

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT**

**ABSTRAK**

SUPRIYENNY, 0420312-043

Peran Public Relations dalam Membangun Citra Pasca Merger pada PT. Bank X  
(Persero) Tbk.

82 Halaman, 3 Lampiran.

Daftar Pustaka: 24 (1984-2005)

*Public Relations* berperan dalam mendorong dan menciptakan iklim yang kondusif untuk investasi. Hal ini berkaitan dengan makin berkembangnya dunia usaha pasca krisis yang menentukan arah perekonomian di Indonesia. *Public Relations* sebagai representasi organisasi, menyusun kontribusi bagi perkembangan dunia usaha. Humas berkompetensi untuk menciptakan, menjaga, dan memelihara reputasi positif organisasi, khususnya organisasi yang bergerak di bidang profit maupun nonprofit. Citra suatu lembaga/organisasi dan bentuk pelayanan jasa yang hendak dicapai oleh PR dalam system informasi tidak terlepas dari bentuk kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, nilai kepercayaan dan merupakan "amanah" dari publiknya, serta *goodwill* (kemauan baik) yang ditampilkan oleh lembaga/perusahaan bersangkutan. 4 peran PR yaitu penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi berperan dalam mendorong dan menciptakan iklim komunikasi yang kondusif.

Tujuan Penulis dalam melakukan penelitian pada humas PT. Bank X (Persero) Tbk. yang dilaksanakan pada awal bulan Mei 2004 s/d akhir Juni 2005 adalah untuk mengetahui peran Public Relations di PT. Bank X (Persero), Tbk. dan untuk mengetahui langkah-langkah yang ditempuh humas PT. Bank X dalam membangun citra.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif. Metode deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Deskriptif diartikan melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu.

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa PR PT. Bank X dominan berperan sebagai fasilitator komunikasi. Hal itu disimpulkan dari beberapa nara sumber yang memberikan informasi lengkap dan jelas.