



**AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS PT. BANK DKI CAPEM PORIS  
DAAN MOGOT KOTA TANGERANG DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN  
DEBITUR GURU**

**SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**DANNY FEBRIAN**

**44210110049**

**BIDANG PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014**



**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : **AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS  
PT. BANK DKI CAPEM PORIS DAAN MOGOT  
KOTA TANGERANG DALAM MENJALIN  
HUBUNGAN DENGAN DEBITUR GURU**

**Nama** : **DANNY FEBRIAN**

**NIM** : **44210110049**

**Fakultas** : **Ilmu Komunikasi**

**Bidang Studi** : **Public Relations**

**UNIVERSITAS**  
Jakarta, 13 September 2014  
**MENGETAHUI,**  
**MERCU BUANA**

Pembimbing

Drs. A. Rachman H.I, MM, M.Si



BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Judul** : AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS  
PT. BANK DKI CAPEM PORIS DAAN MOGOT  
KOTA TANGERANG DALAM MENJALIN  
HUBUNGAN DENGAN DEBITUR GURU

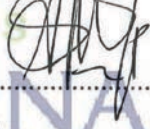
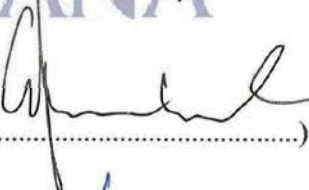

**Nama** : DANNY FEBRIAN

**NIM** : 44210110049

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

Jakarta, 13 September 2014

1. Ketua Sidang   
Afdal Makkuraga Putra S.Sos. MM. (.....)
2. Penguji Ahli   
Drs. Gufroni Sakaril, MM. (.....)
3. Pembimbing   
Drs. A. Rachman H.I., MM, M.Si (.....)



**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

**Judul** : AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS  
PT. BANK DKI CAPEM PORIS DAAN MOGOT  
KOTA TANGERANG DALAM MENJALIN  
HUBUNGAN DENGAN DEBITUR GURU

**Nama** : DANNY FEBRIAN

**NIM** : 44210110049

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

Jakarta, 13 September 2014

Disetujui dan diterima oleh  
Dosen Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Drs. A. Rachman H.I, MM, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Agustina Zubair, M.Si

Bidang Studi Public Relations



Dr. Elly Yuliawati, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi ini peneliti sajikan dalam bentuk yang sederhana. Adapun judul penelitian adalah sebagai berikut : *Aktivitas Marketing Public Relations PT. Bank DKI Capem Poris Daan Mogot Kota Tangerang Dalam Menjalin Hubungan Dengan Debitur Guru*

Tujuan pembuatan skripsi ini dibuat adalah sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi bidang studi Public Relations. Sebagai bahan penulisan skripsi ini diambil berdasarkan hasil studi kasus, wawancara, dan beberapa sumber literatur yang mendukung pembuatan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka pembuatan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Drs. A. Rachman H.I, MM, M.Si selaku dosen pembimbing peneliti yang telah setia dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan saran yang tepat dan baik selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
- 2) Ketua Bidang Studi Public Relation Universitas Mercubuana, Ibu Suryaning Hayati, SE. MM.
- 3) Bapak Juwono Tri Admojo, M.Si. selaku Dosen mata kuliah Riset Universitas Mercubuana.

- 4) Para Staff tata usaha dan biro administrasi keuangan yang telah membantu kelancaran administrasi dari awal kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 5) Seluruh Dosen Universitas Mercubuana yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, khususnya ilmu Komunikasi.
- 6) Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana, Dr. Agustina Zubair, M.Si.
- 7) Bapak Yuda Wirawan dan Ibu Marjanti selaku Pemimpin dan petugas Analis Kredit PT. Bank DKI Capem Poris Daan Mogot. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya dalam memberikan ijin wawancara dan dokumentasi untuk pelaksanaan penelitian ini.
- 8) Bapak Jefri Sani dan Ibu Sri Mulyati selaku orang tua peneliti tercinta yang telah memberikan support, arah dan tujuan hidup dalam mencapai kebaikan yang peneliti butuhkan. Tidak ada harapan yang lebih besar dari peneliti agar mereka selalu dilimpahi pahala, rahmat, hidayah, karunia, rizki, umur yang panjang dan kemudahan-kemudahan yang Allah SWT. berikan untuk mereka.
- 9) Nova Frisrielya, Sonny Frisandy, dan Adinda Claudia selaku kakak dan adik peneliti yang telah memberikan support dalam meningkatkan kesadaran peneliti untuk berusaha lebih giat demi terselesaikannya skripsi ini. Semoga kalian selalu diberikan kemudahan oleh Allah SWT. dalam hidup ini.
- 10) Robihat (Obi) selaku pendamping setia peneliti yang telah memberikan manfaat dan tujuan hidup untuk peneliti, sehingga peneliti mempunyai semangat yang kian besar untuk terus berprestasi setiap saat ketika melihat dirinya.
- 11) Aditya Jiwandono, Ari Junianto, Tere, Atin, Effa, Fiska, dan Ibu Maria sebagai sahabat-sahabat peneliti yang telah bersama-sama membantu penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas saran-saran serta kerjasama kelompok bersama mereka telah

memberikan peneliti motivasi serta wawasan yang makin luas dalam bidang akademis maupun dalam kancah pergaulan.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

**Jakarta, 13 September 2014**

**Danny Febrian**  
**Peneliti**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1 Manfaat Akademis.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.3 Manfaat Sosial .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Komunikasi.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Tujuan Komunikasi.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Public Relation .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1 Tujuan dan fungsi Public Relation.....</b>	<b>11</b>



<b>2.3 Marketing Public Relations.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3.1 Peran dan Fungsi Marketing Public Relations.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3.2 Manfaat Marketing Public Relations.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Customer Relations .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5 Kepercayaan .....</b>	<b>21</b>
<b>2.5.1 Jenis-Jenis Kepercayaan .....</b>	<b>23</b>
<b>2.6 Pelayanan Prima .....</b>	<b>24</b>

**BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

<b>3.1 Paradigma Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Metode Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Subyek Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4.1 Data Primer .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4.2 Data Sekunder .....</b>	<b>36</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
<b>3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....</b>	<b>38</b>

**BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1.1 Sejarah Perusahaan .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1.3 Logo Perusahaan.....</b>	<b>46</b>

4.1.4 Struktur Organisasi .....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Deskripsi Penemuan .....	52
4.2.2 Hasil Analisis Data .....	59
4.3 Pembahasan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xi</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

