



**PEMBUATAN KATALOG PRODUK MELALUI *QUICK
RESPONSE CODE* (KODE QR) GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN DI BANK BTN KANTOR WILAYAH VI
JAWA TENGAH & DIY**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah satu syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Oleh :

Carrisa Ardelia Hasyifah

(40020619650193)

PROGRAM STUDI STr. INFORMASI DAN HUMAS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023



**PEMBUATAN KATALOG PRODUK MELALUI *QUICK
RESPONSE CODE* (KODE QR) GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN DI BANK BTN KANTOR WILAYAH VI
JAWA TENGAH & DIY**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah satu syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Oleh :

Carrisa Ardelia Hasyifah

(40020619650193)

PROGRAM STUDI STr. INFORMASI DAN HUMAS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun tanpa mengambil bahan hasil karya ilmiah baik untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di universitas lain maupun hasil karya ilmiah lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang sudah disebutkan dalam rujukan Daftar Pustaka. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi/penjiplakan.

Nama : Carrisa Ardelia Hasyifah

NIM : 40020619650193

Tanda Tangan :



Tanggal : 12 Desember 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN KATALOG PRODUK MELALUI *QUICK RESPONSE*
CODE (KODE QR) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK
BTN KANTOR WILAYAH VI JAWA TENGAH & DIY**


Oleh,

**Carrisa Ardelia Hasyifah
40020619650193**

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si.


NIP. 197601302003121002




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh


Nama : Carrisa Ardelia Hasyifah
NIM : 40020619650193
Program Studi : Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Pembuatan Katalog Produk Melalui *Quick Response Code* (Kode Qr) Guna Meningkatkan Pelayanan di Bank BTN Kantor Wilayah VI Jateng & DIY

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si. ()
NIP. 197601302003121002
Penguji I : Drs. Joyo Nur Suryanto Gono M.S. ()
NIP. 196110261987021001
Penguji II : Arifa Rachma F, S.I.KOM., M.I.Kom. ()
NIP. 199202122020122022

Semarang 2023
Ketua prodi Informasi dan Humas


Dra. Sri Indraharti, M.Hum.
NIP. 196602151991032001

v

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta pertolongan-Nya kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul Pembuatan Katalog Produk Melalui Quick Response Code (Kode Qr) Guna Meningkatkan Pelayanan di Bank BTN Kantor Wilayah VI Jawa Tengah & DIY.

Penulis juga berterima kasih kepada pihak-pihak yang ikut berkontribusi untuk membantu kelancaran dari *project* Tugas Akhir dan penulisan tugas akhir ini. Terutama kepada Bank BTN Kanwil VI yang sudah bersedia menjadi klien pada project Tugas Akhir ini dan sudah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada penulis untuk membuat e-katalog.

Pada tugas akhir ini membahas tentang bagaimana meningkatkan pelayanan di Bank BTN Kanwil VI melalui e-katalog serta tahapan pra-produksi, produksi, hingga pasca produksi. Project Tugas Akhir ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada Bank BTN Kanwil. Penyusunan tugas akhir ini menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan dengan gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, selain itu juga bertujuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan pada bidang ilmu kehumasan. Tugas akhir ini diuraikan menjadi lima BAB pembahasan dengan sesebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah dari project Tugas Akhir ini, yaitu Bank BTN Kanwil VI Jateng & DIY sebagai perusahaan perbankan yang menyediakan produk dan layanan deposito, kredit, kpr rumah, dan program simpan pinjam lainnya. Namun, pelayanan yang nya masih perlu ditingkatkan. Hal ini merupakan tantangan tersendiri untuk Bank BTN Kanwil VI. Oleh karena itu, dapat dirumuskan masalah bahwa Bank BTN Kanwil VI membutuhkan inovasi baru agar pelayanan lebih efektif melalui e-katalog. Nasabah tidak perlu lama mengantri untuk bertanya pada *Customer Service*

lagi. Pemilihan tema dan konsep yang penulis buat akan direview melalui uji coba dan wawancara dari klien dan nasabah Bank BTN Kanwil VI.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Pada bab ini akan membahas kajian pustaka dari karya ilmiah terdahulu yang relevan dengan Tugas Akhir penulis.

BAB III METODE PELAKSANAAN. Pada bab ini membahas penjelasan dari alur pembuatan Tugas Akhir melalui tiga tahap yaitu pra-produksi, produksi, dan pasca produksi. Selain itu, bab ini juga membahas rancangan karya bidang yang yang dibuat menggunakan aplikasi editing sebagai bentuk fisiknya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini membahas mengenai hasil analisis dan perubahan dari project Tugas Akhir yang sudah diproduksi oleh penulis.

BAB V PENUTUP. Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dituliskan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai untuk menerima saran dan juga kritik yang membangun. Penulis mengharapkan bahwa tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis dan pada pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 12 Desember 2023

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"We all have bad days, but one thin is true no cloud is so dark the sun cant shine through." – Miranda Kerr

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini Penulis Persembahkan Untuk :

- 1. Segenap civitas akademik Universitas Diponegoro dan para dosen yang saya hormati yang sudah memberikan tenaga dan juga pikirannya untuk mengarahkan dan membimbing saya hingga saya dapat menyelesaikan studi saya di Universitas Diponegoro*
- 2. Kedua orang tua saya yang saya sayangi dan cintai atas segala pengorbanan dan juga perjuangan untuk menyekolahkan saya sampai akhir dan mendapatkan gelar sarjana*
- 3. Kepada diri saya sendiri yang sudah melalui berbagai macam keluhan, rintangan, dan akhirnya berhasil sampai di titik ini.*

Carrisa Ardelia Hasyifah

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul Pembuatan Katalog Produk Melalui *Quick Response Code* (Kode Qr) Guna Meningkatkan Pelayanan di Bank BTN Kantor Wilayah VI Jateng & DIY dengan lancar tanpa ada hambatan yang berarti.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lupa atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin berterima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Dra. Sri Indrahti, M.Hum selaku Ketua Program Studi S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Mas Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah mengahraahkan, memberikan solusi, dan membimbing penulis secara detail dan rinci dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Mas Drs. Joyo Nur Suryanto Gono M.S. selaku dosen penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan saran dan juga semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Mba Arifa Rachma F, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan saran dan juga semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak Dhika Wardhana selaku *Employe Support Officer* di Bank BTN Kantor Wilayah VI Jateng & DIY yang dengan senang hati bersedia untuk menjadi klien project tugas akhir ini, telah memberikan arahan dan juga masukan mengenai pembuatan katalog produk melalui *Qr Code* yang penulis buat.
6. Seluruh karyawan dan nasabah Bank BTN Kanwil VI yang sudah memberikan bantuan mengarahkan dan bersedia dalam memberikan

feedback pada project tugas akhir ini.

7. Farah Intan, Nadhila Cindy, Rezhma Trie, Najla Lutfi , Candrina Inka, Bella Saparina, Haninda Maulidya, Kentyas Nervilla, Yumna Azzah, dan Nabilla Mira yang sudah memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terutama kepada Yumna Azzah yang sudah berkenan menjadi partner klien untuk penulis mengerjakan project tugas akhir ini.
8. Yaskur Valerian Reswara yang telah menjadi sahabat dan keluarga bagi penulis. Terima kasih sudah mau mendengarkan segala keluh kesah dari penulis.
9. Bani Nurcholish yang selalu menyemangati dan mensupport penulis di segala situasi dan kondisi.
10. Millenika Trisna yang sudah menjadi teman kos sekaligus menemani penulis menghabiskan waktu di kos selama mengerjakan project tugas akhir ini.
11. Akmal Falih yang telah mendukung dan menyemangati penulis di segala situasi dan kondisi serta selalu mendengarkan keluhan penulis.
12. Kedua orang tua penulis yang penulis sayangi dan cintai. Terima kasih atas segala doa, usaha, tenaga, dan pikiran yang sudah dikerahkan untuk mensupport penulis hingga penulis dapat menyelesaikan masa studi ini.
13. Terakhir dan sangat penting, terima kasih kepada Carrisa Ardelia Hasyifah yang sudah selalu berjuang melewati segala kondisi baik menyenangkan maupun menyedihkan.

Semarang, Desember 2023

ABSTRAK

Katalog merupakan bagian dari portofolio layanan perusahaan yang dibuat untuk pelanggan sebagai bentuk dukungan untuk penjualan produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan. Salah satunya pada Bank Tabungan Negara Kantor Wilayah VI Jawa Tengah & DIY. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dengan pembuatan katalog melalui *Qr Code* dapat meningkatkan pelayanan di Bank BTN Kantor Wilayah VI Jawa Tengah & DIY. Selama proses pembuatan katalog penulis mengambil tema *colorful* dengan perpaduan warna sesuai dengan identitas perusahaan, agar lebih dikenali dan menarik minat nasabah untuk membaca. Berdasarkan hasil *review* dari klien dan lima nasabah Bank BTN Kanwil VI, dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-katalog ini dapat memudahkan mereka mendapatkan informasi tanpa harus mengantri dahulu di *customer service*. Selain itu, penggunaan e-katalog juga mudah dipahami, nasabah merasa lebih terbantu dengan adanya e-katalog dan dari sisi desain katalog pun klien dan nasabah sudah merasa cukup puas.

Kata kunci: Katalog produk, *Quick Response Code* (kode QR), Pelayanan bank

ABSTRACT

A catalog is part of a company's service portfolio created for customers as a form of support for the sale of products or services offered by the company. One of them is at the State Savings Bank Regional Office VI Central Java & DIY. The aim of this research is to find out whether creating a catalog via Qr Code can improve services at Bank BTN Regional Office VI Central Java & DIY. During the catalog creation process the author chose a colorful theme with a combination of colors in accordance with the company's identity, so that it would be more recognizable and attract customers' interest in reading. Based on the results of reviews from clients and five customers of Bank BTN Regional Office VI, it can be concluded that using this e-catalog can make it easier for them to get information without having to queue first at customer service. Apart from that, using the e-catalog is also easy to understand, customers feel more helped by the e-catalog and in terms of catalog design, clients and customers are quite satisfied.

Keywords: *Product catalog, Quick Response Code (QR code), Bank services*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	9
1.5 Luaran.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Konsep	12
2.2.1 Strategi Public Relations	13
2.2.2 Media Public Relations	18
2.2.3 Desain	20
2.2.4 E-Katalog.....	25
2.2.5 Pelayanan.....	27
BAB III RANCANGAN KARYA PROJECT	33
3.1 Profil Klien	33
3.3 Bagan Alur Pembuatan.....	35
3.4 Metode Pelaksanaan	36
3.4.1 Pra Produksi	36

3.4.2	Produksi.....	37
3.4.3	Pasca Produksi.....	38
3.5	Konsep Penciptaan Karya	38
3.5.1	E – Katalog.....	38
3.5.2	Scan QR Katalog	40
3.6	Rancangan Karya	46
3.7	Tata Cara Pembuatan.....	53
3.8	Proses Pengujian.....	58
3.9	Timeline Pelaksanaan	59
3.10	Rancangan Anggaran Dana	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Analisis Masalah & Hasil.....	61
4.2	Proses Pembuatan Karya Bidang	61
4.2.1	Pra Produksi	61
4.2.2	Produksi.....	63
4.2.3	Pasca Produksi.....	67
4.3	Hasil Karya Bidang	69
1)	Hasil Desain Katalog	69
4.4	Hasil Review dari Klien dan Nasabah Bank BTN Kanwil VI	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		82
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		87
HASIL TURNITIN		91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bank BTN	33
Gambar 3. 2 Pallete Warna Key Visual GSM BTN.....	42
Gambar 3. 3 Logo Bank BTN	43
Gambar 3. 4 Logo BUMN	44
Gambar 3. 5 Logo Bank BTN Prioritas	44
Gambar 3. 6 Logo LPS	45
Gambar 3. 7 Logo BTN Mobile.....	45
Gambar 3. 8 Supergrafik.....	45
Gambar 3. 9 Halaman 1 &13	46
Gambar 3. 10 Halaman 2	47
Gambar 3. 11 Halaman 3	47
Gambar 3. 12 Halaman 4	48
Gambar 3. 13 Halaman 5	48
Gambar 3. 14 Halaman 6	49
Gambar 3. 15 Halaman 7	49
Gambar 3. 16 Halaman 8	50
Gambar 3. 17 Halaman 9	50
Gambar 3. 18 Halaman 10	51
Gambar 3. 19 Halaman 10	51
Gambar 3. 20 Halaman 12	52
Gambar 3. 21 Barcode.....	52
Gambar 3. 22 Aplikasi	53
Gambar 4. 1 Proses Desain Katalog.....	64
Gambar 4. 2 Proses Pembuatan E-Katalog	65
Gambar 4. 3 Link dan Barcode E-Katalog.....	66
Gambar 4. 4 Proses Desain Barcode	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Review Hasil Bank BTN Kantor Wilayah VI di Google Reviews Periode 2020-2022	6
Tabel 1. 2 Hasil Review Berdasarkan Rating Positif dan Negatif	7
Tabel 3. 1 Rancangan dan Isi Katalog	46
Tabel 3. 2 Timeline Pelaksanaan	59
Tabel 3. 3 Rancangan Anggaran Dana / Budgetting.....	60