

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENKOMUNIKASIKAN *BRAND*
IMAGE BANK BPD DIY SEBAGAI BANK BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL

(Studi Kasus pada Bank BPD DIY tahun 2019)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Risang Huda Graha

20150530246

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risang Huda Graha

NIM : 20150530246

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Fakultar : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENKOMUNIKASIKAN *BRAND IMAGE* BANK BPD DIY SEBAGAI BANK BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah dinyatakan benar. Apabila di kemudian hari karya saya ini telah terbukti merupakan hasil plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta 15 Maret 2022


Risang Huda Graha



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk

Bapak Bibit Rustamta S.H.

Ibu Rahayu Amd. Keb

Kakak Satya Astu Graha S.I.P

Kakak Lestari Amd. Keb

Adik Baihaqi Vidya Graha

Terkasih Ima Apriliyani S.T.P

Terima kasih atas doa yang selalu terucap

Terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu mengalir

Terima kasih selalu menjadi tempat terbaik untuk pulang

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala proses dan usaha telah terlewati sehingga dapat menghasilkan karya tulis ini, penulis mempersembahkan tulisan ini untuk semua pihak yang telah membantu pada proses penulisan karya ini. Ucapan terima kasih kepada mereka yang telah kebersamai dan mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik.

1. **Allah Subhanahu Wa Ta'ala.** Alhamdulillah puji syukur bagi Allah tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan rahmatnya sehingga atas kehendaknya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karena Allah selalu memberikan jalan bagi hambanya yang mau berusaha.
2. **Orangtua, bapak Bibit Rustamta dan ibu Rahayu.** terima kasih saya ucapkan berkali-kali untuk orangtua saya yang selalu memberikan dukungan dalam berbagai hal, dukungan doa serta semangat menjadikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, mohon maaf kepada orangtua saya karena tidak dapat lulus tepat waktu dan memberikan hasil yang terbaik, tetapi walaupun banyak rintangan dan halangan, Alhamdulillah telah tuntas kuliah ini dan tanggung jawab yang telah diberikan untuk gelar ini.
3. **Kakak dan adik, Satya Astu Graha dan Baihaqi Vidya Graha,** terima kasih telah menjadi bagian dari cerita perjuangan dalam penyusunan skripsi

ini, terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi agar karya tulis ini dapat segera selesai, saya juga mohon maaf apabila belum bisa menjadi kakak maupun adik yang baik, kalian tetap saudara terbaik.

4. **Ibu Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos, M.Si** yang telah sabar untuk membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang tak ternilai yang telah saya dapatkan selama kuliah. Mohon maaf apabila selama menjadi mahasiswa bimbingan ibu masih banyak kekurangannya. Saya sangat bangga bisa menjadi mahasiswa bimbingan ibu. Semoga Ibu diberikan balasan yang terbaik dari Allah atas kebaikan hati ibu.
5. **Terkasih Ima Apriliyani**, saya sangat beruntung dan berterima kasih atas semua doa, dukungan, serta kesetiaanmu dalam menemaniku untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. **Bank BPD DIY**, terima kasih saya ucapkan kepada pihak Bank BPD DIY yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, khususnya kepada bapak Hanafi yang selalu saya reportkan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga kedepannya Bank BPD DIY selalu berkembang dengan baik serta dapat menjadi bank pilihan masyarakat secara luas.

7. **Responden**, terima kasih sudah berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini sehingga dapat melengkapi data-data yang saya butuhkan untuk melengkapi penelitian ini.
8. **Zulma dan Puthut Revandika**, dua teman saya yang secara rutin menanyakan perkembangan penelitian ini, terima kasih kepada kalian berdua atas perhatian kalian selalu mengingatkan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. **Dosen Ilmu Komunikasi UMY**, terima kasih Ibu, Bapak, Mbak dan Mas dosen yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang luar biasa bermanfaat untuk saya selama perkuliahan baik didalam maupun luar kampus. Semoga pahala dan keberkahan senantiasa mengalir untuk kita semua aamiin.
10. **Tata Usaha ILKOM UMY**, terima kasih Pak Jono, Mbak Siti dan Pak Mur atas bantuan dan bimbingannya selama di perkuliahan ini jasa dan amalnya di balas dengan imbalan yang luar biasa dari Allah aamiin
11. **Untuk diri saya sendiri**, yang telah berjuang tanpa henti melewati berbagai rintangan untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul ***“Strategi Public Relations dalam Mengkomunikasikan Brand Image Bank BPD DIY sebagai Bank Berbasis Teknologi Digital”*** guna memperoleh gelar sarjana strata I di Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Proses penulisan skripsi ini tentunya penulis juga berkesempatan bertemu, berinteraksi, dan berdiskusi dengan pihak-pihak yang sangat luar biasa dan dengan rendah hati membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua pihak yang telah mendukung dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Terkhusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan keajaiban, kesempatan, kemudahan, bimbingan, dan ridho-Nya yang tak terhingga untuk sehingga Skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Isipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan baik telah memberikan support dan arahan saat berproses menulis skripsi.

4. Bapak Aswad Ishak S.IP., M.Si., Bapak Taufiqurahman, S.IP, MA, Ph.D. dan Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP. yang telah menjadi dosen penguji saya, terimakasih atas masukan dan sarannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi UMY yang sudah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Bapak Hanafi Prayitno selaku Assistant Corporate Secretary Bank BPD DIY yang dapat meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber penelitian saya dan telah memberikan informasi – informasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Nasabah Bank BPD DIY yang telah bersedia menjadi narasumber saya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap dapat diberikan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak atas penelitian ini. Akhir kata, kurang lebihnya penulis mohon maaf. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb P

Penulis



Risang Huda Graha

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	12
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	12
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	13
1.5 KERANGKA TEORI.....	14
1.5.1 <i>Peran Public Relations</i>	14
1.5.2 Fungsi <i>Public Relations</i> dalam Membangun <i>Branding</i>	14
1.5.3 Aktivitas Pelaksanaan <i>Public Relations</i> dalam Mengkomunikasikan <i>Brand</i>	16
1.6 <i>Positioning</i> Perusahaan untuk Membangun <i>Branding</i>	19
1.7 <i>Brand Image</i>	21
1.7.1 Pengertian <i>Brand</i>	21
1.7.2 Pengertian Citra (<i>image</i>).....	24
1.7.3 Proses Pembentukan Citra.....	28
1.8 Metode Penelitian.....	30

1.8.1	Jenis Penelitian.....	30
1.8.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
1.8.3	Teknik Analisis Data	32
1.9	Sistematikan Penulisan	33
BAB II.....		35
GAMBARAN UMUM PROFIL PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....		35
2.1	Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	35
2.2	Visi dan misi BPD DIY	36
2.2.1	Visi :	36
2.2.2	Misi :.....	36
2.3	Budaya kerja dan perilaku utama yang diterapkan oleh BPD DIY ialah : “ISTIMEWA”	37
2.4	Nilai-nilai Utama yang diterapkan oleh BPD DIY adalah “Ramah”	37
2.5	Struktur Organisasi dan Manajemen	38
2.6	Kepemilikan Saham.....	39
2.7	Perkembangan PT. BPD DIY	40
2.8	Kegiatan Usaha Berdasarkan Anggaran Dasar	41
2.9	Produk dan Jasa PT. BPD DIY	42
2.9.1	Produk Tabungan	43
2.9.2	Produk Simpanan	44
2.9.3	Produk Kredit	44
2.10	Penghargaan Bank BPD DIY 2019	48
2.11	Perkembangan Teknologi Informasi/Digital Bank BPD DIY	48
2.12	Penelitian Mengenai Strategi Mengkomunikasikan <i>Brand Image</i>	50
BAB III		52
PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		52
3.1	Pengantar.....	52
3.2	Penyajian Data dan Pembahasan	53

3.2.1	<i>Positioning</i> untuk Perusahaan	53
3.2.2	Definisi <i>Brand</i> untuk Perusahaan.....	60
3.2.3	Konten Sosial Media BPD DIY	96
3.2.4	Hambatan dalam mengkomunikasikan <i>Brand Image</i> BPD DIY	106
BAB IV		108
PENUTUP.....		108
4.1	Kesimpulan	108
4.2	Saran	112
Daftar Pustaka		114
LAMPIRAN		118

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Produk Tabungan BPD DIY	43
Tabel 2. 2 Produk Simpanan BPD DIY	44
Tabel 2. 3 Produk Kredit BPD DIY	44
Tabel 2. 4 Jasa Perbankan BPD DIY	45
Tabel 2. 5 Produk Digital BPD DIY	46
Tabel 3. 1 Jumlah Pengikut Media Sosial BPD DIY	79
Table 3. 2 Jenis Event BPD DIY	89
Tabel 3. 3 Jenis Konten Instagram dan Facebook BPD DIY	98
Tabel 3. 4 Hastag BPD DIY	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Persebaran Penduduk berdasarkan Generasi tahun 2018	7
Gambar 1. 2 Postingan Instagram Bank BPD DIY	11
Gambar 1. 3 Model Pembentukan Citra Pengalaman Stimulus	29
Gambar 2. 1 Presentase Kepemilikan Saham Bank BPD DIY	40
Gambar 3. 1 Layanan Setor Tunai BPD DIY	66
Gambar 3. 2 Layanan e-samsat BPD DIY	69
Gambar 3. 3 Bangunan Digital Lounge Malioboro BPD DIY	72
Gambar 3. 4 Launching layanan QUAT BPD DIY	75
Gambar 3. 5 Homepages Sosial Media BPD DIY	78
Gambar 3. 6 Analisis pengikut per Bulan Akun Instagram Bank BPD DIY	80
Gambar 3. 7 Postingan Pertama BPD DIY tahun 2017	81
Gambar 3. 8 Feed Instagram Akun Utama BPD DIY @bpddiy	83
Gambar 3. 9 Feed Instagram Akun lain BPD DIY @bpddiypromo	83
Gambar 3. 10 Facebook Bank BPD DIY	84
Gambar 3. 11 Youtube Bank BPD DIY	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 12 Twitter Bank BPD DIY	85
Gambar 3. 13 Program Talkshow Harian Jogja dan BPD DIY	87
Gambar 3. 14 Event Tahunan BPD DIY	91
Gambar 3. 15 Dokumentasi Event Bantul 10K	92
Gambar 3. 16 Poster Fun Bike Penarikan Undian Bank BPD DIY 2019	94
Gambar 3. 17 Event CSR BPD DIY	95
Gambar 3. 18 Event Kerjasama BPD DIY	95
Gambar 3. 19 Konten Informasi Produk BPD DIY	99
Gambar 3. 20 Konten Informasi dan Dokumentasi Kegiatan BPD DIY	100
Gambar 3. 21 Konten Informasi Hari Besar	101
Gambar 3. 22 Caption Instagram BPD DIY	102
Gambar 3. 23 Caption Facebook BPD DIY	103
Gambar 3. 24 Caption Youtube BPD DIY	104