

**DIGITAL *PUBLIC RELATION* BANK SUMUT DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI MASA COVID 19**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)

Oleh :

Farah Ayasa Medina

NIM. 0105173276

Program Studi Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021

**DIGITAL PUBLIC RELATION BANK SUMUT DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI MASA COVID 19**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)

Oleh :

Farah Ayasa Medina

NIM. 0105173276

Program Studi Ilmu Komunikasi



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Pembimbing 1

Dr. Muhammad Husni Ritonga, M.A
NIDN. 2015027503

Pembimbing 2

Dr. Hasan Sazali, M.A
NIDN. 2022027604

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Permohonan Persetujuan Skripsi

Lampiran : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

Di Medan

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Farah Ayasa Medina

NIM : 0105173276

Judul Skripsi : Digital *Public Relation* Bank Sumut Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Masa Covid 19

Sudah dapat diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk dimuat gagasan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami harapkan skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, September 2021

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Muhammad Husni Ritonga, M.A
NIDN. 2015027503

Dr. Hasan Sazali, M.A
NIDN. 2022027604

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul **“Digital Public Relation Bank Sumut Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Masa Covid 19”** an Farah Ayasa Medina NIM 0105173276 program studi Ilmu Komunikasi telah dipertahankan dan dinyatakan lulus dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara pada tanggal 21 Oktober 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi.

Medan, 21 Oktober 2021

Ketua Panitia Munaqasyah



Dr. Muhammad Alfikri S.Sos, M.Si
NIDN. 2023038301

Sekretaris Panitia Munaqasyah



Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag
NIDN. 2013067301

Penguji Skripsi I



Drs. Syahrul Abidin, MA
NIDN. 2002116502

Penguji Skripsi II



Dra. Zuhriah, MA
NIDN. 2009066301

Penguji Skripsi III



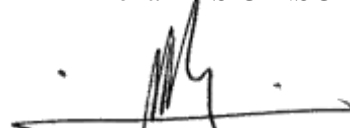
Dr. Muhammad Husni Ritonga, MA
NIDN. 2015027503

Penguji Skripsi IV



Dr. Hasan Sazali, MA
NIDN. 2022027604

Mengetahui,
Dekan FIS UINSU



Dr. Maraimbang, M.A
NIDN. 2029066903

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farah Ayasa Medina

NIM : 0105173276

Tempat/Tgl Lahir : Perbaungan, 29 Februari 2000

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul “**Digital Public Relation Bank Sumut Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Masa Covid 19**”, adalah benar hasil karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, September 2021

Yang Membuat Pernyataan



Farah Ayasa Medina

UIN
SUMATERA UTARA
MEDAN 0105173276

ABSTRAK

NAMA : FARAH AYASA MEDINA
NIM : 0105173276
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
TEMPAT/TANGGAL LAHIR : PERBAUNGAN, 29 FEBRUARI 2000
NO HP : 089636054758
EMAIL : Farahamedina@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui digital public relation Bank Sumut dalam meningkatkan jumlah nasabah di masa covid 19. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori public relation Cutlip. M. Scott.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam digital public relation Bank Sumut, mereka menggunakan media Website dan Media Sosial, dimana menggunakan empat langkah manajerial PR yaitu penemuan fakta dan masalah, perencanaan komunikasi, pelaksanaan komunikasi, dan evaluasi. Di website dan media sosial masalah yang ditemukan adalah sulit dalam mengoptimalkan konten-konten. Perencanaanya adalah membuat konten yang menarik di web dan media sosial. Setelah itu di eksekusi pada tahap pelaksanaan, dimana pada web public relation Bank Sumut memposting tentang informasi-informasi umum tentang Bank Sumut, kemudia di social media, mereka membagikan aktifitas dari Bank Sumut seperti CSR , lalu membagikan postingan promosi dan terakhir melakukan evaluasi pada efektifitas dan jangkauan.

Hambatan dalam digital public relation terdapat pada pembuatan konten dan promosi, kemudian keberhasilan digital public relaion yaitu output dan mempertahankan citra Bank Sumut.

Kata kunci : Digital Public Relation, Bank Sumut, Covid 19

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis sampaikan kepada Allah Subhanahuwataala, atas berkat dan rahmat-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul skripsi ini adalah “DIGITAL PUBLIC RELATION BANK SUMUT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI MASA COVID 19”.Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami banyak kesulitan namun berkat bimbingan berbagai pihak lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Syahrin Harahap, MA selaku rektor UIN Sumatera Utara dan Wakil Rektor I,II Dan III UIN serta segenap jajarannya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat belajar dengan baik.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dr. Maraimbang Daulay, MA beserta staf dan jajarannya yang telah memberi kesempatan untuk penulis meraih gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial UIN SU.
3. Dosen Pembimbing I Penulis Bapak Dr. Muhammad Husni Ritonga, M.A dan Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Hasan Sazali, M.A yang telah meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan, bantuan, pengarahan, serta perbaikan terhadap penulisan skripsi ini.
4. Bapak Ketua Jurusan Dr. Muhammad Alfikri Matondang, S.Sos, M.Si dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Solihah Titin Sumanti, M.A yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial UIN SU yang selama ini telah mendidik & memberikan Ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial UIN SU.

6. Bang Rukun yang telah membantu saya dalam melakukan izin penelitian di Bank Sumut, Pak Sulaimain sebagai pimpinan bidang PR Bank Sumut, Kak Rini sebagai senior officer public relation dan Bang senior officer, yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian di Bank Sumut tentang digital public relation Bank Sumut.
7. Kedua orang tua saya bapak Putra Basufri S.H dan Ibu Sri Warnida Sutiaty AMD yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
8. Kakak-Kakak saya Fhadillah Fitri Avianda Sari S.S dan Fairuz Fanny Divya, adik saya Fayza Alya Conita serta Muhammad Rifandy Syahputra S.Ikom yang dan abang saya Wan Aga yang selalu membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Dosen saya yang baik hati Pak Fakhrrur Rozi, S.Sos.M.Ikom yang telah membantu saya untuk menghubungi pihak Bank Sumut.
10. Sahabat- Sahabat saya Khaliza Wulur, Miftahul Jannah, Ririn Chintya Surbakti, Nurul Harvirna, Zanela Dwi Mega, Hafsa Adelia, Mawaddah Triana Hsb, Novita Putri, Shania Puspa, Nurhaliza Marpaung, Fika Amanda, July Sinuraya, Novika Devi, Muhamad Fadli, Dewi Sitepu, Annisa Sulfi yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dan yang sama-sama menyelesaikan S1.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih untuk diri sendiri dan semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam dunia Public Relation.

Medan, Agustus 2021
Penulis,

Farah Ayasa Medina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Masalah.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	6
A. Landasan Teoritis.....	6
B. Landasan Konseptual.....	8
1. Digital Public Relation	8
2. Peranan Digital Public Relations.....	9
3. Tools Digital Public Relations	11
4. Media Sosial	12
5. Pengertian Bank.....	17
6. Fungsi Bank	18
7. Jenis Bank.....	18
8. Kegiatan Usaha Bank	20
9. Produk Bank	21
10. Pengertian Nasabah	22
11. Kajian Teoritik Perspektif Islam.....	23
12. Hambatan Komunikasi	24
C. Kajian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Subjek Penelitian	27
D. Sumber Data	28
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Keabsahan Data	30
H. Teknik Analisis Data	31

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A.	Sejarah Singkat dan Perkembangan PT Bank Sumut	33
B.	Digital Public Relation Bank Sumut.....	35
C.	Hambatan Dan Keberhasilan Digital Public Relation Bank Sumut.....	50
BAB V	PENUTUP	53
A.	Kesimpulan	53
B.	Saran	54
DAFTAR PUSATAKA	70

