



**STRATEGI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
PT BANK CENTRAL ASIA TBK MELALUI
PROGRAM PERMAGANGAN BAKTI BCA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

**SELFY LIYANTI
44211110141**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2013**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATION

Selfi Liyanti 44211110141

Strategi Humas PT Bank Central Asia Tbk., Dalam Kegiatan Corporate Social Responsibility (Studi Kasus Pada Program Permagangan Bakti BCA)

Jumlah Halaman : (i-x)+ x 109 Halaman : 1 Tabel + 8 Gambar +16Lampiran

Bibliografi : 21 Acuan, Tahun 2004-2013

ABSTRAKSI

Sebuah perusahaan yang berdiri di tengah masyarakat mempunyai tanggung jawab sosial yang besar terhadap masyarakat yang ada disekitarnya. PT Bank Central Asia Tbk., menunjukkan rasa tanggung jawab sosialnya dengan cara mengadakan kegiatan *corporate social responsibility* dengan menunjukkan rasa peduli terhadap anak bangsa mengadakan kegiatan CSR dalam bidang pendidikan yaitu Program Permagangan Bakti BCA yang telah dibentuk sejak tahun 2002. Dalam menjalankan program tersebut tentunya dibutuhkan strategi-strategi yang dilakukan oleh humas sehingga tujuan dari program tersebut bisa tercapai. Animo masyarakat yang tinggi terhadap program tersebut menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian.

Konsep yang penulis gunakan dalam penelitian ini mengacu pada pembahasan tentang tahapan strategi humas dalam program Permagangan Bakti BCA. Teori tahapan strategi yang digunakan peneliti mengacu pada teori Cutlip, Centre dan Broom yaitu tahap menemukan fakta, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi serta evaluasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber serta melakukan observasi.

Hasil penelitian ini membahas mengenai 4 tahapan strategi yang telah dilakukan oleh humas PT Bank Central Asia Tbk., antara lain pada tahap menemukan fakta, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi hingga pada tahap evaluasi program. Dengan demikian peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai strategi yang dilakukan oleh humas dalam program CSR Permagangan Bakti BCA. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh humas PT Bank Central Asia Tbk., yaitu dengan bekerja sama dengan unit kerja lainnya sehingga program ini bisa berjalan dengan lancar dan sesuai dengan aturan. Selain itu, strategi yang dilakukan untuk mensosialisasikan terhadap masyarakat yaitu dengan cara mengadakan sebuah *event* berupa kegiatan *jobfair*. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar humas juga terlibat dalam *event* yang diadakan serta humas diharapkan ikut terlibat dalam evaluasi program ini.



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI HUMAS PT BANK CENTRAL ASIA
TBK DALAM KEGIATAN *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY*
(Studi Kasus Pada Program Permagangan Bakti
BCA)**

Nama : Selfi Liyanti

NIM : 442.1111.0141

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2013

Mengetahui,
Pembimbing

(Gufron Sakaril MM.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PT BANK CENTRAL ASIA
TBK MELALUI PROGRAM PERMAGANGAN
BAKTI BCA**

Nama : Selfi Liyanti

NIM : 442.1111.0141

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2013

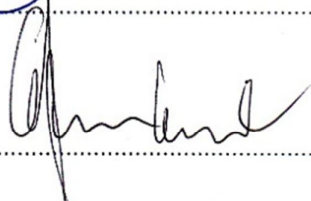
Ketua Sidang,
Dr. Ahmad Mulyana,MSi

(
.....)

Penguji Ahli,
Suryaning Hayati, MSi

(
.....)

Pembimbing
Gufroni Sakari, MM.

(
.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PT BANK CENTRAL ASIA Tbk.
MELALUI KEGIATAN PERMAGANGAN BAKTI
BCA**

Nama : Selfi Liyanti

NIM : 44211110141

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 28 Oktober 2013

Disetujui dan diterima oleh:
Dosen Pembimbing

Gufroni Sakaril, MM.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Agustina Zubair, M.Si.

Ketua Bidang Studi Public Relations

Suryaning Hayati, SE., MM.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah mengkaruniai nikmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan laporan penelitian peneliti untuk mendapatkan gambaran mengenai strategi humas PT Bank Central Asia Tbk., dalam program *corporate social responsibility* Permagangan Bakti BCA. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu komunikasi yang peneliti peroleh dalam perkuliahan.

Peneliti menyadari skripsi ini mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara materiil dan moril. Untuk itu dengan kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Gufroni Sakaril, MM. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Dr. Agustina Zubair, M.Si.
3. Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana, Ibu Suryaning Hayati, SE. MM.

4. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, khususnya ilmu menjadi seorang public Relations yang professional.
5. Bapak Amran Siahaan dan Bapak Suherman Karya, Ibu Agna Deventhy dan Ibu Ambar Kurniati, selaku narasumber dalam skripsi ini yang telah memberikan informasi demi selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Widyatmo Hariwibowo, selaku atasan yang selaku memberikan dukungan terhadap peneliti, terimakasih atas pengertiannya selama penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Ayah, Ibu selaku orang tua peneliti yang selalu memberi doa, kasih sayang, nasehat serta dukungan baik moril dan materiil yang tiada putusnya, dan kepada mereka peneliti persembahkan rasa terimakasih yang amat terdalam.
8. Kekasihku M. Zainal Arifin, terima kasih atas doa, kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan.
9. Untuk sahabat-sahabat peneliti , Irma Ayu Sekarini, Debora Omega, Mega Anggraeni, Putri Muslimah, Lenny Lucia Rajagukguk serta teman-teman PR Angkatan 19 Universitas Mercu Buana, atas hiburan dan kebersamaan yang selama ini dilalui bersama.
10. Teman-teman Koordinator Program BCA yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, dan peneliti sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang disampaikan demi menyempurnakan penelitian yang dilakukan agar menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, Oktober 2013

Selfi Liyanti

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Akademis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi Organisasi	8
2.2. Hubungan Masyarakat	10
2.2.1. Pengertian Hubungan Masyarakat	10
2.2.2. Fungsi Hubungan Masyarakat	13
2.2.3. Tugas dan Peran Humas	14
2.2.4. Tujuan Humas	18
2.2.4. Kegiatan dan Sasaran Humas.....	20
2.3. Strategi Humas.....	21
2.4. <i>Corporate Social Responsibility</i>	24
2.4.1. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i>	24
2.4.2. Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i>	27
2.4.3. Prinsip – Prinsi <i>Social Responsibility</i>	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tipe penelitian	30
3.2. Metode Penelitian	31
3.3. Subyek Penelitian	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Definisi Konsep	35
3.6. Fokus Penelitian.....	36
3.7. Teknik Analisis Data.....	38
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Singkat PT Bank Central Asia Tbk	40
4.1.2. Visi Misi PT Bank Central Asia Tbk	42
4.1.3. Tata Nilai PT Bank Central Asia Tbk	43
4.1.4. Solusi Solusi, Produk dan Layanan BCA	44
4.1.5. Komitmen PT Bank Central Asia Tbk	46
4.1.6. Corporate Social Responsibility (CSR) Permagangan Bakti BCA.....	47
4.1.7. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Humas.....	50
4.1.8. Divisi Pembelajaran dan Pengembangan, Posisi pada Struktur BCA.	59
4.1.9. Struktur Organisasi Divisi Pembelajaran dan Pengembangan.....	62
4.2. Hasil Penelitian	70
4.2.1. Strategi Humas Tahap I : Mengumpulkan Fakta	71
4.2.2. Strategi Humas Tahap II : Perencanaan dan Pemrograman.....	75
4.2.3. Strategi Humas Tahap III : Aksi dan Komunikasi.....	80
4.2.4. Strategi Humas Tahap IV : Evaluasi.....	94
4.3. Pembahasan	96

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan.....	105
5.2.Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Tugas Humas	15
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Produk Dana dan Jasa BCA	44
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Humas	50
Gambar 4.3. Posisi DPP dari struktur BCA	61
Gambar 4.4. Struktur Organisasi Divisi Pembelajaran dan Pengembangan	62
Gambar 4.5. Proses Rekrutment Peserta Permagangan Bakti BCA	86
Gambar 4.6. Suasana Belajar Program Permagangan Bakti BCA	88
Gambar 4.7. Suasana Ujian Bank Mini Peserta Permagangan Bakti BCA	88
Gambar 4.8. Suasana Peserta Permagangan Bakti BCA pada saat di lapangan	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae	113
Lampiran 2 Surat Permohonan Wawancara	115
Lampiran 3 Surat Penelitian PT Bank Central Asia Tbk.	116
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Staff Humas BCA.....	117
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Senior Officer Pengembangan Program DPP121	
Lampiran 6 Transkrip Wawancara ASO Biro Perekrutan DPP	126
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Kepala Urusan Layanan Komunikasi HCM	130
Lampiran 8 Lampiran Surat Keputusan Direksi No.049/SK/DIR/2013.....	132
Lampiran 9 Lampiran Surat Keputusan Direksi No.045/SK/DIR/2013.....	133
Lampiran 10 Surat Keputusan Direksi No.075/SK/DIR/2002.....	134
Lampiran 11 Surat Edaran No.113/SE/PSC/2002.....	137
Lampiran 12 Surat Keputusan Direksi No. 081/SK/DIR/2003.....	141
Lampiran 13 Form Rekomendasi Program“Teller dan CSO Bakti” Tahap Mahir	144
Lampiran 14 Form Rekomendasi Program“Teller dan CSO Bakti” Tahap Terampil	146
Lampiran 15 Form EAP Instruktur.....	148
Lampiran 16 Form EAP Peserta.....	149