



**Strategi *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra  
Perusahaan  
(Studi Kasus Program *Service Quality Assurance  
Improvement* pada *Customer Care Division (CCD)* PT.  
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., Jakarta Pusat  
Periode Juli s.d. September 2014.**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
DISUSUN OLEH :  
POETRI NOVIE SOEPRAPTI

44212120090

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM  
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI  
KASUS PROGRAM SERVICE QUALITY  
ASSURANCE IMPROVEMENT PADA CUSTOMER  
CARE DIVISION (CCD) PT. BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK., JAKARTA PUSAT JULI  
S.D. SEPTEMBER 2014).

Nama : Poetri Novie Soeprapti  
NIM : 44212120090  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 September 2014

Mengetahui,  
Pembimbing

(Dadan Iskandar., M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

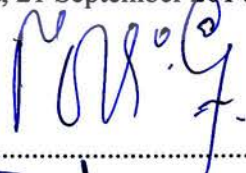
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM  
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI  
KASUS PROGRAM SERVICE QUALITY  
ASSURANCE IMPROVEMENT PADA CUSTOMER  
CARE DIVISION (CCD) PT. BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK., JAKARTA PUSAT JULI  
S.D. SEPTEMBER 2014).

Nama : Poetri Novie Soeprati  
NIM : 44212120090  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 September 2014

Ketua Sidang,

Novi Erlita, S.Sos., MA

  
(.....)


Penguji Ahli,

E.M. Chamdan, M.Si

  
(.....)

Pembimbing I

Dadan Iskandar., M.Si

  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM  
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI  
KASUS PROGRAM SERVICE QUALITY  
ASSURANCE IMPROVEMENT PADA CUSTOMER  
CARE DIVISION (CCD) PT. BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK., JAKARTA PUSAT JULI  
S.D. SEPTEMBER 2014).

Nama : Poetri Novie Soeprapti  
NIM : 44212120090  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 September 2014

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

(Dadan Iskandar., M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Elly Yuljawati, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai prasyarat untuk meraih gelar dari Strata Satu Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti sangat bersyukur karena telah mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan, yakni kepada :

1. Bapak. Dadan Iskandar, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selama ini telah memberikan waktu untuk bersedia membimbing dan memberikan pengarahan kepada peneliti.
2. Ibu Agustina, Dr.,M.Si, selaku Dekan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Humas Universitas Mercu Buana.
4. Bapak. E.M. Chamdan, M.Si selaku Penguji Ahli Sidang.
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos., MA selaku Ketua Sidang.

6. Seluruh keluarga, sahabat-sahabat dan kekasih yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan baik secara moril maupun materil kepada penulis.

Untuk membalas jasa semua pihak yang telah membantu, peneliti menyampaikan dan mendoakan semoga kebaikan dari semua pihak kepada peneliti agar mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Besar harapan peneliti agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para dosen dan mahasiswa-mahasiswi Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Mercu Buana.

Namun, peneliti mengharapkan arahan dan saran yang dapat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan Skripsi ini.

Terima kasih.



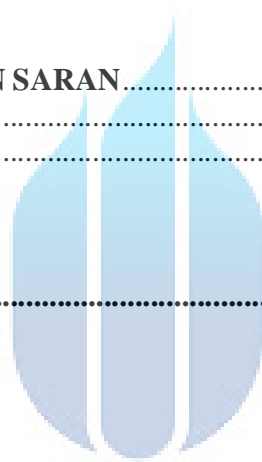
UNIVERSITAS Jakarta, September 2014  
MERCU BUANA  
Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoretis / Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.4.3 Manfaat Sosial.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Komunikasi .....	10
2.2. <i>Public Relations</i> .....	12
2.2.1. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	14
2.2.2. Tujuan <i>Public Relations</i> .....	17
2.2.3. Strategi <i>Public Relations</i> .....	19
2.2.4. Peranan <i>Public Relations</i> dalam Suatu Perusahaan.....	22
2.3. Citra.....	25
2.4. <i>Service Quality</i> .....	28
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Paradigma .....	33
3.2. Metode Penelitian.....	35
3.3. Subyek Penelitian .....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1. Data Primer.....	39
3.4.2. Data Sekunder .....	42
3.5. Teknik Analisis Data.....	43
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	44
3.6.1. Kriteria Keabsahan Data.....	44
3.6.2. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	45

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	48
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	48
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.3.	Logo Perusahaan .....	51
4.1.4.	Struktur Organisasi.....	53
4.2.	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1.	Deskripsi Penemuan.....	60
4.2.2.	Hasil Analisis Data.....	73
4.3.	Pembahasan .....	76
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1.	Simpulan.....	83
5.2.	Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>86</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Draft Wawancara
- Lampiran 2. Script Wawancara
- Lampiran 3. Dokumentasi *Roleplay Service Quality*
- Lampiran 4. Dokumentasi Pelayanan kepada Nasabah
- Lampiran 5. Dokumentasi Memperingati Hari Pelanggan
- Lampiran 6. *Curriculum Vitae (CV)*
- Lampiran 7. *Standard Operating Procedures (SOP) Service Quality*
- Lampiran 8. Buku Panduan *Roleplay & Monitoring*
- Lampiran 9. Memo Internal Perihal *Service Quality*
- Lampiran 10. Hasil Publikasi Penilaian *Best Service* pada Majalah InfoBank
- Lampiran 11. Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 12. Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian

MERCU BUANA