



**MANAJEMEN KOMUNIKASI HUMAS BANK DKI DALAM  
MEMPROMOSIKAN JAKCARD**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata  
1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**PUTRI MUSLIMAH**

44211110077

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN KOMUNIKASI HUMAS BANK DKI  
DALAM MEMPROMOSIKAN JAKCARD**

Nama : Putri Muslimah

NIM : 44211110077

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta , 4 Mei 2015

Mengetahui,

**Pembimbing**

( Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom )

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **MANAJEMEN KOMUNIKASI HUMAS BANK DKI  
DALAM MEMPROMOSIKAN JAKCARD**

Nama : Putri Muslimah

NIM : 44211110077

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta , 4 Mei 2015

Ketua Sidang,

Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.



(.....)

Penguji Ahli,

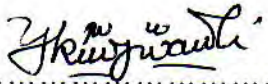
Dr. Hj. Ispawati Asri., MM



(.....)

Pembimbing I

Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN KOMUNIKASI HUMAS BANK DKI  
DALAM MEMPROMOSIKAN JAKCARD**

Nama : Putri Muslimah

NIM : 44211110077

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 4 Mei 2015

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

(Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, memberikan kekuatan, dan kesabaran serta jalan kemudahan, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, yang berjudul “Manajemen Komunikasi Humas Bank DKI dalam Mempromosikan”.

Pada kesempatan ini, peneliti berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga semua proses penelitian dapat dilewati dengan baik. Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna dan menjadi sarana belajar, khususnya bagi peneliti secara pribadi. Untuk itu dengan kerendahan hati, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Ispawati Asri, M.M. selaku pembimbing skripsi peneliti, beliau tidak pernah lelah dalam membimbing untuk mengoreksi dan menyelesaikan skripsi ini, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing Saya.
2. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom. selaku pembimbing kedua skripsi peneliti yang telah membantu serta membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, khususnya ilmu menjadi seorang *Public Relations* yang profesional.
6. Bapak Budi Prakoso selaku kepala bagian humas PT Bank DKI yang telah bersedia memberikan informasi dan waktunya untuk skripsi ini.
7. Karyawan Bank DKI, khususnya bagian Humas yang tidak pernah lelah membantu memberikan banyak informasi demi selesainya penyusunan skripsi ini.
8. Ibunda dan Ayahanda Saya, Sihas Darni dan Edy Iryanto, yang tidak pernah putus mendoakan dan memberikan semangat kepada Saya untuk terus berjuang memperoleh gelar Sarjana.
9. Aminatun Mu'minah, sahabat selalu memberikan semangat dan doa, serta menjadi motivasi penulis.
10. Dhery, Dhita dan Misella yaitu teman sekantor yang telah membantu dalam pekerjaan serta memberikan bantuan dalam mengumpulkan informasi untuk skripsi ini.
11. Teman-teman PR Angkatan 19 Universitas Mercubuana Menteng

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, dan peneliti sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang disampaikan demi menyempurnakan penelitian yang dilakukan agar menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan semua pihak yang membaca skripsi ini.

Jakarta, April 2015

Peneliti

Putri Muslimah



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

### BAB I

#### PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Identifikasi Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
1.5.3 Manfaat Sosial .....	8

### BAB II

#### TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Bisnis .....	9
2.2 Hubungan Masyarakat .....	10
2.2.1 Peran Humas .....	13
2.2.2 Fungsi Humas .....	16
2.2.3 Tujuan dan Prinsip-Prinsip Humas .....	18
2.2.4 Tugas dan Kegiatan Humas .....	21
2.3 <i>Marketing Public Relations</i> .....	22
2.3.1 Ruang Lingkup <i>Marketing Public Relations</i> .....	24

2.4	Promosi .....	25
2.4.1	Bauran Promosi .....	26
2.5	<i>Customer Relationship Management</i> .....	27
2.6	Manajemen Komunikasi .....	28

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Paradigma .....	34
3.2	Tipe Penelitian .....	35
3.3	Metode Penelitian .....	36
3.4	Subyek Penelitian .....	36
3.5	Tehnik Pengumpulan Data .....	37
3.6	Tehnik Analisis Data .....	38
3.7	Tehnik Pemeriksa Keabsahan Data .....	39

### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	40
4.1.1	Sejarah Singkat .....	40
4.1.2	Visi dan Misi .....	43
4.1.3	Budaya Kerja .....	46
4.1.4	Stuktur Organisasi .....	49
4.1.5	Produk dan Layanan .....	54
4.1.6	JakCard .....	55
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.3	Pembahasan .....	65

### **BAB V**

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	72
5.2	Saran .....	73
	5.2.1 Saran Akademis .....	73
	5.2.2 Saran Praktis .....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	75
	LAMPIRAN .....	77
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Stuktur Organisasi .....	49
Gambar 4.2 JakCard .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Wawancara .....	78
Lampiran 2. Transkrip wawancara .....	84
Lampiran 3. Stuktur Organisasi .....	89
Lampiran 4. Gambar Kegiatan Promosi .....	90

