



**STRATEGI KORPORAT KOMUNIKASI MELALUI PORTAL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERNAL KANTOR
CABANG DAN PUSAT BANK MANDIRI TBK DI JAKARTA**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**Disusun Oleh :
Kartika Madya Sari
44210120116**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Kartika Madya Sari
NIM : 44210120116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **STRATEGI KORPORAT KOMUNIKASI MELALUI
PORTAL MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI
INTERNAL KANTOR CABANG DAN PUSAT BANK
MANDIRI TBK DI JAKARTA**

Menyetujui

Pembimbing



(Juwono Tri Atmojo,S.So,M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Kartika Madya Sari
NIM : 44210120116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **STRATEGI KORPORAT KOMUNIKASI MELALUI
PORTAL MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI
INTERNAL KANTOR CABANG DAN PUSAT BANK
MANDIRI TBK DI JAKARTA**

Jakarta, 26 Agustus 2013

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing



(Juwono Tri Atmojo, S.So, M.Si)

Mengetahui :

Dekan Fak. Ilmu Komunikasi



(Dra. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS 2013**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Kartika Madya Sari
NIM : 44210120116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **STRATEGI KORPORATE KOMUNIKASI MELALUI
PORTAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
KOMUNIKASI INTERNAL KANTOR CABANG DAN PUSAT
BANK MANDIRI TBK DI JAKARTA**

Jakarta, 26 Agustus 2013

Ketua Sidang

(Novi Erlita, M.A)

Penguji Ahli

(SM Niken Restaty S Sos, M.Si)

Pembimbing

(Juwono Tri Atmojo, S.So, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil Alamin dan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ *Strategi Korporate Komunikasi melalui portal dalam meningkatkan Internal Kantor Cabang dan Kantor Pusat di Jakarta*”. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki kekurangan yang tidak lain disebabkan dari keterbatasan Ilmu Pengetahuan dan Pengalaman dari peneliti. Dengan demikian, peneliti berusaha melakukan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini ditengah–tengah kesibukan Pekerjaan di Bank Mandiri Tbk dan pada kenyataannya hanya dapat memberikan hasil yang sederhana dan tidak luput dari kesalahan dan kekurangan.

Untuk itu pada kesempatan ini perkenankan peneliti dengan segala ketulusan hati dan kerendahan hati mengucapkan rasa hormat dan terima kasih sedalam–dalamnya kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Dosen mata kuliah Riset PR yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan, nasehat–nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti .
2. Ibu Irmulan Sati T, SH. M.Si selaku Biro sekretariat Universitas dan Humas Universitas Mercu Buana dan Dosen pembimbing akademik.

3. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novi Erlita MA. selaku ketua Program Studi Public Relation.
5. Bapak Ir. Yenon Osra. MT, Selaku Direktur Pemasaran Program kelas Karyawan .
6. Kepada yang Tercinta dan Tersayang Mamah Ibu Yulistina, Alm.papah H.Sangkala Taherong dan kakak Sandra Delimawati, Dewi Cahyarani, kakak Ipar Jefry, Antonius Yoseph Cahyo dan ponakan tersayang Danish Rafa Nugroho, Satria Darka Alauna yang selalu memberikan semangat dan mendorong penulis dari segi rasa sayang ,dukungan, segi moril, materi dan doa yang tiada hentinya .
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana .

Peneliti berharap semoga outline skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah khasanah dalam ilmu pengetahuan bagi kita dan junior–junior nantinya, insya Allah.Amien yaa robbal alamin.

Jakarta, 5 Januari 2013

Peneliti

Kartika Madya Sari

DAPTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTARKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi	8
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	8
2.2 Public Relations.....	10
2.2.1 Pengertian Public Relations	10
2.2.2 Peran Public Relations	14
2.3 Corporate Communication	18
2.3.1 Definisi Corporate Communication.....	18
2.3.2 Cara kerja Public Relations.....	22
2.4 Strategi Public Relations	25
2.4.1 Pengertian Strategis	27
2.4.2 Manajemen Strategi Public Relations	29

2.4.3 Publisitas	30
2.5 Corporate Image (Citra Perusahaan)	30
2.5.1 Definisi Image (Citra)	30
2.5.2 Jenis Image (Citra).....	32
2.6 Eksistensi	34
2.7 Strategi Public Relations dalam Perusahaan	35
2.7.1 Strategi Komunikasi Public Relations	35
2.7.2 Jenis Strategi Public Relations	37
2.8 Public Relations dengan Media and Press Relations.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe/Sifat Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian	41
Narasumber	42
3.3 Definisi Konsep	44
3.4 Fokus Penelitian.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Data Primer.....	52
3.5.2 Data Sekunder	52
3.6 Teknik Analisa Data	53
3.6.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 gambaran Umum Pt.Bank Mandiri Tbk.....	56
4.1.1 Sejarah Perusahaan	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	65
4.1.3 Arti , filosofi Logo dan Tag Line Bank Mandiri	66
4.1.4 Struktur Organisasi.....	69
2 4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Komunikasi Internal	74
4.2.2 Isi Dan Media Komunikasi.....	75

4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Komunikasi Internal	92
4.2.2 Komunikasi Ke atas.....	94
4.4 Strategi Komunikasi Internal untuk meningkatkan hubungan baik antara karyawan.....	95
4.5 Hambatan Komunikasi Internal	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN