

**STRATEGI *REPOSITIONING* BANK MANDIRI MELALUI LOGO
BARU**

(Studi kasus tentang Strategi *Repositioning* Bank Mandiri Melalui Logo Baru)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Prasyarat Menempuh Derajat Sarjana Strata 1 Pada Jurusan
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD FACHREZA

NIM : 20040530067

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fachreza

NIM : 20040530067

Konsentrasi : *Public Relations*

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : **STRATEGI *REPOSITIONING* BANK MANDIRI MELALUI
LOGO BARU**

**(Studi kasus tentang Strategi *Repositioning* Bank Mandiri Melalui
Logo Baru)**

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan/ditulis orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 04 Mei 2009
Yang menyatakan,

Muhammad Fachreza
20040530067

SKRIPSI

**Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada :**

Hari : Senin

Tanggal : 04 Mei 2009

Tempat : Ruang Sekretariat Hibah Jurusan Ilmu Komunikasi

Dengan Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Muria Endah Sokowati, S.IP, M.Si

Penguji I

Penguji II

Aswad Ishak, S.IP

Krisna Mulawarman, S.Sos

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)
Tanggal :**

**Fajar Iqbal, S.Sos.,M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

MOTTO

Rasulullah SAW bersabda :

Yang paling **kutakuti** dari umatku, setelah tidak melakukan dosa dan **senang** melakukan amal sholeh adalah **Al-ujba**, al-ujba, al-ujba, bangga diri, **bangga diri**, bangga diri.

(HR. Baihaqi)

Yakhtalutun Walaakin Yatamayyazun

“ Kita boleh bergaul, tetapi harus berpegang teguh pada prinsip seorang Muslim “

(Moslem Generation's)

WAJA SAMPAI KAPUTING

“ Tetap bersemangat dan kuat bagai baja dari awal sampai akhir “

(Urang Banjar, Kalimantan Selatan)

Ya Allah...begitu banyaknya nikmat karunia yang Engkau berikan kepada hamba-Mu ini. Tetapi hamba-Mu ini masih belum sepenuhnya menjalankan perintah dan larangan-Mu. Ya Allah...tolong jadikan hamba-Mu ini menjadi hamba yang selalu taat dan patuh beribadah hanya kepada-Mu ya Allah, yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Amin yaa Robbal 'Alamin.

(Muhammad Fachreza)

KUPERSEMBAHKAN

Karyaku ini dengan rasa syukur dan terima kasih.....!!!!

- ❖ Allah SWT. Atas segala karunia-Nya dan semua Kesehatan, Keselamatan dan kekuatan. Dan atas Kehendak-Nya maupun Pertolongan-Nya penulis dapat melalui semua ini untuk menjadi orang yang lebih baik.
- ❖ Bapakku H. Fathul Zaman dan Mamaku Hj. Nuriyah yang sangat penulis cinta. Tanpa bantuan, dukungan, doa, restu, nasehat mereka penulis tidak dapat melalui dan mencapai semua ini.
- ❖ Adikku Septian Aditya Nurzaman dan Fajar Naufal Zuhdi yang selalu mendukung dan menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini dan menjadi seorang Sarjana, semoga kalian juga sukses dunia dan akhirat. Amin.
- ❖ Adik sepupuku yang banyak, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih dan semoga kalian juga sukses dunia dan akhirat. Amin.
- ❖ Keluarga besar H. Fathul Zaman dan Hj. Nuriyah yang selalu memberi dukungan dan motivasi agar penulis selalu maju dan selalu berusaha.
- ❖ Semua orang yang telah mendoakan, memotivasi, memberi dukungan baik moril maupun materil, penulis ucapkan TERIMA KASIH sebesar-besarnya.
- ❖ Almamater-ku tercinta

Muhammad Fachreza

{Acil dari bahasa Banjar, Kalsel}

Terima kasih banyak untuk:

- ✓ Keluarga Mas Sugeng di Ngebel Terima kasih banyak atas semua kebaikannya selama penulis berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- ✓ Kawan-kawan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi 2004, Fakultas Ilmu Sosial & Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta konsentrasi Public relations & Advertising, TIDAK ADA YANG TIDAK MUNGKIN.
- ✓ Kawan-kawan Wisma Putra Riyon, ada Munir 2008 Kebumen matur nurwun bro udah bolehin internetan gratis di laptop sampeyan, Andi 2008 Sumbawa Barat yang bersedia membantu pindahan ke Asrama Mahasiswa Kalimantan Timur "Kersik Luwai", ijul "Mr. Computer" telah bantu mengedit ketikan semangat bro!!, Dimas 2008 "Tenggarong" masih sibuk kah Dim? Uma'ai ikam nih..., Anam 2005 Cilacap apa kabar bro?, Ading 2007 Situbondo terus tambah koleksi bukunya bro. Sabarataan Uhuui.
- ✓ Bubuhan Asrama Mahasiswa Kalimantan Timur "Kersik Luwai" Yogyakarta di lantai 2 telah hadir siswanto "Tarakan", dik "Aam Samarinda", Ridho & Fadli "Tarakan", saya sendiri Reza "Balikpapan", Iqbal "Penajam Paser Utara, Dodi "Samarinda" & Jun "Paser", Firman & Adi "Samarinda", Zein "Balikpapan", Riki "Samarinda" & Gani "Bontang. Penghuni lantai 3 hadir Riza "Kutai Kartanegara" dioper kepada Samsul "Penajam Paser Utara" diteuskan ke Aditya "Balikpapan", oper lagi ke Mangun, terus ke Deni "Kutai Kartanegara", terus ke bang Ervan & Ribut "Balikpapan", terus ke Yudha "Balikpapan", terus akhirnya ke Farid "Samarinda" & Husen "Paser". Serta juga Asrama Mahasiswa Kalimantan Timur "Mangkaliat" & Asrama Mahasiswa Putri Kalimantan Timur "Ruhui Rahayu". Kalian adalah salah satu keluarga-ku di Jogja hadiningrat berhati nyaman. Tetap kompak selalu yee, he2x, Jaga Asrama (Rumah Kita) tetap ada untuk selamanya. Aminnnn!!!

- ✓ *Buat pak Jono & mbak Siti terima kasih banyak atas semua informasi dan sarannya kepada penulis.*
- ✓ *Motor seperjuangan & sepenanggungan Supra biru KI 4114 AQ. Mantap!!*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah setingkat lebih tinggi diatas puncak-puncak nubuat kehadiran *illahi rabbi* yang melimpahkan segala rakhmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dialah rabb-ku Sang Maha Wahhab tempat aku memohon dalam setiap kerisauan dan Engkau memberikan nikmat disetiap tengadah tangan dan lubuk ini. Demikian pula sholawat serta salam semoga selalu tercurah dan menjadi panutan umat manusia dalam menempuh dan meraih kebahagiaan Dunia dan Akhirat.

Skripsi ini berjudul STRATEGI *REPOSITIONING* BANK MANDRI MELALUI LOGO BARU (Studi kasus strategi *repositioning* Bank Mandiri melalui logo baru).

Skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian dari syarat-syarat yang diperlukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta partisipasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu dalam kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada :

1. Bapak Ir.H.M. Dasron Hamid, M.Sc, sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Muria Endah Sokowati, S.IP., M.Si sebagai pembimbing I yang telah sabar membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Aswad Ishak, S.IP sebagai Pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Krisna Mulawarman, S.IP penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang telah banyak memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
7. *Professional Staff Service Quality* Ibu Lisbet A. Tampubolon yang telah banyak membantu terutama dalam memperoleh data dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
8. *Cash Outlet Manager* Bapak Kusmayadi yang telah banyak membantu terutama dalam memperoleh izin penelitian di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
9. *General Affair Personalia Officer* Bapak Kusumo Wibowo yang telah banyak membantu terutama dalam memperoleh data dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua-Ku tercinta Ayahanda H. Fathul Zaman dan Ibunda Hj. Nuriyah, yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan (motivasi), doa dan segala-galanya.
11. Staf dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan studi Strata-1.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah membantu dan mendorong penyelesaian skripsi ini.

Bagi penulis karya ini bukanlah karya besar, tetapi terbesar sepanjang waktu dalam perjalanan hidup penulis. Karya ini merupakan sebagian kecil dari disiplin ilmu yang begitu kompleks dan luas yang masih begitu muda bagi penulis untuk meraupnya, karena penulis sadar bahwa ilmu yang didapat hanya sekecil tetes air. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan manfaat bagi kita semua. Amin yaa Robbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 04 Mei 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ...	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kerangka Teori	12
1. Strategi <i>Repositioning</i>	12
2. Logo sebagai karakter <i>positioning</i>	29
E. Metode Penelitian	40
1. Lokasi Penelitian.....	41
2. Teknik Pengumpulan Data.....	41
a. Wawancara (<i>interview</i>)	41
b. Penggunaan Dokumen	42
3. Teknik Analisis Data.....	43

BAB II. LOKASI PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi Penelitian.....	45
B. Gambaran Umum Perusahaan	45
1. Sejarah dan Perkembangan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk...	48
C. Visi dan Misi.....	56
1. Manajemen.....	56
2. <i>Subsidiaries</i>	57
D. Budaya PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	59
E. Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	62
F. Produk dan Layanan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	66
G. Penghargaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	71

BAB III. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 PENYAJIAN DATA	73
3.1.1 <i>Repositioning</i> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	73
3.1.2 Perubahan logo PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	89
3.1.3 Evaluasi strategi <i>repositioning</i> Bank Mandiri melalui logo baru	104
3.1.4 Kendala dan pendukung Bank Mandiri dalam melakukan <i>repositioning</i>	107
3.2 PEMBAHASAN	108

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	136
B. Saran	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Daftar Tabel: 2. 1. Data manajemen Bank Mandiri.....	56
Daftar Tabel: 2.2. Data <i>subsidiaries</i> Bank Mandiri.....	57

DAFTAR BAGAN

	Hal
Bagan I.1. Jaring-jaring persepsi.....	21
Bagan 2.1. Struktur Organisasi Bank Mandiri Menurut Wilayah.....	63
Bagan 2.2. Struktur Organisasi kantor Cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Sudirman Yogyakarta.....	64
Bagan 3.1. Tentang <i>brand</i> Bank Mandiri.....	96
Bagan 3.2. Konsep keseimbangan logo pada Bank Mandiri.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 : <i>Interview Guide</i>	143

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Muhammad Fachreza

Strategi *Repositioning* Bank Mandiri Melalui Logo Baru.

Tahun skripsi : 2009 + 143 hal + 5 halaman lampiran + 2 hal tabel + 2 daftar bagan

Daftar kepustakaan : 22 buku + 1 jurnal + 4 sumber *online* (2008-2009)

Studi ini berusaha mengetahui strategi *repositioning* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan studi kasus strategi *repositioning* Bank Mandiri melalui logo baru. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui alasan terjadinya *repositioning* logo PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, mengetahui strategi *repositioning* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melalui logo baru dan untuk mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat dalam melakukan strategi *repositioning* PT Bank Mandiri melalui logo baru. Kerangka teori dalam penelitian ini menggunakan Strategi *repositioning* dan Logo sebagai karakteristik *positioning*. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Hasil penelitian yang diperoleh memperlihatkan bahwa strategi *repositioning* dilakukan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai bentuk pelayanan yang baik dan membina hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumennya serta perusahaan mengembangkan produknya. Strategi *repositioning* yang digunakan oleh Bank Mandiri-melalui logo baru, dikomunikasikan melalui media, baik media cetak dan media elektronik.

ABSTRACT

Muhammadiyah University of Yogyakarta

Social and political science faculty

Communication science department

Concentration of Public Relations

Muhammad Fachreza

Repositioning Strategy of Mandiri Bank Through New Logogram

Year : 2009 + 143 pages + 5 pages of attachment + 2 pages of table + 2 list of draft.

Bibliography : 22 books + 1 Journal + 4 online sources (2008-2009).

The study tries to find the repositioning strategy of PT Mandri Bank (Persero) Tbk by case study of repositioning strategy of Mandiri Bank through new logogram. The purpose of analysis is to find the reason of repositioning strategy of Mandiri Bank through new logogram, to find repositioning strategy of Mandiri Bank through new logogram and to find supporting factors and factors of barrier in doing repositioning strategy of Mandiri Bank through new logogram. The formwork of theory uses repositioning strategy and logogram as the characteristic of positioning. Methodology of the theory uses qualitative descriptive analysis by case study. The result of the analysis shows that repositioning strategy done by PT Mandiri Bank (Persero) Tbk as good service and maintaining good relations between the company and consumers, the company develops the product. Repositioning strategy of Mandiri Bank through new logogram already well done. The repositioning strategy that Mandiri Bank have been using-through launching its new logogram is basically being communicated massively through media, wether printed or electronics.