

ANALISIS *HUMAN RELATION* PADA DIVISI *MARKETING COMMUNICATION* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PADA PERUSAHAAN PERBANKAN

ABIYYU MUFADHDHAL ZHAFRAN AMMAR

1712422072



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini disusun untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan pada program studi Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

ANALYSIS OF *HUMAN RELATIONS* IN THE *MARKETING COMMUNICATIONS* DIVISION TO IMPROVE PERFORMANCE IN A BANKING COMPANY

ABIYYU MUFADHDHAL ZHAFRAN AMMAR

1712422072



Intelligentia - Dignitas

This thesis was written to fulfill the requirements for obtaining an Applied Bachelor's Degree in the Digital Office Administration study program, Faculty of Economics and Business.

D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

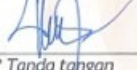
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

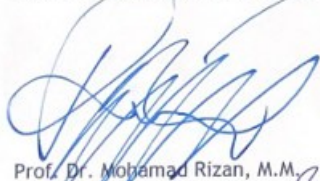
Nama Mahasiswa : Abiyyu Mufadhdhal Zhafran Ammar
 NIM : 1712422072
 Program Studi/Fakultas : Administrasi Perkantoran Digital/Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Judul Penelitian : Analisis Human Relation pada Divisi Marketing Communication dalam Meningkatkan Kinerja Pada Perusahaan Perbankan

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**)
 Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 25 Juni 2026

Tim Penguji,

Ketua	Darma Rika Swamarinda, M.SE,Ph.D	)* Tanda tangan 
	NIP 19830324200912200	
Sekretaris	Wida Aristanti, S.AP., M.AP	)* Tanda tangan 
	NIP 199407052024062002	
Penguji Ahli	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M	)* Tanda tangan 
	NIP 198810252022031002	
Pembimbing 1	Mayang Riyantie, S.I.Kom., M.I.Kom.	)* Tanda tangan 
	NIP 198912082024062001	
Pembimbing 2	Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM.,	)* Tanda tangan 
	NIP 198804202023212062	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


 Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
 NIP 197206272006041001

Koordinator Program Studi
 Administrasi Perkantoran Digital,


 Roni Faslah, S.Pd., M.M
 NIP 197510152003121001

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Abiyyu Mufadhdhal Zhafran Ammar
NIM : 1712422072
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : abiyyuammar13@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Analisis *Human Relation* Pada Divisi *Marketing Communication* Dalam Meningkatkan
Kinerja Pada Perusahaan Perbankan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 03 Agustus 2026

Penulis

(*Abiyyu Mufadhdhal Z.A.*)

PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Abiyyu Mufadhdhal Zhafran Ammar
NIM : 171242202
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Human Relation Pada Divisi Marketing Communication Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Perusahaan Perbankan

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 10 Juli 2026

Yang menyatakan,



Abiyyu Mufadhdhal Zhafran Ammar
NIM. 1712422072

ABSTRAK

ABIYYU MUFADHDHAL ZHAFRAN AMMAR. 2026. 1712422072. Analisis Human Relation Karyawan pada Divisi Marketing Communication dalam Perusahaan Perbankan. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan *Human Relation* pada Divisi *Marketing Communication* di perusahaan perbankan, yang mencakup pola komunikasi antar karyawan, bentuk kerjasama antara karyawan dan atasan, serta penerapan *Human Relation* dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan beserta faktor-faktor yang menghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah empat orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung dinamika kerja di Divisi *Marketing Communication*. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pola komunikasi di divisi ini berlangsung aktif dan multisaluran, namun keterbukaan belum merata, terutama disebabkan oleh kurangnya detail dalam penyampaian brief pekerjaan dari atasan; (2) kerjasama vertikal bersifat situasional, efektif saat kondisi mendesak seperti *event* dan *campaign*, namun lemah dalam rutinitas harian; (3) penerapan *Human Relation* berkontribusi positif terhadap kinerja melalui dimensi interpersonal, namun terhambat oleh empat faktor struktural, yaitu kurangnya *manpower*, beban kerja yang tidak merata, ketiadaan forum evaluasi rutin, serta pola *micro managment* dan perubahan prioritas yang mendadak.

Kata Kunci: *Human Relation*, Komunikasi Interpersonal, Kerjasama Tim, Kinerja Karyawan, *Marketing Communication*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

ABIYU MUFADHDHAL ZHAFRAN AMMAR. 2026. 1712422072. Analysis Of Employees Human Relations In The Marketing Communication Division Of A Banking Company. Diploma 4 Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University

This study aims to analyze the application of human relations in the Marketing Communication Division of a banking company, covering patterns of communication among employees, forms of cooperation between employees and supervisors, and the application of human relations in supporting employee performance improvement, along with the factors that hinder it. This study employs a qualitative approach using the case study method and data collection techniques such as semi-structured interviews, observation, and documentation. There were four research informants selected using purposive sampling based on their direct involvement in the work dynamics of the Marketing Communication Division. Data analysis employed the Miles and Huberman interactive analysis model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that: (1) communication patterns in this division are active and multichannel, but openness is not yet uniform, primarily due to a lack of detail in the work briefs provided by supervisors; (2) vertical cooperation is situational—effective during urgent situations such as events and campaigns, but weak in daily routines; (3) the application of human relations contributes positively to performance through interpersonal dimensions, but is hindered by four structural factors: a lack of manpower, uneven workloads, the absence of regular evaluation forums, as well as micromanagement and sudden changes in priorities.

Keywords: Human Relations, Interpersonal Communication, Teamwork, Employee Performance, Marketing Communication

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya penulis diberi kemudahan dalam menyusun skripsi ini yang berjudul “Analisis *Human Relation* pada Divisi *Marketing Communication* Dalam Meningkatkan Kinerja pada Perusahaan Perbankan”, yang memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pencipta alam dan segala isinya Allah Swt. yang telah memberi nikmat serta karunianya sehingga penelitian ini rampung.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Roni Fasliah, S.Pd., M.M., selaku Ketua Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital.
4. Mayang Riyantie, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Bapak Muhammad Azhari & Ibu Cindy Yoshiko selaku Dept Head & Manager *Marketing Communication*.
7. Mentor dan rekan kerja di *Marketing Communication* yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

8. Teruntuk Mama dan Papa sosok yang berjasa di hidup peneliti hingga bisa sampai di titik ini. Terimakasih atas doa dan pengorbanannya yang telah menghantarkan peneliti dari awal pendidikan hingga lulus.
9. Untuk Adik- adik tersayang dan kakak yang telah menjadi semangat peneliti untuk bisa masih bertahan dan terus berkembang hingga saat ini.
10. Terima kasih kepada Revalina Talitha Yasri atas waktu dan dukungan moril yang luar biasa selama penyusunan skripsi ini. Terima Kasih telah menjadi ruang aman untuk berbagi cerita hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terimakasih untuk partner saya Diana dan anak-anak di MEDKOM Jeki, Ryan, Faqih, Vania, Cia, Nurul, Dyah, Haura. Pencapaian ini juga merupakan bagian dari ruang tumbuh yang kita bangun bersama.
12. Serta kepada seluruh teman-teman dan setiap orang yang pernah hadir dalam perjalanan hidup saya. Terima kasih atas segala doa dan kebaikan yang telah mengiringi langkah saya hingga menyelesaikan studi ini.

Jakarta, 17 Juni 2026

Penulis

Intelligentia - Dignitas

Abiyu Mufadhdhal Zhafran Ammar

NIM. 1712422072

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Konsep Yang Diteliti	12
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	43
B. Desain Penelitian	44
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Teknik Keabsahan Data	51
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data Penelitian	55
B. Hasil Penelitian	56

B.1 Pola Komunikasi Antara Karyawan <i>Marketing Communication</i> pada Perusahaan.....	56
B.2 Bentuk Kerjasama Antara Karyawan dengan Atasan dalam Menciptakan Kenyamanan dan Efektivitas Komunikasi.....	62
B.3 Penerapan <i>Human Relation</i> dalam Mendukung Peningkatan Kinerja Karyawan dan Faktor Penghambatnya.....	67
C. Pembahasan Data	72
C.1 Pola Komunikasi Antar Karyawan di Divisi <i>Marketing Communication</i>	72
C.2 Bentuk Kerjasama Antara Karyawan dan Atasan dalam Menciptakan Kenyamanan dan Efektivitas Komunikasi.....	76
C.3 Penerapan <i>Human Relation</i> dalam Mendukung Peningkatan Kinerja dan Faktor Penghambatnya.....	80
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi.....	86
C. Keterbatasan Penelitian.....	88
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	96

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Kuisisioner Pra Riset	6
Gambar 1. 2 Grafik Kuisisioner Pra Riset	6
Gambar 1. 3 Grafik Kuisisioner Pra Riset	7
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	52
Gambar 4. 1 Temuan Penelitian C.1: Pola Komunikasi.....	75
Gambar 4. 2 Temuan Penelitian C.2: Bentuk Kerjasama.....	79
Gambar 4. 3 Temuan Penelitian C.3: Penerapan <i>Human Relation</i>	84



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	43
Tabel 3. 2 Data Informan	48
Tabel 4. 1 Daftar Informan Penelitian.....	55



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Pra-Riset	96
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	96
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	100
Lampiran 4 Surat Persetujuan Seminar Proposal.....	116
Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian Skripsi	117
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	118
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	119



Intelligentia - Dignitas