



**PENGARUH PROGRAM KUNJUNGAN KE BI DALAM
MENINGKATKAN PEMAHAMAN PENGUNJUNG TENTANG
LEMBAGA BANK INDONESIA**

SKRIPSI

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Nurma Erliana

44211010054

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH PROGRAM KUNJUNGAN KE BI
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN
PENGUNJUNG TENTANG LEMBAGA BANK
INDONESIA**

Nama : Nurma Erliana

NIM : 44211010054

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Februari 2015

Mengetahui,
Pembimbing

(Drs. A. Rahman H.I, M.M, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI


Judul : **PENGARUH PROGRAM KUNJUNGAN KE BI
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN
PENGUNJUNG TENTANG LEMBAGA BANK
INDONESIA**

Nama : Nurma Erliana
NIM : 44211010054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : **Public Relations I T A S**

MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2015

Ketua Sidang,
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si


(.....)

Penguji Ahli,
Drs. Dadan Iskandar, M.Si


(.....)

Pembimbing I
Drs. A. Rahman, H.I, M.M, M.Si


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH PROGRAM KUNJUNGAN KE BI
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN
PENGUNJUNG TENTANG LEMBAGA BANK
INDONESIA**

Nama : Nurma Erliana
NIM : 44211010054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2015

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



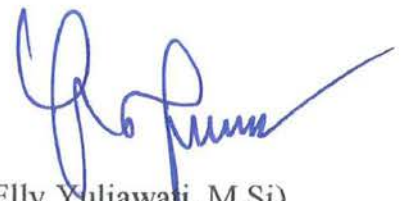
(Drs. A. Rahman, H.I, M.M, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia yang telah dilimpahkannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Program Kunjungan Ke BI Dalam Meningkatkan Pemahaman Pengunjung Tentang Lembaga Bank Indonesia”** ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang harus dilengkapi dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) komunikasi bidang studi Public Relations.

Proses pengerjaan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang turut membantu, baik dari segi moral maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan dari hati yang paling dalam kepada semua pihak yang membantu:

1. Bapak Drs. A. Rahman H.I, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membimbing peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati.,M.Si selaku ketua bidang studi Public Relations.
3. Seluruh dosen Public Relations Universitas Mercu Buana-Meruya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
4. Seluruh staff TU Fikom dan karyawan Universitas Mercu Buana-Meruya.
5. Bapak Ibrahim, selaku penanggung jawab magang di Departemen Komunikasi Bank Indonesia.
6. Ibu Tita, selaku Human Resource Department (HRD) Bank Indonesia.
7. Bapak Wahyu Indra Sukma, selaku mentor peneliti di Departemen Komunikasi Bank Indonesia terima kasih atas bantuannya.
8. Keluarga penulis, Ayah Wawan Setiawan, Ibu Asri Susilowati, Kakek (alm) Asir Wanto, Nenek Kasmini, dan Adik Mita Anggraini, terima kasih dukungan tanpa hentinya keluarga terhebat.
9. Teruntuk kalian sahabat seperjuangan, Wilda Novita, Detta Istifanny Yori, Cendy Novaryani, Eka Rahmawati terima kasih banyak untuk semangatnya.

10. Kalian para sahabat, Putri Devia, Tiara Lovena, Mei Linda Anggraini, Nia Yuniansyah, Sari Saraswati, Arvi Naluri, Ega Kusumawardhani, dan Andini Ayu Larasati, terima kasih karena tidak pernah pergi.
11. Dan kalian teman sepermainan, Nina, Shamanta, Fenny dan Nungki, terima kasih untuk canda dan semangatnya.
12. Terima kasih juga untuk teman-teman PR 2011, untuk seluruh karyawan Departemen Komunikasi Bank Indonesia atas pengalaman dan pembelajarannya.
13. Dan terakhir, peneliti berterima kasih untuk semua orang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namun tidak akan dilupakan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin. Peneliti berharap kiranya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat terutama untuk diri peneliti sendiri, para akademika serta para pembaca pada umumnya.

Tangerang, 12 Februari 2015



Nurma Erliana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	9
2.1.1 Fungsi Komunikasi	10
2.1.2 Proses Komunikasi.....	12
2.1.3 Komunikasi Efektif	14
2.1.4 Komunikasi Kelompok.....	15
2.1.4.1 Klasifikasi Kelompok	15
2.1.5 Komunikasi Pemerintahan.....	16
2.1.5.1 Definisi Pemerintahan.....	16
2.1.5.2 Sisitem Komunikasi Pemerintahan	18
2.2 Public Relations.....	19
2.2.1 Definisi Public Relations.....	19
2.2.2 Fungsi dan Peran Public Relations	20

2.2.3	Public Relations Pemerintahan	22
2.2.4	Tugas dan Fungsi Public Relations Pemerintahan.....	24
2.3	Efektivitas Program Kunjungan Masyarakat	27
2.3.1	Definisi Efektivitas	27
2.3.2	Tolak Ukur Efektivitas Program.....	28
2.3.3	Pemahaman Pengunjung	31
2.3.3.1	Definisi Sikap	32
2.4	Kerangka Berpikir	33
2.5	Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	38
3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	40
3.4.1	Definisi Konsep	40
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Data Primer.....	46
3.5.2	Data Sekunder.....	46
3.6	Validitas dan Reliabilitas	47
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Uji Regresi Linear Sederhana.....	50
3.7.2	Pengujian Hipotesis.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	52
4.1.1	Bank Indonesia	52
4.1.1.1	Sejarah Bank Indonesia	52
4.1.1.2	Visi dan Misi Bank Indonesia	54
4.1.1.3	Struktur Bank Indonesia	55

4.1.1.4	Logo Bank Indonesia.....	58
4.1.2	Departemen Komunikasi.....	58
4.1.2.1	Visi dan Misi Departemen Komunikasi	58
4.1.2.2	Struktur Organisasi Departemen Komunikasi	59
4.1.2.3	Tugas Pokok dan Produk Pokok	60
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
4.2.1.1	Uji Validitas	62
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	63
4.2.2	Karakteristik Responden	65
4.2.3	Variabel (X) Program Kunjungan.....	67
4.2.4	Variabel (Y) Tingkat Pemahaman	82
4.2.5	Uji Regresi Linear Sederhana.....	85
4.2.6	Pengujian Hipotesis.....	90
4.3	Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	97
Daftar Pustaka.....		xiv
Lampiran.....		xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Topik Pilihan Pengunjung Periode Mei-Agustus 2014	3
Tabel 1.2 Peserta Kunjungan ke BI Periode September-Desember	4
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian	39
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep.....	42
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	49
Tabel 3.5 Jawaban Efektivitas Program Kunjungan.....	50
Tabel 4.1 Tugas Pokok dan Produk Pokok	60
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel (X) Program Kunjungan	62
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel (Y) Tingkat Pemahaman.....	63
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel (X) Program Kunjungan.....	64
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel (Y) Tingkat Pemahaman	64
Tabel 4.6 Jumlah Responden.....	65
Tabel 4.7 Jenis Kelamin	66
Tabel 4.8 Narasumber memiliki kemampuan memberi informasi dan penjelasan mengenai lembaga Bank Indonesia (BI).....	67
Tabel 4.9 Narasumber memiliki kemampuan dan keahlian dalam berinteraksi dengan pengunjung	68
Tabel 4.10 Narasumber memiliki daya tarik dalam cara berpakaian yang sopan dan rapi.....	68
Tabel 4.11 Pesan yang disampaikan merupakan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung	69
Tabel 4.12 Pesan yang disampaikan dapat dicerna dengan baik oleh pengunjung	70
Tabel 4.13 Pesan yang disampaikan berupa informasi yang dapat menarik perhatian pengunjung.....	70
Tabel 4.14 Alat bantu (infokus dan powerpoint) dalam menyampaikan informasi sudah tepat.....	71

Tabel 4.15 Gerakan/ <i>gesture</i> yang diperlihatkan narasumber dalam memberikan informasi sopan dan bijaksana.....	72
Tabel 4.16 Ekspresi wajah yang diperlihatkan narasumber terkesan ramah	73
Tabel 4.17 Bahasa yang digunakan narasumber jelas dan mudah dipahami	73
Tabel 4.18 Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar oleh narasumber	74
Tabel 4.19 Penggunaan bahasa dalam penyampaian informasi sesuai dengan penggunaannya	75
Tabel 4.20 Antara pengunjung dan narasumber terjadi komunikasi yang interaktif	75
Tabel 4.21 Pengunjung banyak merespon informasi yang disampaikan oleh narasumber	76
Tabel 4.22 Pengunjung dapat mendengarkan dengan baik informasi yang disampaikan oleh narasumber	77
Tabel 4.23 Penggunaan media komunikasi (booklet, newsletter “Gerai Info”) yang tepat dalam mendukung program	78
Tabel 4.24 Penyediaan tempat yang nyaman dan baik program kunjungan masyarakat.....	78
Tabel 4.25 Penggunaan audiosystem yang baik selama presentasi program kunjungan masyarakat.....	79
Tabel 4.26 Pengunjung memperhatikan narasumber ketika memberikan informasi	80
Tabel 4.27 Banyak pengunjung yang memberikan pertanyaan ketika program kunjungan dilaksanakan	81
Tabel 4.28 Pengunjung berperan aktif sebagai <i>audience</i> yang baik dalam program kunjungan masyarakat.....	81
Tabel 4.29 Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengunjung	82
Tabel 4.30 Pengetahuan pengunjung bertambah setelah pengunjung mengikuti program kunjungan	83
Tabel 4.31 Pengunjung mengerti informasi yang diberikan oleh narasumber.....	84

Tabel 4.32 Pengunjung dapat memahami isi pesan yang disampaikan oleh narasumber	84
Tabel 4.33 Descriptive Statistics	85
Tabel 4.34 Descriptive Statistics Responden Perempuan	86
Tabel 4.35 Descriptive Statistics Responden Laki-laki	87
Tabel 4.36 Correlations.....	88
Tabel 4.37 Variable Entered/Removed.....	88
Tabel 4.38 Model Summary	89
Tabel 4.39 ANOVA.....	90
Tabel 4.38 Coefficients.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Indonesia	56
Gambar 4.2 Logo Bank Indonesia	58
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Departemen Komunikasi.....	59

