



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
DALAM SOSIALISASI BUDAYA 'JIWA SERVIS' DI KALANGAN
KARYAWAN**

SKRIPSI

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelara Sarjana Strata 1
(S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

DONA ADINDA SANDRA
44209120083

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi *Public Relations* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam
Sosialisasi Budaya 'Jiwa Servis' di Kalangan Karyawan
Nama : Dona Adinda Sandra
NIM : 44209120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 1 Juli 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryaning Hayati, MM)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Strategi *Public Relations* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam
Sosialisasi Budaya 'Jiwa Servis' di Kalangan Karyawan
Nama : Dona Adinda Sandra
NIM : 44209120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 14 Juli 2012

1. Ketua Sidang
Drs. Riswandi, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Novi Erlita, M.Si

(.....)

3. Pembimbing
Suryaning Hayati, MM

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Strategi *Public Relations* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam
Sosialisasi Budaya 'Jiwa Servis' di Kalangan Karyawan
Nama : Dona Adinda Sandra
NIM : 44209120083
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 21 Juli 2012

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing



Suryaning Hayati, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



Dra. Diah Wardhani, M.Si



Juwono Tri Atmodjo, M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tidak terhenti dipanjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Strategi *Public Relations* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Dalam Sosialisasi Budaya ‘Jiwa Servis’ di Kalangan Karyawan”**, ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak, karena itu dengan penuh rasa hormat, peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Suryaning Hayati, MM, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmojo, S. Sos, M. Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Drs. Riswandi, M.Si selaku ketua sidang.
4. Ibu Novi Erlita, M.Si, selaku penguji ahli sidang.
5. Orang tua dan keluarga penulis tercinta, Mama (Indra Wahyuni), Papih (Heri Susanto) dan Papa (D. Abdul Kohar) serta semua kakak-kakakku (Mas ai, Mas Nung, Mba Evi, Mas doni) atas cinta pengorbanan, doa, dan dukungannya yang tak pernah berhenti mengalir.

6. Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh *staff* Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
9. Bapak Bambang Ari Prasodjo selaku *Group Head Culture and Specialist* Bank Mandiri dan tim yang telah memberikan informasi dan ilmu mengenai Budaya Bank Mandiri.
10. Timothy A. Kandou selaku *Departemen Head Service Quality Management* Bank Mandiri dan tim terima kasih atas masukan-masukan dan informasi dalam penelitian ini sebagai bahan skripsi dan juga data-data dan informasi dan waktunya untuk berdiskusi tentang penelitian skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Ibu Ratih Ismeyni selaku *Staff Corporate Communcations* Bank Mandiri dan tim terima kasih atas waktunya yang telah membantu memberikan informasi dan data-data.
12. "The Somplakers" Echy, Alfredo, Siska, Hendra, Lea, Rere, Nadia, dan Jessica terima kasih atas tawa ceria, dukungan dan bantuannya sehingga kuliah menjadi tidak pernah membosankan.

13. Rekan-rekan PR angkatan XVI Universitas Mercu Buana yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

14. Sahabatku teman sepermainan "13'an" dan tim Bank Mandiri Jakarta Kyai Tapa Bapak Riandojo dkk yang telah memberikan kemakluman, dukungan, dan doanya selama penulis menjalani kegiatan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi suatu kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu komunikasi pada khususnya.

Akhir kata penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT dapat membalas semua kebaikan mereka yang diberikan kepada penulis. Amin

Jakarta, Juli 2012

Dona Adinda Sandra

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| DAFTAR ABSTRAKSI | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI | ii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Komunikasi Organisasi | 9 |
| 2.2 Public Relations | 10 |
| 2.2.1 Definisi <i>Public Relations</i> | 10 |
| 2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i> | 12 |
| 2.2.3 Tujuan <i>Public Relations</i> | 14 |
| 2.2.4 Kegiatan <i>Public Relations</i> | 17 |
| 2.2.3 Media <i>Public Relations</i> | 19 |
| 2.3 Strategi <i>Public Relations</i> | 21 |
| 2.3.1 Definisi Strategi <i>Public Relations</i> | 21 |
| 2.3.2 Komponen Strategi <i>Public Relations</i> | 23 |
| 2.3.3 Peran <i>Public Relations</i> Dalam Strategi Perusahaan | 26 |
| 2.4 Definisi Sosialisasi | 33 |
| 2.5 <i>Corporate Identity</i> | 35 |
| 2.5.1 Definisi <i>Corporate Identity</i> | 35 |
| 2.5.2 Budaya Organisasi | 36 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| 3.1 Tipe Penelitian | 38 |
| 3.2 Metode Penelitian | 39 |
| 3.3 Subyek Penelitian | 40 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 41 |

| | | |
|---------------------------|---|-----|
| 3.5 | Definisi Konsep dan Fokus Penelitian | 42 |
| 3.5.1 | Definisi Konsep | 42 |
| 3.5.2 | Fokus Penelitian..... | 46 |
| 3.6 | Teknik Analisa Data | 47 |
| 3.7 | Teknik Keabsahan Data | 47 |
| | | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 49 |
| 4.1.1 | Profil Perusahaan Bank Mandiri | 49 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Bank Mandiri | 55 |
| 4.1.3 | Jajaran Direksi, Komisaris, dan Anak Perusahaan | 55 |
| 4.1.4 | Logo dan Slogan Bank Mnadiri | 57 |
| 4.1.5 | Nilai Budaya Bank Mandiri..... | 59 |
| 4.1.6 | Jiwa Servis Bank Mandiri | 61 |
| 4.1.8 | <i>Public Relations</i> Bank Mandiri | 62 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 65 |
| 4.3 | Pembahasan | 80 |
| | | |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 87 |
| 5.2 | Saran | 89 |
| 5.2.1 | Saran Akademis | 89 |
| 5.2.2 | Saran Praktis..... | 89 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 91 |
| LAMPIRAN..... | | 93 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | | 118 |

DAFTAR TABEL

| No. | Judul Tabel | Halaman |
|------------|---|----------------|
| 4.1 | Dewan Komisaris Bank Mandiri | 55 |
| 4.2 | Jajaran Direksi Bank mandiri | 56 |
| 4.3 | Tabel Anak Perusahaan Bank mandiri..... | 56 |
| 4.4 | Logo Bank Mandiri dengan Huruf Kecil | 58 |
| 4.5 | Gelombang Emas Cair | 58 |
| 4.6 | Definisi Nilai Budaya dan Perilaku Utama Bank Mandiri | 59 |
| 4.7 | Timeline sosialisasi Jiwa Servis Bank Mandiri..... | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul Gambar | Halaman |
|-----|--|---------|
| 2.1 | Empat Langkah Proses Strategis <i>Public Relations</i> | 28 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran Penulis | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Struktur Organisasi Bank Mandiri (Persero) Tbk |
| Lampiran 2 | Hanging Banner Jiwa Servis |
| Lampiran 3 | <i>Tent Card</i> Jiwa Servis |
| Lampiran 4 | Tampilan Modul <i>e-learning</i> Jiwa Servis |
| Lampiran 5 | Tampilan Modul <i>e-learning</i> Jiwa Servis |
| Lampiran 6 | Struktur Organisasi <i>Culture and Specialist</i> |
| Lampiran 7 | Skrip Wawancara dengan <i>Key Informan</i> |
| Lampiran 8 | Surat Permohonan Pengumpulan data Untuk Skripsi |