



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**INTERNAL RELATION BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCP CITRAGRAND
CIBUBUR DALAM MENJAGA SEMANGAT KERJA KARYAWAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Mercu Buana

Disusun Oleh:

CHEYSA SEPTIANI

44218210008

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Internal Relation Bank Central Asia (BCA) KCP Citra Grand
Cibubur Dalam Menjaga Semangat Kerja Karyawan
Nama : Cheysa Septiani
NIM : 44218210008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 31 Januari 2022

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dewi Ambarsari, M.Ikom



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Internal Relation Bank Central Asia (BCA) KCP Citra Grand
Cibubur Dalam Menjaga Semangat Kerja Karyawan
Nama : Cheysa Septiani
NIM : 44218210008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 31 Januari 2022

Ketua Sidang,

Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,

Martina Shalaty Putri Pane, M.Si

(.....)

Pembimbing

Dewi Ambarsari, M.IKom

(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN
TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Judul : Internal Relation Bank Central Asia (BCA) KCP Citra Grand
Cibubur Dalam Menjaga Semangat Kerja Karyawan
Nama : Cheysa Septiani
NIM : 44218210008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 31 Januari 2022

Disetujui & Diterima Oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE, MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dewi Ambarsari, M.IKom)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cheysa Septiani
NIM : 44218210008
Konsentrasi : Public Relation

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan Judul: "INTERNAL RELATION BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCP CITRAGRAND CIBUBUR DALAM MENJAGA SEMANGAT KERJA KARYAWAN" adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tugas akhir saya atau karya yang sudah ada, baik yang diduplikasi maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 31 Januari 2022



pernyataan

(Cheysa Septiani)

Pembimbing

(Dewi Ambarsari, M.IKom)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha atas rahmat dan karuniaNya saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul Internal Relation Bank Central Asia KCP Citragrand Cibubur Dalam Menjaga Semangat Kerja Karyawan. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, karenanya, penulis mengharapkan kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa datang. Mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa sarana yang membangun. Dalam menyusun skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan dan materi yang telah tertulis dalam penelitian ini, mengingat akan kemampuan yang telah penulis miliki. Selama pembuatan skripsi ini, penulis tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dewi Ambarsari, M.IKom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir (Skripsi), yang memberikan bimbingan selama penulis menyusun penelitian tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si, selaku Sekprodi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Sekaligus ketua sidang Tugas Akhir (Skripsi).
3. Ibu Martina Shalaty Putri Pane, M.Si, selaku dosen penguji Tugas Akhir (Skripsi).
4. Orang tua penulis, Ibu Andriani Hartono yang mendukung untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tetapi penulis sangat berterimakasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis,

semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan rekan-rekan sekalian.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak untuk para pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Serta diharapkan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat serta menambah wawasan bagi para pembacanya.

Bekasi, 31 Januari 2022

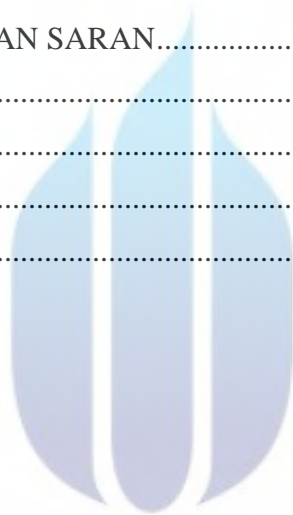
Cheysa Septiani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1 Public Relations.....	19
2.2.2 Internal Relations.....	21
2.2.3 Organisasi.....	24
2.2.4 Komunikasi Organisasi.....	25
2.2.5 Motivasi Kerja.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Paradigma Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Subjek Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34

3.5	Teknik Analisis Data	35
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1.	Sejarah Bank Central Asia (BCA)	39
4.1.2.	Struktur Organisasi KCP Citragrand.....	41
4.1.3.	Jobdesk.....	42
4.1.4.	Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.3	Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABLE

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Table 2. 2 Teori Komunikasi Organisasi.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BCA Secara Umum.....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi KCP BCA Citragrand Cibubur.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Wawancara.....	63
Lampiran 2 Bukti Wawancara	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA