



STRATEGI PUBLIC RELATIONS BANK BTPN TBK DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA SALES OFFICER MELALUI SALES
CONTEST AWARD GOES TO EUROPE 2011

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

RETNI TRI ASMIATI
44209120028

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi Public Relations Bank BTPN Tbk dalam Meningkatkan
Motivasi kerja *sales officer* melalui *Sales Contest Award goes to Europe 2011*

Nama : Retni Tri Asmiati

NIM : 44209120028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 5 Oktober 2012

Mengetahui,
Pembimbing

(Dr. Farid Hamid U., S.Sos, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Strategi Public Relations Bank BTPN Tbk dalam Meningkatkan
Motivasi kerja *sales officer* melalui *Sales Contest Award goes to Europe 2011*

Nama : Retni Tri Asmiati

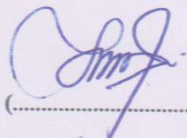
NIM : 44209120028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

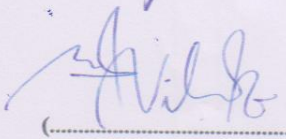
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Oktober 2012

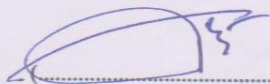
1. Ketua Sidang
Suryaning Hayati, M.Si

()

2. Penguji Ahli
S.M. Niken R., S.Sos, M.Si

()

3. Pembimbing
Dr. Farid Hamid U., S.Sos, M.Si

()



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Strategi Public Relations Bank BTPN Tbk dalam Meningkatkan
Motivasi kerja *sales officer* melalui *Sales Contest Award goes to
Europe 2011*

Nama : Retni Tri Asmiati

NIM : 44209120028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Farid Hamid U., S.Sos, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi Public Relations

Juweno Tri Atmodjo, M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tidak terhenti dipanjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul Judul “**Strategi *Public Relations* Bank BTPN Tbk dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Sales Officer Melalui Sales Contest Award goes to Europe 2011**”, ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak, karena itu dengan penuh rasa hormat, peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Farid Hamid U, Msi, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmojo, S. Sos, M. Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Sumarsih, Mama tercinta yang telah mencurahkan perhatian dan kasih sayang selama ini. Love u Always. Dan keluarga, Kakak Risma yang menjadi penasihat terbaik dan Abang Wahyu yang menjadi panutan selalu. Keponakan tersayang Raffi dan Shafwan yang menjadi semangat dalam menjalankan segala kegiatan.

4. Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh *staff* Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Elisa Hakim selaku *Head of Marketing Communications* dan tim yang telah memberikan informasi dan ilmu mengenai *Sales Contest Award goes to Europe 2011*.
8. Bapak Diky Syarif *staff of Sales Management* dan tim terima kasih atas masukan-masukan dan informasi dalam penelitian ini sebagai bahan skripsi dan juga data-data dan informasi dan waktunya untuk berdiskusi tentang penelitian skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Ibu Judy Matindas selaku salah satu pemenang dari sales contest award goes to Europe 2011 atas waktu yang diberikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. "The Somplakers" Kakak Chiki, Anak Kicik, bebeh Momod, Kakak Doncha, My manager Echy, Mr. Crop Henz, Uni Nadia, Om Edo and also Jessica terima kasih atas tawa ceria, dukungan dan bantuannya sehingga kuliah menjadi tidak pernah membosankan.

11. Rekan-rekan PR angkatan XVI Universitas Mercu Buana yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi suatu kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu komunikasi pada khususnya.

Akhir kata penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT dapat membalas semua kebaikan mereka yang diberikan kepada penulis. Amin

Jakarta, Oktober 2012

Retni Tri Asmiati

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi	8
2.2 Komunikasi Organisasi	9
2.2.1 Definisi Organisasi.....	9
2.2.2 Definisi Komunikasi Organisasi	11
2.2.3 Iklim Komunikasi Organisasi	12
2.2.4 Budaya Organisasi	12
2.3 <i>Public Relations</i>	14
2.3.1 Definisi Strategi <i>Public Relations</i>	14
2.3.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	16
2.3.3 Peran <i>Public Relations</i>	17
2.3.4 <i>Public Relations Internal</i>	18
2.4 Strategi <i>Public Relations</i>	19
2.4.1 Definisi Strategi.....	19
2.4.2 Strategi <i>Public Relations</i>	20
2.5 Manajemen <i>Event</i>	31
2.6 Motivasi Kerja	32
2.6.1 Definisi Motivasi.....	32
2.6.2 Teori Motivasi Kerja	33

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1	Tipe Penelitian.....	36
3.2	Metode Penelitian.....	37
3.3	Subyek Penelitian	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	40
3.6	Teknik Analisa Data	41
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Profil Perusahaan Bank BTPN	43
4.1.2	Segmentasi Bisnis Bank BTPN	48
4.1.3	Visi, Misi dan Nilai-nilai Bank BTPN.....	50
4.1.4	Jajaran Direksi dan Komisaris Bank BTPN.....	50
4.1.5	<i>Public Relations</i> Bank BTPN.....	53
4.1.6	Kegiatan Sales Contest Award	59
4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.3	Pembahasan	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
5.2.1	Saran Akademis	77
5.2.2	Saran Praktis	77
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
4.1	Komposisi pemegang Saham Bank BTPN	44
4.2	Dewan Komisaris Bank BTPN	51
4.3	Jajaran Direksi Bank BTPN.....	52

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Empat Langkah Proses Strategis <i>Public Relations</i>	28
4.2	Nilai-nilai yang dianut bank BTPN	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi Bank BTPN Tbk
Lampiran 2	Pemenang <i>qualifier Sales Contest Award Goes To Europe 2011</i>
Lampiran 3	Dokumentasi perjalanan Goes To Europe 2011
Lampiran 4	Struktur Organisasi <i>Sinaya BTPN</i>
Lampiran 5	Draft Wawancara dengan <i>Key Informan</i>
Lampiran 6	Surat permohonan riset dari Universitas Mercubuana
Lampiran 7	Surat keterangan Riset Kegiatan <i>Sales Contest Award goes to Europe 2011</i> pada bank BTPN