



**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANCA
JELAMBAR DALAM PROGRAM LAYANAN AGEN BRILNK**

SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

SRIULINA SIHOMBING

(44214120092)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Implementasi Strategi Komunikasi**
PT Bank Rakyat Indonesia (Perser) Tbk. Kanca
Jelambar dalam Program Layanan Agen Brilink

Nama : Sriulina Sihombing

Nim : 44214120092

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 26 Agustus 2017

Mengetahui

Pembimbing

(Dr. Ahmad Mulyana, M Si.)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR

Judul : **Implementasi Strategi Komunikasi**
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca
Jelambar dalam Program Layanan Agen Brilink

Nama : Sriulina Sihombing

Nim : 44214120092

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 26 Agustus 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang

(Novi Erlita, M.A)

Penguji Ahli

(Yuni Tresnawati, M.Ikom)

Pembimbing

(Dr. Ahmad Mulyana, M Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Implementasi Strategi Komunikasi
PT Bank Rakyat Indonesia (Perser) Tbk. Kanca Jelambar dalam
Program Layanan Agen Brilink**

Nama : Sriulina Sihombing

Nim : 44214120092

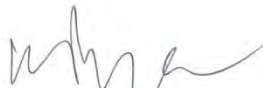
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 26 Agustus 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



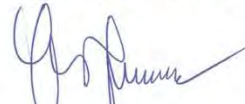
(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relation



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M. Comn., Ph.D)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan yang maha esa atas berkat dan karunia-Nya kepada penulis, sampai saat ini masih diberikan kesempatan untuk mencari ilmu sebagai bekal kehidupan kelak hingga sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Strategi Komunikasi PT BANK RAKYAT IINDONESIA (PERSERO) Tbk. KANCA JELAMBAR dalam Program Layanan Agen Brilink”.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide-ide, dukungan, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M Si. selaku pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu dan pemikiran serta memberikan bimbingan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M, Si selaku ketua Bidang Studi Public Relations
4. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, telah membimbing, mendidik, serta memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis selama duduk di bangku kuliah dengan sabar.
5. Ucapan terimakasih kepada Ayahanda Bilher Sihombing dan Ibunda Hotmaria Sinaga sebagai orang tua Penulis yang tinggal di medan, atas

cinta dan kasihnya yang telah membesarkan, mendidik, pelipur lara serta banyak berjasa dalam kesuksesan penulis, sehingga penulis dapat seperti sekarang dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Untuk kaka Jerry Sihombing dan adik tercinta Rimma Sihombing, terima kasih atas support yang telah diberikan selama ini.
7. Untuk teman terdekat penulis yaitu : Fernando J Rajagukguk dan Devi Irdianti yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang disebabkan kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita semua.

Jakarta, Agustus 2017

Penulis,

Sriulina Sihombing

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR ISI GAMBAR.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	9
1.3. Identifikasi Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian terdahulu.....	12
2.2. Komunikasi.....	25
2.2.1. Pengertian Komunikasi.....	25
2.3. Komunikasi Organisasi.....	28
2.3.1. Pendekatan Komunikasi Organisasi.....	31
2.4. Strategi Komunikasi.....	33
2.4.1. Aspek-aspek Strategi Komunikasi.....	39
2.5. Manajemen Strategis.....	40
2.5.1. Analisis/Scanning Lingkungan.....	40
2.5.2. Perumusan Strategi.....	41

2.5.3. Implementasi Strategi.....	42
2.5.4. Evaluasi dan Kontrol.....	43
2.6. Agen Brilink.....	44
2.6.1. Pengertian Agen Brilink.....	44
2.7. Public Relation.....	45
2.7.1 Pengertian PR.....	45
2.8. Sosialisasi.....	46
2.8.1. Pengertian Sosialisasi.....	46
2.8.2. Proses Sosialisasi.....	47
2.9. Dimensi Kualitas pelayanan.....	48
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Paradigma Penelitian.....	51
3.2. Tipe Penelitian.....	52
3.3. Metode Penelitian.....	54
3.4. Subjek Penelitian.....	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5.1. Data Primer.....	57
3.5.2. Data Sekunder.....	57
3.6. Teknik Analisis Data.....	58
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	60
4.1.2. Visi dan Misi.....	63
4.1.3. Struktur Organisasi.....	67
4.2. Hasil Penelitian.....	68
4.2.1. Perumusan Strategi Komunikasi.....	68
4.2.2. Proses Implementasi Strategi Komunikasi.....	72
4.2.3. Hambatan dalam Pengimplementasian Strategi.....	79

4.2.4. Evaluasi dan Kontrol terhadap strategi Komunikasi...	84
4.3. Pembahasan.....	88
4.3.1. Perumusan Strategi.....	90
4.3.2. Proses Implementasi Strategi Komunikasi.....	91
4.3.4. Hambatan dalam Pengimplementasi Strategi.....	94
4.3.5. Evaluasi terhadap Strategi komunikasi.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran.....	102
5.2.1. Saran Akademis.....	102
5.2.2. Saran Praktisi.....	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PERTANYAAN

LAMPIRAN



DAFTAR ISI GAMBAR

GAMBAR 4.1. Struktur Organisasi BANK BRI KC JELAMBAR	67
GAMBAR 4.2. Skema Manajemen Strategi	99

