



**PERANAN *CORPORATE COMMUNICATIONS* PT. BANK BTPN TBK
DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DIVISI SALES**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

**Indah Setyaningsih
44208110132**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Peranan *Corporate Communications* PT. Bank BTPN
TBK Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan
Divisi Sales
Nama : Indah Setyaningsih
NIM : 44208110132
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2011

Mengetahui

Drs. Hadi Surantio, M.Si
Pembimbing

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Peranan *Corporate Communications* PT. Bank BTPN
TBK Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan
Divisi Sales

Nama : Indah Setyaningsih

NIM : 44208110132

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2011

Ketua Sidang

SM. Niken Restaty, S.Sos. M.Si

Penguji Ahli

Heri Budianto, S.Sos., M.Si.

Pembimbing

Drs. Hadi Surantio, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Peranan *Corporate Communications* PT. Bank BTPN
TBK Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan
Divisi Sales

Nama : Indah Setyaningsih

NIM : 44208110132

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2011

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Drs. Hadi Surantio, M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi

Ketua Bidang Studi Public Relation



Dra. Diah Wardani, M.Si



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

KATA PENGANTAR

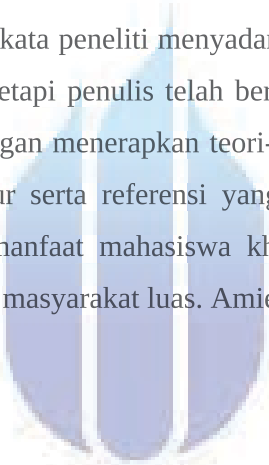
Puji dan syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Yang Maha Ssgala-galanya Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Outline skripsi ini dengan judul “**PERANAN CORPORATE COMMUNICATIONS PT BANK BTPN TBK DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DIVISI SALES**”. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1), Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dengan dukungan, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, peneliti ingin mengucapkan ungkapan terima kasih kepada :

1. Drs.Hadi Surantio,M.Si selaku pembimbing skripsi penelitian ini yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Ibu dan Bapak ku tercinta, dengan bentuk perhatian dan doa serta motivasinya yang sering diberikan sehingga membuat semangat peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
3. Teman-teman mahasiswa dan mahasiswi PR khususnya angkatan 13 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, kalian adalah teman tempat berbagi ilmu, bertukar ide dan gagasan, Terimakasih atas kebersamaan selama ini.
4. Bapak dan ibu dosen pengajar yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah bersedia memberikan ilmunya kepada peneliti.

5. Ibu Eni Yuliati selaku Corporate Communication Head Bank BTPN, Ibu Feby Azrian Herawan selaku internal communications staff yang telah membantu menyediakan waktunya dalam memperoleh data yang peneliti butuhkan.
6. Rekan- rekan pekerja di Bank BTPN Area Jakarta 1 yaitu Cabang Kramat Jati, Cabang Ciracas dan Cabang Rawamangun khususnya divisi sales. Terimakasih atas waktu dan kerjasamanya dalam penelitian ini sehingga penelitian ini selesai.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna tetapi penulis telah berusaha memberikan yang terbaik dalam skripsi ini dengan menerapkan teori-teori yang telah peneliti peroleh dari berbagai literatur serta referensi yang berkaitan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat mahasiswa khususnya dengan program studi yang sama dan untuk masyarakat luas. Amien



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAKSI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Definisi Komunikasi... ..	10
2.2 <i>Public Relations</i>	12
2.1 Tugas dan Peranan Public Relations	
2.1.1 Tugas Public Relations.....	12
2.1.2 Peranan Public Relations	13
2.3 Komunikasi Organisasi.....	19
2.4 Hubungan Dengan Karyawan	20
2.5 Motivasi Kerja	25
2.5.1 Unsur-unsur Pembentukan Motivasi.....	26

2.5.2 Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik	27
2.5.3 Jenis-Jenis Motivasi	28
2.7 Karyawan	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Subyek Penelitian dan Lokasi Penelitian	39
3.5 Fokus Penelitian dan Definisi Konsep	
3.5.1 Fokus Penelitian	40
3.5.2 Definisi Konsep	41
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.8 Teknik Keabsahan Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2 Corporate Communications PT Bank BTPN Tbk	50
4.3 Hasil Penelitian	51
4.4 Peran Corporate Communications PT Bank BTPN Tbk	52
4.5 Pembahasan	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

