

**HUBUNGAN KREDIBILITAS FRONTLINER DENGAN
CITRA PERUSAHAAN PT. SINARMAS MULTIFINANCE
SOLO**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom.)

Oleh:

KESYA CAHYANING MURTI
160905965

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kesya Cahyaning Murti

NPM : 160905965

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Hubungan Kredibilitas Frontliner dengan Citra Perusahaan PT Sinarmas Multifinance Solo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 Juni 2023
Saya yang menyatakan,



Kesya Cahyaning Murti

HALAMAN PERSETUJUAN

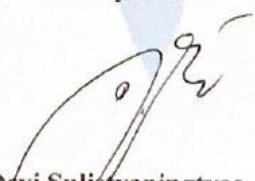
**HUBUNGAN KREDIBILITAS FRONTLINER DENGAN
CITRA PERUSAHAAN PT. SINARMAS MULTIFINANCE
SOLO**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom.)

disusun oleh :
Kesya Cahyaning Murti
160905965

disetujui oleh :


Ike Devi Sulistyningtvas, M.Si.
Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kredibilitas Frontliner dengan Citra Perusahaan PT. Sinarmas
Multifinance Solo

Penyusun : Kesyah Cahyaning Murti

NPM : 160905965

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Senin / 3 Juli 2023

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian 2, Kampus IV, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Ike Devi Sulistyanningtyas, M.Si.

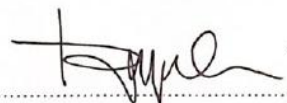
Penguji Utama

Alexander Beny Pramudyanto, M.Si

Penguji I

Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Penguji II



Ranggabumi Nuswantoro, S.Sos., M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Buah karya ini peneliti persembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua tercinta, atas setiap kasih sayang yang tulus dan doa yang mereka panjatkan untuk keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan studi.
- ❖ Seluruh keluarga dan sahabat-sahabat peneliti, yang selalu mendoakan dan memotivasi peneliti dalam segala hal.
- ❖ Teman-teman seperjuangan di FISIP UAJY khususnya angkatan 2016 untuk masa-masa indah kita yang tak akan pernah kita lupakan.

KATA PENGANTAR

Peneliti ungkapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena hanya atas kasih dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kredibilitas *Frontliner* dengan Citra Perusahaan PT. Sinarmas Multifinance Solo” ini dapat peneliti selesaikan dengan baik tanpa adanya halangan yang berarti. Peneliti juga mengucapkan terima kasih sebagai rasa hormat kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, saran, maupun motivasi dalam proses penelitian skripsi ini, antara lain:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan peneliti kekuatan dan selalu mengasihi peneliti dalam suka maupun duka serta selalu mendengar keluh kesah peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak, Ibu, Abang Natan, Adik Gamma, Kakung dan Uti serta seluruh keluarga peneliti yang selalu memberikan semangat, mendukung dalam doa dan selalu peduli terhadap setiap proses yang peneliti lalui hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Ike Devi, selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang dengan sabar dan tidak pernah lelah mengingatkan peneliti tentang tanggung jawab dan prioritas peneliti sebagai seorang mahasiswa akhir yang juga sedang bekerja serta membimbing peneliti sejak awal proses penelitian skripsi hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak Budi Utomo, Bapak Anry Saputra, Bapak Dennis Miliartha selaku atasan peneliti yang juga turut mendukung peneliti dalam proses penyusunan skripsi melalui perijinan yang diberikan ketika peneliti hendak melakukan bimbingan skripsi di kampus.
5. Terima kasih kepada rekan-rekan peneliti, Arsita, Nadintya, Esti, Mbak Roro dan Mbak Arnum yang bisa memahami peneliti ketika saya sedang bekerja sambil menyelesaikan skripsi di sela-sela pekerjaan peneliti di kantor.
6. Terima kasih kepada *My One and Only Bestie*, Keriyana Mahanani karena merelakan terlambat lulus bersama dengan peneliti serta mendengar segala kesulitan peneliti dalam menyusun skripsi ini.

7. Seluruh nasabah PT. Sinarmas Multifinance Solo yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan motivasi selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta maupun selama proses penelitian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu. Terima kasih karena telah memberikan semangat dan membantu peneliti dalam menyelesaikan studi saya di FISIP UAJY.

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan balasan berkat yang berlipat kali ganda kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan, khususnya di bidang komunikasi dan riset ilmiah.

Peneliti,

Kesya Cahyaning Murti

**Hubungan Kredibilitas *Frontliner* dengan Citra Perusahaan
PT. Sinarmas Multifinance Solo**

ABSTRAK

Citra perusahaan merupakan aset yang tinggi nilainya bagi perusahaan dan akan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap kualitas perusahaan dalam melayani konsumen. Terdapat banyak faktor yang berhubungan dengan citra perusahaan, salah satunya adalah kredibilitas karyawan. Hal ini terutama sekali bagi perusahaan jasa pembiayaan seperti halnya PT. Sinarmas Multifinance Solo, dimana kredibilitas *frontliner* dapat sangat menentukan baik-buruknya citra perusahaan di mata para nasabahnya. Oleh karena itu, keahlian, kepercayaan dan daya tarik dari *frontliner* dapat digunakan perusahaan untuk membentuk sikap positif nasabah terhadap jasa atau produk yang dimiliki sehingga akan memberikan dampak positif bagi citra perusahaan di mata mereka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif eksplanatif yang menggunakan desain korelasional dengan tujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kredibilitas *frontliner* dengan citra perusahaan PT. Sinarmas Multifinance Solo.

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah PT. Sinarmas Multifinance Solo yang sedang berkunjung (menemui *frontliner*) pada jam kerja di bulan Mei 2023 yang jumlahnya *infinite*. Jumlah sampel sebanyak 96 responden dengan teknik *sampling* menggunakan perhitungan rumus Lameshow. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan metode uji *Pearson's Product moment correlation* melalui SPSS 24 dengan hasil uji menunjukkan (1) nilai sig (0,000) < 0,05, serta koefisien korelasinya positif sebesar 0,669 yang menjelaskan bahwa semakin tinggi kredibilitas *frontliner* maka semakin tinggi juga citra perusahaan PT. Sinarmas Multifinance Solo. (2) Angka korelasi 0,669 menjelaskan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel kredibilitas *frontliner* dengan variabel citra perusahaan menghasilkan hubungan yang kuat.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa ada hubungan yang signifikan pada kredibilitas *frontliner* dengan citra perusahaan PT. Sinarmas Multifinance Solo. Berdasarkan hasil penelitian ini, dari sembilan indikator penelitian variabel kredibilitas *frontliner* masih terdapat indikator yang belum maksimal yakni bahwa *frontliner* masih kurang cepat tanggap dalam menangani nasabah.

Kata Kunci : Kredibilitas, *frontliner*, citra perusahaan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Akademis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Kerangka Teori	10
1. Kredibilitas	10
2. Teori <i>Public Relations</i>	17
3. Citra Perusahaan	20
F. Kerangka Konsep	25
G. Definisi Operasional	30
H. Hipotesis	35
I. Metodologi Penelitian	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Metode Penelitian	36
3. Skala Pengukuran	37
4. Teknik Pengumpulan Data	38
5. Populasi	38
6. Sampel	39
7. Teknik Analisis Data	41
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil PT. Sinarmas Multifinance	50
B. Visi Misi dan Prinsip-prinsip Organisasi.....	51

1. Visi Organisasi.....	51
2. Misi Organisasi	51
3. Prinsip-prinsip Tata Kelola PT. Sinarmas Multifinance Solo	52
C. Produk-produk PT. Sinarmas Multifinance Solo	53
D. Struktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance Solo	54
E. Frontliner PT. Sinarmas Multifinance Solo.....	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Hasil Temuan Data	60
1. Deskripsi Variabel Penelitian	60
a. Deskripsi Variabel Kredibilitas Frontliner (X).....	60
b. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan (Y).....	66
2. Uji Normalitas Data	72
3. Uji Korelasi Tunggal	73
4. Uji Hipotesis	75
5. Analisis Deskriptif	76
B. Analisis Data	77
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
1. Saran Akademis	86
2. Saran Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

tabel 1	Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 2	Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan.....	42
Tabel 4	Standar Penilaian Untuk Reliabilitas	44
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 6	Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>) Variabel X.....	47
Tabel 7	Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>) Variabel Y.....	48
Tabel 8	<i>Frontliner</i> Menguasai Materi	61
Tabel 9	<i>Frontliner</i> Memberikan Informasi Secara Jelas Kepada Nasabah.....	61
Tabel 10	<i>Frontliner</i> Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dipahami Oleh Nasabah	62
Tabel 11	<i>Frontliner</i> Berlaku Jujur.....	63
Tabel 12	Perkataan <i>Frontliner</i> Meyakinkan Nasabah.....	63
Tabel 13	<i>Frontliner</i> Dapat Menjawab Semua Pertanyaan Nasabah	64
Tabel 14	Penampilan <i>Frontliner</i> Menarik.....	64
Tabel 15	<i>Frontliner</i> Berbicara Dengan Sopan Santun Kepada Nasabah	65
Tabel 16	<i>Frontliner</i> Menggunakan Candaan Yang Sopan Kepada Nasabah	66
Tabel 17	PT. Sinarmas Multifinance Solo Dapat Dipercaya	67
Tabel 18	PT. Sinarmas Multifinance Solo Bertanggung Jawab.....	67
Tabel 19	Nasabah Yakin Dengan Jasa PT. Sinarmas Multifinance Solo.....	68
Tabel 20	PT. Sinarmas Multifinance Solo Memiliki Jaringan Yang Luas	69
Tabel 21	Pegawai PT. Sinarmas Multifinance Solo Peduli Kepada Nasabah...	69
Tabel 22	Pegawai PT. Sinarmas Multifinance Solo Cepat Tanggap	70
Tabel 23	Nama PT. Sinarmas Multifinance Solo Mudah Diingat	71
Tabel 24	<i>Website</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo Mudah Diakses.....	71
Tabel 25	Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 26	Norma Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 27	Hasil Uji Korelasi.....	74
Tabel 28	Hasil Uji Hipotesis	75
Tabel 29	Nilai Rata-Rata Variabel Kredibilitas <i>Frontliner</i>	76
Tabel 30	Nilai Rata-Rata Variabel Citra Perusahaan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Akun Instagram PT. Sinarmas Multifinance Solo	27
Gambar 2 Kerangka Komsep Penelitian.....	27
Gambar 3 Struktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance	54
Gambar 4 Struktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance Solo	55
Gambar 5 Layout Posisi Frontliner PT. Sinarmas Multifinance Solo	58
Gambar 6 Hubungan antara Variabel X dan Variabel Y	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pengantar Kuesioner.....	91
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>).....	92
Lampiran 3	Kuesioner.....	93
Lampiran 4	Data Hasil Kuesioner.....	95
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	99
Lampiran 6	Hasil Uji Prasyarat Normalitas Data	101
Lampiran 7	Hasil Uji Korelasi Tunggal.....	102
Lampiran 8	Hasil Nilai r (r_{tabel})	103

