner is unable to communicate properly, it will cause obstacles to occur when service occurs. Obstacles can be caused by communication that does not occur in two directions, or in other words, only one direction only really understands the information conveyed at the time of communication. Meanwhile, communication itself must be carried out in two directions, or both parties must fully understand the information conveyed during the communication. Because communication cannot go in one direction only. If obstacles often occur, as a result, the frontliner's duties, which are a bridge of information and communication between customers and the company, are not carried out completely. Therefore, a frontliner must really understand the ethics of communication and use effective communication at the time of service so that the information to be conveyed can be well received by customers.

Keywords: Frontliner, Ethics, Communication, Barriers and Service