

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI DIGITAL PADA DIVISI
INSTITUTIONAL BUSINESS PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK**

ZAHRA HEIDI PUTRI

1703521010



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANALYSIS OF DIGITAL COMMUNICATION PATTERNS IN
THE INSTITUTIONAL BUSINESS DIVISION OF PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK**

ZAHRA HEIDI PUTRI

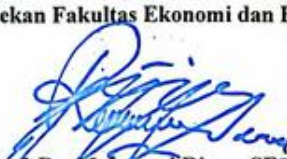
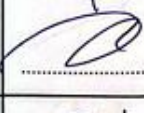
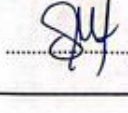
1703521010



**This Thesis Prepared as One of The Requirements to Obtain an
Applied Bachelor Degree at the Faculty of Economics and Business,
Universitas Negeri Jakarta**

**D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd NIP. 198004122005012002 (Ketua Penguji)		25 Juli 2025
2	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP. 199604272022031012 (Penguji 1)		30 Juli 2025
3	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Penguji 2)		23 Juli 2025
4	Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd NIP. 198102162014042001 (Pembimbing 1)		25 Juli 2025
5	Ervina Maulida, S.Pd., MBA NIP. 199109242023212051 (Pembimbing 2)		25 Juli 2025
Nama : Zahra Heidi Putri No. Registrasi : 1703521010 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 21 Juli 2025			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

F072020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahra Heidi Putri

NIM : 1703521010

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Pola Komunikasi Digital pada Divisi *Institutional Business* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Kemudian bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dicantumkan sumbernya dengan jelas sesuai dengan ketentuan dan etika penulisan ilmiah serta telah dicantumkan juga pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya terdapat indikasi plagiarism dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan secara sadar dan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Februari 2025

Zahra Heidi Putri

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zahra Heidi Putri
NIM : 1703521010
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : zahraheidiputri@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pola Komunikasi Digital pada Divisi *Institutional Business* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,

Zahra Heidi Putri

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahra Heidi Putri

No. Registrasi : 1703521010

Jenjang : Diploma 4

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya :

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatasan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,

A red rectangular meter stamp with the text "METERAN TEMPEL" and a serial number "8CAKX455513294". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Zahra Heidi Putri

ABSTRAK

ZAHRA HEIDI PUTRI. 2025. 1703521010. Analisis Pola Komunikasi Digital pada Divisi *Institutional Business* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Program Studi Diploma IV Administrasi Perkantoran Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi digital di Divisi Institutional Business PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di era digital saat ini, komunikasi yang efektif sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional serta membangun hubungan antara pihak internal dan eksternal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan karyawan di divisi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa divisi ini memanfaatkan berbagai platform komunikasi digital seperti WhatsApp, email, Zoom, dan Microsoft Teams untuk komunikasi formal maupun informal. Komunikasi digital di Divisi Institutional Business PT Bank BRI mempermudah koordinasi, mempercepat kerja, dan mendukung kolaborasi meski berbeda lokasi. Namun, ditemukan beberapa tantangan, termasuk miskomunikasi, kelebihan informasi, dan kendala teknis seperti kualitas sinyal yang tidak stabil. Miskomunikasi sering terjadi karena terbatasnya ekspresi non-verbal dalam komunikasi berbasis teks. Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi digital memfasilitasi koordinasi antar tim dan mempercepat pengambilan keputusan. Namun, tantangan seperti kesulitan memahami konteks pesan dan kelebihan informasi perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar perusahaan meningkatkan literasi digital dan mengoptimalkan platform komunikasi guna mendukung efektivitas komunikasi digital di dalam organisasi. Selain itu, pelatihan berkala dan evaluasi internal sangat penting untuk memastikan bahwa alat komunikasi digunakan secara konsisten dan efektif di seluruh tim dan tingkatan organisasi.

Kata Kunci: Divisi Institutional Business, Koordinasi Tim, Komunikasi Digital, PT Bank Rakyat Indonesia, Tantangan Komunikasi

ABSTRACT

ZAHRA HEIDI PUTRI. 2025. 1703521010. Analysis Of Digital Communication Patterns In The Institutional Business Division Of Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Diploma IV Program in Digital Office Administration, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to analyze the digital communication patterns in the Institutional Business Division of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. In today's digital era, effective communication is crucial to support smooth operations and relationships between internal and external parties. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation and in-depth interviews with employees in the division. The results show that the division utilizes various digital communication platforms such as WhatsApp, email, Zoom, and Microsoft Teams, for both formal and informal communication. Digital communication in the Institutional Business Division of PT Bank BRI facilitates coordination, speeds up work processes, and supports collaboration despite different locations. However, several challenges were identified, including miscommunication, information overload, and technical issues such as unstable signal quality. Miscommunication often occurs due to the limited non-verbal expression in text-based communication. The study also found that digital communication facilitates coordination among teams and speeds up decision-making. However, challenges such as difficulty in understanding the context of messages and information overload need to be addressed to enhance communication effectiveness. Based on these findings, it is recommended that the company enhance digital literacy and optimize communication platforms to support digital communication effectiveness within the organization. Additionally, periodic training and internal evaluations are essential to ensure that communication tools are used consistently and effectively across all teams and levels of the organization.

Keywords: Institutional Business Division, Team Coordination, Digital Communication, PT Bank Rakyat Indonesia, Communication Challenges

KATA PENGANTAR

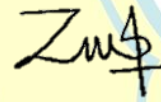
Dengan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pola Komunikasi Digital pada Divisi *Institutional Business* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti juga mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan kontribusi dalam penyelesaian Skripsi ini. Secara khusus pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd, M.M. selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
4. Ervina Maulida, S.Pd, MBA selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
5. Ifan Hariman selaku pembimbing penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
6. Unix Rahmasaputra selaku mentor di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
7. Mas dan Mba divisi *Institutional Business* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang telah membantu dalam penelitian ini

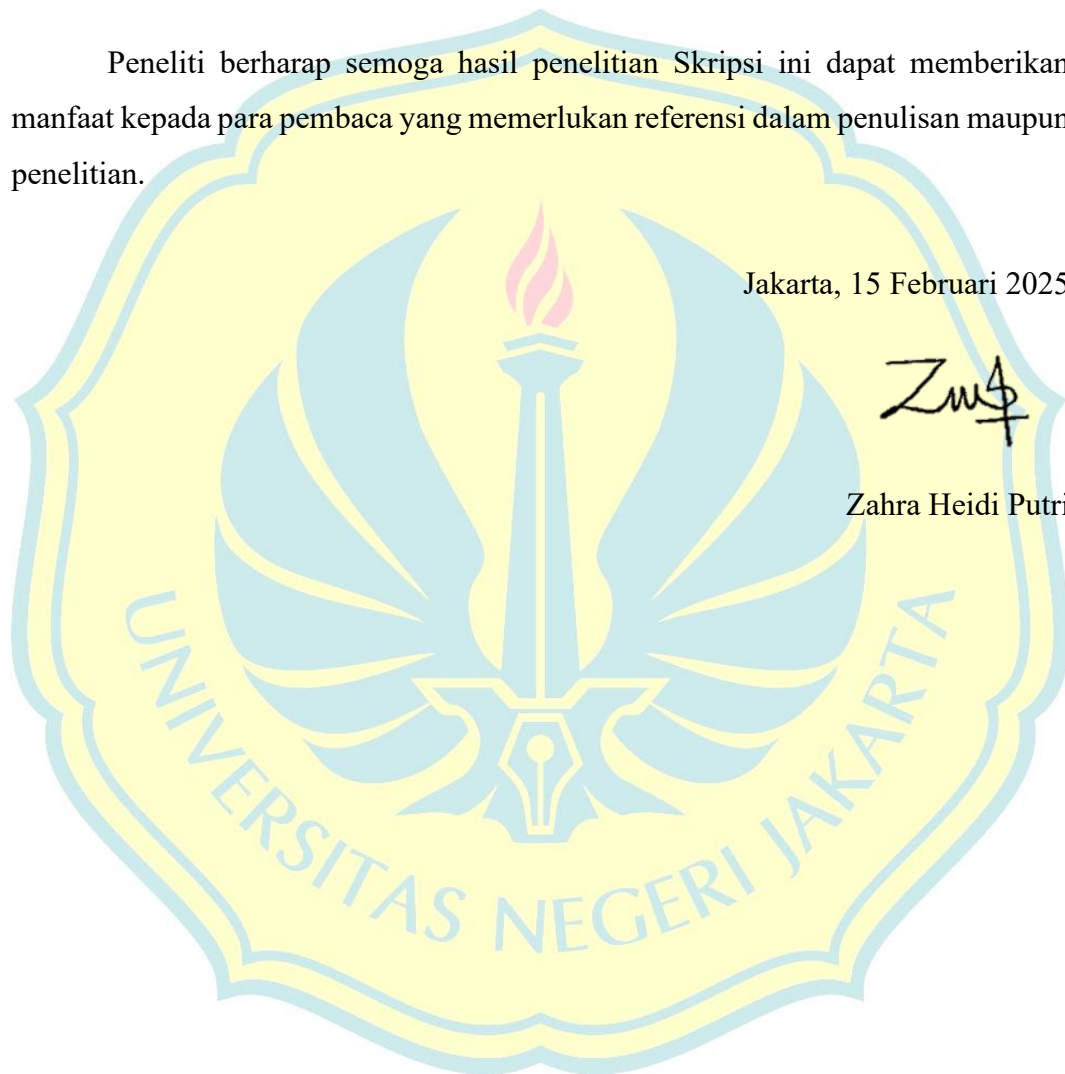
8. Bapak, Ibu dan adik yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan secara penuh kepada penulis.
9. Sahabat penulis yang terdiri dari Naya Prima Yuniar, Zikkra Ilham Malik, Rosmaniar, Mahesa Dimyati, Adhitya Wisnu, Raihan Nurohman, Diaz Ramdan.

Peneliti berharap semoga hasil penelitian Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca yang memerlukan referensi dalam penulisan maupun penelitian.

Jakarta, 15 Februari 2025



Zahra Heidi Putri



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Konsep yang Diteliti.....	10
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
B. Desain Penelitian	35

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	36
D. Teknik Penelitian.....	38
E. Teknik Keabsahan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Data	46
B. Hasil Data	47
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Implikasi	69
C. Keterbatasan Penelitian	70
D. Rekomendasi Bagi Penulis Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100