



STRATEGI KOMUNIKASI BUDAYA KERJA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN

(Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. BANK TABUNGAN NEGARA Jakarta)

TESIS

Oleh

Nama : Tanto Siregar

NIM : 55209120027

Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan: Pusat	
Sumber :	1
Tanggal :	6 Agustus 2012
No. Reg. :	1. T11120836
	2. TK/52/12/017

UNIVERSITAS MERCUBUANA PROGRAM
PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER
ILMU KOMUNIKASI

2012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir tesis ini.

Sebagaimana manusia yang tidak pernah lepas dari kesalahan, penulis menyadari bahwa di dalam tulisan tesis ini masih terdapat kesalahan-kesalahan atau kekurangan-kekurangan, baik materi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis terlebih dahulu mohon maaf apabila terdapat kesalahan, karena itu semata-mata karena keterbatasan tingkat pengetahuan, kemampuan, maupun pengalaman penulis.

Laporan tugas akhir tesis ini secara teknis maupun secara materi jauh dari kesan sempurna. Untuk itu diharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan laporan tugas akhir tesis ini.

Perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Khususnya kepada:

1. Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat belajar di Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid. M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Heri Budianto, S.Sos. M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Prof. Dr. Neni Yulianita selaku Pembimbing I yang selalu memotivasi penulis, memberikan arahan, dan masukan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Irmulan Sati, M.Si selaku Pembimbing II yang selalu mendorong penulis, memotivasi dan memberikan arahan.
7. Seluruh dosen pasca sarjana Magister Ilmu Komunikasi terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
8. PT. Bank Tabungan Negara yang memberikan wadah sebagai objek penelitian kepada penulis maju terus dan sukses selalu.

9. Bank BTN Human Capital Division (HCD), Divisi Humas, Cabang utama Harmoni, Cabang utama Kelapa Gading.
10. Rini Pudji Astuti, Rahmat, Dody, Meta, Maria, Puji, Faikah, Sulaiman, Endil selaku informan, terimakasih atas informasi yang diberikan kepada penulis.
11. Ayahanda Olfrit Siregar dan ibunda tercinta Marta Sianturi yang selalu melimpahkan kasih sayang kepada penulis, membesarkan penulis dengan kesabaran dan segenap cinta yang selalu mendoakan penulis.
12. Abang Agus Pardomuan Siregar dan istri Leny Hutajulu kakak Dewi Sartika Siregar, Jenita Siregar, adik Bangun Siregar, Prayem Siregar, Rotua Siregar, Dinda Paricca Wati Siregar, Sri Yanti Siregar, Elvina Siregar dan kepada keponakan-keponakanku yang imut-imut yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa kepada penulis.
13. keluarga besar PETRA TEGAR Jakarta Pusat dan Keluarga besar GKAI JONGGOL atas dukungan semangat dan doanya.
14. Rekan-rekan Mahasiswa pasca sarjana magister ilmu komunikasi Universitas Mercubuana.
15. Serta pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan Bapak dan Ibu serta rekan-rekan semua. Akhirnya penulis mengharapkan semoga laporan tugas akhir tesis ini dapat berguna bagi pembaca baik sekarang maupun pada masa yang akan datang.

UNIVERSITAS
Jakarta, April 2012
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	viii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	ix
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	x
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	xi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	xii
PERNYATAAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Rumusan dan identifikasi masalah	8
1.3 maksud dan tujuan penelitian	9
1.3.1 Maksud penelitian	9
1.3.2 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademisi	10
1.4.2 Manfaat Praktisi	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Hasil penelitian terdahulu	12
2.2 Strategi.....	18
2.2.1. Konsep strategi	19
2.2.2. Penentuan strategi	21
2.2.3. Manfaat strategi	22
2.3 Komunikasi	23
2.3.1. Pengertian Komunikasi	23

2.3.2. Proses Komunikasi	24
2.3.3. Konseptual Komunikasi	25
2.3.4. Fungsi Komunikasi	27
2.4 Strategi Komunikasi	31
2.4.1 Pengertian Strategi Komunikasi	31
2.4.2 Teori Dalam Strategi Komunikasi	32
2.5 Budaya kerja.....	35
2.5.1. Konsep budaya.....	35
2.5.2. Nilai-nilai budaya dalam organisasi	36
2.5.3. Langkah-langkah membangun budaya kerja.....	38
2.5.4. Manfaat budaya kerja	40
2.6 Citra	42
2.6.1. Pengertian Citra	42
2.6.2. Jenis-jenis Citra / <i>Image</i>	44
2.6.3. Cara memperoleh Citra / <i>Image</i> yang baik	46
2.7 Produktivitas kerja	47
2.7.1. Peningkatan produktifitas	47
2.7.2. Rintangan bagi kelompok kerja	48
2.7.3. Mengatasi hambatan-hambatan terhadap produktivitas.....	51
2.8 Kerangka pemikiran	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	55
3.2. Paradigma Penelitian	55
3.3. Metode Penelitian	56
3.4. Defenisi konsep.....	58
3.4.1 Strategi	58
3.4.2 Komunikasi	58
3.4.3 Budaya kerja	59
3.4.4 Citra	60
3.4.5 Produktifitas kerja	60
3.5. Key informan	61

3.6. Teknik pengumpulan data	62
3.6.1 Data primer	62
3.6.2 Data sekunder	62
3.7. Teknik analisa data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran umum objek penelitian	64
4.2 Hasil penelitian	71
4.3 Pembahasan	96
4.3.1 Sistem komunikasi budaya kerja yang dilakuna Bank BTN untuk mempertahankan citra dan produktivitas kerja keryawan	100
4.3.2 Cara Bank BTN dalam membangun komunikasi dalam upaya mempertahankan citra	103
4.3.3 Cara Bank BTN dalam mengembangkan komunikasi dalam upaya mempertahankan produktivitas kerja karyawan	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel I Peneliti Terdahulu	18
Tabel II Kerangka pemikiran	56
Tabel III Tipe-Tipe dasar Desain Studi Kasus	59
Tabel IV Kegiatan Dalam Mempertahankan Citra Dan Produktivitas ...	98
Gambar I Strategi Komunikasi	34
Gambar II Sejarah Perjalanan Bank BTN	68
Gambar III Struktur Organisasi PT.Bank Tabungan Negara	72



UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM
STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Tanto Siregar
2. NIM : 55209120027
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
6. Judul : Strategi Komunikasi Budaya Kerja Dalam
Mempertahankan Citra Dan Produktivitas kerja
Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Bank
Tabungan Negara Jakarta)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta 28 April 2012

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Neni Yulianita

Pembimbing II



Irmulan Sati, M.si

UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM
STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

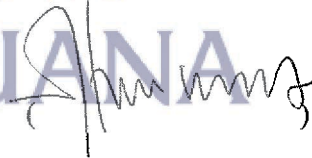
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Komunikasi Budaya Kerja Dalam
Mempertahankan Citra Dan Produktivitas kerja
Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Bank
Tabungan Negara Jakarta)
2. Nama : Tanto Siregar
3. NIM : 55209120027
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 28 April 2012

Jakarta 28 April 2012

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Heri Budianto, S.Sos. M.Si



2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid. M.Si



3. Pembimbing I
Prof. Dr. Neni Yulianita



4. Pembimbing II
Irmulan Sati, M.si



UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM
STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Judul | : Strategi Komunikasi Budaya Kerja Dalam Mempertahankan Citra Dan Produktivitas kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Bank Tabungan Negara Jakarta) |
| 2. Nama | : Tanto Siregar |
| 3. NIM | : 55209120027 |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2) |
| 5. Program Studi | : Magister Ilmu Komunikasi |
| 6. Konsentrasi | : Corporate & Marketing Communication |
| 7. Tanggal | : 28 April 2012 |

Jakarta 28 April 2012

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Heri Budianto, S.Sos. M.Si



2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid, M.Si



3. Pembimbing I
Prof. Dr. Neni Yulianita



4. Pembimbing II
Irmulan Sati, M.si



UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM
STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi Budaya Kerja Dalam Mempertahankan Citra Dan Produktivitas kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Bank Tabungan Negara Jakarta)
2. Nama : Tanto Siregar
3. NIM : 55209120027
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Coorporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 28 April 2012

Jakarta 28 April 2012
Disetujui dan diterima oleh,
Direktur Program Pascasarjana


Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi


Pembimbing I
Prof. Dr. Neni Yulianita


Dr. Farid Hamid, M.SI


Pembimbing II
Irmulan Sati, M.si

PERNYATAAN

1. Judul : Strategi Komunikasi Budaya Kerja Dalam Mempertahankan Citra Dan Produktivitas kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Bank Tabungan Negara Jakarta)
2. Nama : Tanto Siregar
3. NIM : 55209120027
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 28 April 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 April 2012



Tanto Siregar