



**MANAJEMEN *PUBLIC RELATIONS* PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. PADA
PROGRAM *SERVICE EXCELLENT***

(Studi Pada Aspek *Frontliners*)

SKRIPSI
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh:

NOERY IRMIYANTI
44213110193

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



**Bidang Studi Public Relations
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Noery Irmiyanti
NIM : 44213110193
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : MANAJEMEN *PUBLIC RELATIONS* PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. PADA PROGRAM SERVICE
EXCELLENT (Studi Pada Aspek *Frontliners*)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Yuni Tresnawati, S.Sos., M.Ikom)



**Bidang Studi Public Relations
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Noery Irmiyanti
NIM : 44213110193
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : MANAJEMEN *PUBLIC RELATIONS* PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. PADA PROGRAM SERVICE
EXCELLENT (Studi Pada Aspek *Frontliners*)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 06 Agustus 2015
Menyetujui,

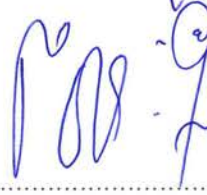
Ketua Sidang

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

()


Penguji Ahli

Novi Erlita, S.Sos., MA

()

Dosen Pembimbing

Yuni Tresnawati, S.Sos., M.Ikom.

()



**Bidang Studi Public Relations
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Noery Irmiyanti
NIM : 44213110193
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : MANAJEMEN *PUBLIC RELATIONS* PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. PADA PROGRAM SERVICE
EXCELLENT (Studi Pada Aspek *Frontliners*)

Jakarta, 06 Agustus 2015
Mengetahui,
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

(Yuni Tresnawati, S.Sos., M.Ikom.)

Dekan FIKOM UMB

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Kabid. Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat serta hidayah-Nya penyusunan skripsi dengan judul “Manajemen *Public Relations* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. pada Program *Service Excellent* (Studi pada aspek *frontliners*)” ini telah selesai dan dapat berjalan dengan baik.

Proposal ini merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar Strata-1 (S1) di Program Studi *Public Relations*, Fakultas Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam proses penyusunan proposal ini peneliti telah banyak mendapatkan masukan, bimbingan, serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dan baik materil maupun moril. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Novi Erlita, S.Sos., MA. selaku dosen penguji yang senantiasa selalu memberikan ilmu, bimbingan, pengarahan dan dukungannya kepada peneliti.
2. Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom. selaku dosen pembimbing dan dosen mata kuliah Skripsi yang senantiasa selalu memberikan pengarahan, bimbingan dan semangat kepada peneliti.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku ketua bidang studi *Public Relations* yang telah memberikan dukungan terhadap proses akademik peneliti.
4. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. Selaku Ketua Sidang yang telah memberikan masukan serta arahan kepada peneliti dalam perbaikan skripsi.
5. Dr. Agustina Zubair selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan dukungan kepada setiap mahasiswa, termasuk kepada peneliti.

6. Suryaning Hayati, SE, MM selaku dosen mata kuliah seminar PR yang telah memberikan arahan dan masukannya terhadap peneliti.
7. Endang Pitaloka, SE., ME. selaku dosen mata kuliah Riset *Public Relations* yang telah memberikan pengajaran dan bimbingannya di kelas.
8. Pak Jay dan Seluruh staff administrasi Fakultas Komunikasi yang telah membantu proses administrasi terkait seminar proposal dan penelitian.
9. Pak Sri Purwanto, Pak Jefry, Mba Yustia, Mba Cita, Mas Ardi, Pak Dodi, Mas Deska, Mas Andi, Mba Arie sebagai narasumber dari Kantor Pusat Bank BTN terimakasih atas waktu, informasi serta dukungannya yang besar kepada Penulis. Mas Jimmy dan Mba Riksa narasumber dari Bank BTN Kantor Cabang Harmoni terimakasih juga atas kesediaan waktu dan informasinya.
10. Orangtuaku tercinta Irwansyah dan Siti Halimah, adik-adiku tersayang Riyan dan Lisna, serta kakek yang telah menjadi inspirasi, selalu memberikan doa, motivasi dan dukungannya baik secara materil maupun moril kepada peneliti untuk menyelesaikan proposal ini.
11. Gita Prawita D. dan Dwi Juniva S. teman yang selalu memberikan dukungan dan masukannya kepada penulis. Sesa, Naya, Puspita, Nadia dan semua teman-teman satu angkatan terimakasih atas dukungan dan keceriaannya sehingga peneliti menjadi termotivasi.
12. Terimakasih kepada Pak Fauzan, Putri Sagita, Alfian Arif, Rizky Novriady, Mas Farid Arianto serta Aristian Januar yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungannya juga kepada penulis.

13. Kak Nancy, Bu Adee, Maitry, Garba, Hifzul, Agung, Ka Ade dan semua rekan-rekan kantor unit consumer yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terimakasih atas kebersamaan, doa dan dukungannya kepada peneliti.

Dengan ini peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2015

Noery Irmiyanti



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	I
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Akademis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Komunikasi Organisasi	10
2.1.1. Saluran Komunikasi Organisasi	12
2.2. <i>Public Relations</i>	14
2.2.1. Fungsi <i>Public Relations</i>	15
2.2.2. Reputasi	16
2.3. Manajemen <i>Public Relations</i>	18
2.3.1. Mendefinisikan Problem (atau peluang) <i>Public Relations</i>	20
2.3.2. Perencanaan dan Pemrograman	22
2.3.3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi	23
2.3.4. Mengevaluasi Program	24
2.4. Service Quality	28
2.4.1. Karakteristik Layanan	29
2.4.2. Strategi Mewujudkan Layanan Prima	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Paradigma	33
3.2. Tipe Penelitian	34
3.3. Metode Penelitian	35
3.4. Definisi Konsep	36
3.4.1. Manajemen <i>Public Relations</i>	36
3.4.2. <i>Service Exellent</i>	37
3.5. Subjek Penelitian	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data	40
3.7. Teknik Analisis Data	42
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1. Sejarah Bank BTN	47
4.1.2. Kegiatan Usaha Bank BTN	48
4.1.3. Visi dan Misi Bank BTN	50
4.1.4. Nilai-nilai dan Budaya Perusahaan Bank BTN	50
4.1.5. Logo Bank BTN.....	51
4.1.6. Struktur Organisasi Bank BTN.....	53
4.2. Hasil Penelitian	56
4.2.1. Mendefinisikan Problem (atau peluang) <i>Public Relations</i>	57
4.2.2. Perencanaan dan Pemrograman	60
4.2.3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi	66
4.2.4. Mengevaluasi Program	73
4.3. Pembahasan	77
4.3.1. Mendefinisikan Problem (atau peluang) <i>Public Relations</i>	77
4.3.2. Perencanaan dan Pemrograman	79
4.3.3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi	84
4.3.4. Mengevaluasi Program	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Kesimpulan	94
5.1.1. Mendefinisikan Problem (atau peluang) <i>Public Relations</i>	94
5.1.2. Perencanaan dan Pemrograman	95
5.1.3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi	96
5.1.4. Mengevaluasi Program	96
5.2. Saran	97
5.2.1. Saran Akademis	97
5.2.2. Saran Praktis	97
DAFTAR PUSTAKA	xiv
RIWAYAT HIDUP	xvii

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sejarah Bank BTN	48
Tabel 2 Kegiatan Usaha Bank BTN	49
Tabel 3 Keterangan Pembidangan Divisi	54
Tabel 4 Deskripsi Jabatan SNED Head dan SQM Departemen	56
Tabel 5 Program-Program Service Quality Exellent	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Bank BTN	52
Gambar 2 Proses Coaching Clinic dari SNED di salah satu Kantor Cabang BTN	85
Gambar 3 Contoh Memorandum Berita Acara pada Program Monitoring.....	86
Gambar 4 Contoh Roleplay yang dilakukan Frontliner yang di Monitoring oleh SNED di Salah Satu Kantor Cabang Bank BTN	88
Gambar 5 Pemberian Penghargaan pada Best Frontliner 2014/2015 bertepatan dengan HUT Bank BTN	89
Gambar 6 Hasil Penilaian Mystery Shopping Independen untuk bank-bank di Indonesia yang dimuat di Majalah Infobank	90



DAFTAR BAGAN


Bagan 1 Struktur Organisasi Bank BTN	53
Bagan 2 Struktur Organisasi SNED	54



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Hasil Mystery Shopping Konsultan untuk semester 1 di Tahun 2015.....	93
--	----



	SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA		Q
	No. Dokumen : 15.4.03.01	Distribusi :	
Tgl. Efektif : 1 MEI 2014			

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noery Ismiyanti

NIM : 44213110193

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

Manajemen Public Relations pada PT Bank Tabungan
Negara pada Program Service Excellent, Studi
Pada aspek Frontliners

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 skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 23 JULI 2015

Yang membuat pernyataan,



Nama dan Tandatangan

Pembimbing I

Jhuriyanti
Zuni Triandari
 Nama dan Tandatangan

Mengetahui

Pembimbing II
 (Jika ada)

Nama dan Tandatangan

Ketua Bidang Studi

[Signature]
 Nama dan Tandatangan