

# **STRATEGI CUSTOMER RELATIONS**

## **BANK RAKYAT INDONESIA**

(Studi deskriptif Strategi Customer Relations Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Cik  
Ditiro Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan nasabah)



Disusun oleh :

**Fenty Adriyani**

**20020530157**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Created with

**n nitro**<sup>PDF</sup>**professional**

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS**

**BANK RAKYAT INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Oleh :**

**Nama : Fenty Adriyani**

**NIM : 20020530157**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Created with

**n nitroPDF professional**

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini berjudul

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS**

**BANK RAKYAT INDONESIA**

Disusun oleh :

**Fenty Adriyani**

20020530157

Telah dipertahankan dalam Ujian Pendadaran dan disahkan di depan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Hari, tanggal : Selasa, 17 Oktober 2006

Pukul : 08.00 WIB

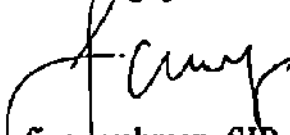
Tempat : Ruang E.1.7 Gedung Ki Bagus Hadikusumo

**Tim Penguji**

**Ketua Tim Penguji**

**Dr. Hastuti AR, S.Sos, Msi**

**Penguji I**



Taufiqurrahman, S.P, Msi

**Penguji II**



Yuni Daulawati, SE, S.P, MM

## MOTTO

Sebesar apapun kesulitan yang menimpaku, aku yakin ada kemudahan dan hikmah didalamnya, sepahit apapun kepahitan yang ditetapkan Allah kepadaku, aku percaya itu yang terbaik, untukku di mata Allah, karena sesungguhnya kesulitan itu ada kemudahan

(QS.Alam Nasyah:5)

Dengan ilmu, kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah, dan dengan agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna.

(HR. Mukti Ali)

Jika aku dapat meminta agar kehidupanku menjadi sempurna itu merupakan godaan menggiurkan, namun aku terpaksa menolak karena dengan begitu aku tidak dapat lagi menarik pelajaran berharga dalam proses fase ke fase.

(Allyson Jones)

Sesuatu yang kecil bukan berarti tak berarti, dengan

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas semua berkah, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Customer Relations Bank Rakyat Indonesia”** dengan lancar tanpa halangan yang berarti.

Penyusun sadar dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan pihak lain. Untuk itu penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Tri Hastuti NR, S.Sos, Msi selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih atas segala bimbingan dan arahnya selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Taufiqurrahman, SIP, Msi selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Yeni Rosilawati, SE, SIP, MM selaku Dosen Penguji. Terima kasih buat bimbingannya selama revisi skripsi.
4. Bapak Achmad Mirza selaku Asisten Manager Penunjang Bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis memberikan data-data yang diperlukan selama penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Hussein terimakasih buat nasihat dan luhurannya yang bisa

6. Bapak Jono, terimakasih buat bantuannya atas jadwalnya.
7. Bapak-bapak yang ada di TU FISIPOL Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terima kasih buat perlanar penyusunan skripsi ini.
8. Bapak-bapak karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Cik Ditiro ruang UPN. Terima kasih sudah mau direpotkan selama penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menghaturkan syukur kepada Ilahi Rabbi yang telah memberikan kesehatan dan Rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Besar harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Disadari sepenuhnya akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan guna kesempurnaan mendatang.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 13 November  
2006

(Fenty Adriyani HN)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Teori .....	7
E.1. Strategi .....	7
E.2. <i>Public Relations</i> .....	12
E.2.1. Definisi <i>Public Relations</i> .....	12
E.2.2. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	14
E.2.3. Tujuan <i>Public Relations</i> .....	17
E.2.4. Tugas <i>Public Relations</i> .....	17
E.2.5. Sasaran <i>Public Relations</i> .....	10

E.2.6. Media <i>Public Relations</i> .....	21
E.3. <i>Customer Relations</i> .....	22
F. Metodologi Penelitian .....	36
F.1. Metode Penelitian .....	36
F.2. Teknik Pengambilan Data .....	37
F.3. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Sejarah Bank Rakyat Indonesia .....	40
B. Visi Bank Rakyat Indonesia .....	42
C. Misi Bank Rakyat Indonesia .....	42
D. Sasaran Bank Rakyat Indonesia .....	42
E. Lima Nilai Semangat Bank Rakyat Indonesia .....	43
F. Sikap Kerja .....	44
G. Struktur Organisasi .....	46
H. Slogan Bank Rakyat Indonesia .....	53
I. Produk Bank Rakyat Indonesia .....	53
J. Jasa – jasa Pelayanan Bank Rakyat Indonesia .....	57
K. Aspek Pelayanan Fisik Bank Rakyat Indonesia .....	58
<b>BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Deskripsi Data .....	60
B. Pembahasan .....	65



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	116
A. Kesimpulan .....	116
B. Saran .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....	122