



UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

ABSTRAKSI

INDAH SETYANINGSIH (44208110132)

Peranan Corporate Communication PT Bank BTPN Tbk Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Divisi sales
x + 81 Halaman + 7 Lampiran, 2010, bilbl : 22 (1991 – 2009)

Karyawan yang memiliki peran penting dalam produktifitas perusahaan, semakin tinggi motivasi mereka bekerja maka semakin tinggi pula produktivitas yang dihasilkan untuk perusahaan. Untuk dapat mewujudkan itu semua dibutuhkan peran humas yang sangat penting karena humas merupakan pihak yang selalu berhubungan dengan public internal maupun eksternalnya. Dari pernyataan tersebut dapat ditarik sebuah permasalahan yaitu Bagaimana Peranan Corporate Communications PT.Bank BTPN Tbk dalam upaya memotivasi karyawan khususnya divisi sales. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui dan menjelaskan peranan Corporate Communications apa saja yang paling dominan diimplementasikan di Bank BTPN.

Peran humas dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan khususnya divisi sales yaitu dengan kegiatan-kegiatan yang bersifat formal maupun informal. Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom menjelaskan ada empat peran humas perusahaan yaitu peran humas Teknisi Komunikasi, penentu Ahli, Fasilitator Komunikasi, dan pemecahan masalah Pemecahan Masalah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas apa saja yang dilakukan oleh PR yang dijalankan oleh divisi *Corporate Communications* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan khususnya divisi *sale* dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, metode penelitian studi kasus. Penulis mengacu pada teori Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. Untuk analisa datanya penulis menggunakan teknik analisa kualitatif dan wawancara mendalam (*indepth interview*) sebagai teknik pengumpulan datanya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan data primer dan data sekunder dapat disimpulkan bahwa peran humas yang dominan diimplementasikan di PT Bank BTPN Tbk dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan khususnya divisi sales adalah peran humas sebagai Teknisi Komunikasi, Penasehat ahli dan Fasilitator Komunikasi, sedangkan untuk peran Humas sebagai Fasilitator Pemecah Masalah masih diterapkan namun tidak dominan karena untuk pemecahan masalah yang berkaitan dengan karyawan tetap menjadi keputusan top manajemen.