



STRATEGI ***PUBLIC RELATIONS*** PT BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH TAPLUS WILAYAH JAKARTA
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2010

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi *Public Relations*

Disusun oleh :
SOPHYAN HARIS
44208110074
Ilmu Hubungan Masyarakat

PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sophyan Haris
NIM : 44208110074
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,
Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Taplus Wilayah Jakarta
Periode Januari – Desember 2010

Jakarta, Juni 2011

Mengetahui,

Pembimbing

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



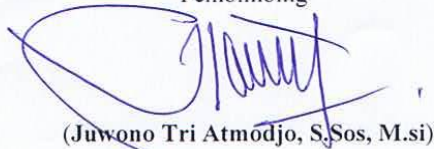
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama : Sophyan Haris
NIM : 44208110074
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,
Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Taplus Wilayah Jakarta
Periode Januari – Desember 2010

Jakarta, Juni 2011

Di setuju dan diterima oleh :
Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.si)

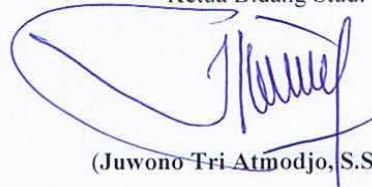
Mengetahui,

Dekan Fikom



(Dra. Diah Wardhani, M.si)

Ketua Bidang Studi



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Sophyan Haris
NIM : 44208110074
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,
Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Taplus Wilayah Jakarta
Periode Januari – Desember 2010

Jakarta, Juni 2011

1. Ketua Sidang
Nama : **Afdal Makkuraga., M.Si**

(.....)

2. Penguji Ahli
Nama : **Dr. Farid Hamid U., S.Sos., M.Si.**

(.....)

3. Pembimbing
Nama : **Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si.**

(.....)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, peneliti panjatkan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Public Relations* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Taplus Wilayah Jakarta Periode Januari – Desember 2010”.

Diiringi do’a serta berlandaskan pengetahuan yang peneliti dapat dari proses belajar selama ini, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan studi SI pada jurusan Ilmu Hubungan Masyarakat di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana Jakarta.

Selama proses pembuatan skripsi ini peneliti menyadari telah mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu ijinilah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1. Bapak Juwono Tri A. selaku pembimbing, yang telah membantu peneliti dalam penelitian ini.**
- 2. Kedua Orang Tua tercinta Ibu Erni Suryani dan Bapak Taufik Jayani, terima kasih atas do’a, perhatian, serta dukungan yang telah kalian berikan kepada ananda sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.**
- 3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan *Public Relations* Universitas Mercubuana.**

4. Istri tercinta, yang selama proses penelitian selalu memberikan perhatian dukungan serta pendapat.
5. PT. Bank Negara Indonesia Divisi Komunikasi dan Perusahaan, yang telah menjadi tempat objek penelitian.
6. Bapak Mahendra, Manager Komunikasi Eksternal Divisi Komunikasi dan Perusahaan, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang peneliti butuhkan.
7. Ibu Harriny Yulianti, Pemimpin Kelompok Riset Strategi dan Pemasaran.
8. Teman-teman Divisi Dana dan Jasa konsumen serta Divisi Komunikasi dan Perusahaan yang telah membantu peneliti memperoleh berbagai informasi tentang penelitian.

Jakarta, 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan

Lembar Persetujuan

Kata Pengantari

Abstraksiiii

Daftar Isi v

Daftar Lampiran.....vi

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Perumusan Masalah5

1.3 Tujuan penelitian.....6

1.4 Kegunaan Penelitian6

1.4.1 Kegunaan Akademis6

1.4.2 Kegunaan Praktis6

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 *Public Relations*7

2.1.1 Pengertian *Public Relations*7

2.1.2 Fungsi dan Langkah-Langkah *Public Relations*.....9

2.2 Strategi *Public Relations* 11

2.3 Konsumen..... 16

2.3.1 Nasabah..... 19

2.4 Loyalitas Konsumen..... 19

2.4.1 Mengoptimalkan Loyalitas..... 20

BAB III Metodologi Penelitian

3.1 Sifat Penelitian26

3.2 Metode Penelitian27

3.3 Definisi Konsep29

3.3.1 *Public Relations*.....29

3.3.2 Strategi *Public Relations*.....30

3.3.3	Nasabah.....	30
3.3.4	Loyalitas Konsumen	31
3.4	Fokus Penelitian.....	31
3.5	Narasumber.....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6.1	Data Primer	34
3.6.2	Data Sekunder	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1	Teknik Keabsahan Data	35

BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan.....	37
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	41
4.1.3	Budaya Perusahaan.....	43
4.1.4	Produk Dan Jasa	45
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Strategi <i>Public Relations</i> PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Taplus Wilayah Jakarta Periode Januari-Desember 2010.....	49
4.2.1.1	Fact Finding.....	50
4.2.1.2	Planning/Perencanaan	53
4.2.1.3	Aksi dan Komunikasi <i>Public Relations</i> PT. Bank Negara Indonesia..	56
4.2.1.4	Evaluasi	65
4.3	Pembahasan	67

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	74
	Daftar Pustaka	76

Daftar Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara

Lampiran 2.