

ABSTRAKSI

DONA ADINDA SANDRA (44209120083)
**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
DALAM SOSIALISASI BUDAYA ‘JIWA SERVIS’ DI KALANGAN
PEGAWAI**

i-xiii + 120 Halaman + 2 Gambar + 7 Tabel + 8 Lampiran + Riwayat hidup

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Public Relations* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam sosialisasi budaya ‘Jiwa Servis’ di kalangan karyawan melalui empat tahap proses yaitu mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemograman, implementasi (mengambil tindakan dan berkomunikasi), dan evaluasi program.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah merupakan bank di Indonesia dengan asset terbesar yang merupakan salah satu Bank Pemerintah. Ditengah jatuhnya reputasi dari Bank Pemerintah yang pelayanannya yang kurang memuaskan, Bank Muncul sebagai salah satu *Service Leader* di dunia perbankan dengan konsisten meraih predikat *The Best Bank Service Excellence* versi Majalah Infobank dalam kurun waktu lima tahun berturut-turut. Ditengah kompetisi dunia perbankan yang semakin ketat maka Bank Mandiri haruslah menjaga konsistensi bahkan meningkatkan pelayanannya agar nasabah tetap loyal dan terus bertambah. Selain itu Bank Mandiri saat ini belum menjadi Bank Utama bagi masyarakat Indonesia sehingga untuk mencapai visi Bank Mandiri yaitu *‘to be the most admired and progressive financial institution in Indonesia’*, diperlukan sebuah alat yaitu ‘Jiwa Servis’ yang menjadikan nilai tambah bagi Bank Mandiri.

Konsep yang digunakan dalam skripsi ini adalah konsep yang dikemukakan oleh empat langkah proses strategis *Public Relations* Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara mendalam dengan tiga narasumber yang kompeten, observasi, pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan dokumentasi-dokumentasi.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa dalam melakukan sosialisasi Budaya ‘Jiwa Servis’ Bank Mandiri telah melakukan proses empat langkah PR. Dalam menjalankan strategi tersebut Bank Mandiri telah melaksanakan dengan baik namun dalam proses evaluasi terjadi kendala yaitu belum adanya ukuran-ukuran yang pasti bagi implementasi Budaya ‘Jiwa Servis’ di seluruh bisnis unit sehingga tidak dapat dihitung dengan pasti hasil yang dicapai dari program-program yang sudah dijalankan.