



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN PUBLIC RELATIONS PT BANK UOB TBK
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI
KEGIATAN CSR**

SKRIPSI

AYUNI INGGRIT ANGGRAENI 193516416623

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF PT BANK UOB TBK
INCREASING CUSTOMER TRUST THROUGH CSR ACTIVITIES**

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor's Degree
of communication science**

THESIS

AYUNI INGGRIT ANGGRAENI 193516416623

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayuni Inggrit Anggraeni

NPM : 193516416623

Judul Skripsi : PERANAN PUBLIC RELATIONS PT BANK UOB TBK DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEGIATAN CSR

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 12 Agustus 2024



Ayuni Inggrit Anggraeni

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayuni Inggrit Anggraeni
NPM : 193516416623
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan Public Relations PT Bank UOB Tbk Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Melalui Kegiatan CSR
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 20 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP


(Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom.)


(Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.)

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuni Ingrid Anggraeni
Nomor Induk Mahasiswa : 193516416623
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Peranan Public Relations PT Bank UOB Tbk
Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah
Melalui Kegiatan CSR

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 20 Agustus 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 27 Agustus 2024

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, M.Kesos

Penguji I : Swastiningsih, M.Si

Penguji II : Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom.

Keterangan :

* Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS.
halaman ini tidak dijilid.

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Ayuni Inggrit Anggraeni
NPM : 193516416623
Fakultas/Akademi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 20 Agustus 2024


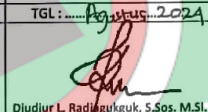
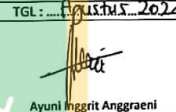
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

**PERANAN PUBLIC RELATIONS PT BANK UOB TBK DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI
KEGIATAN CSR**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

**THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF PT BANK UOB TBK
INCREASING CUSTOMER TRUST THROUGH CSR ACTIVITIES**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: ... Agustus 2024	TGL: ... Agustus 2024	TGL: ... Agustus 2024
 Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom.	 Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos. M.Si.	 Ayuni Inggrit Anggraeni

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERANAN PUBLIC RELATIONS PT BANK UOB TBK DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEGIATAN CSR”. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional.

Saya sadar dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.Ip., M.Si., Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. (C). Angga Sulaiman, S.I.P., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Djujur Luciana, S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
6. Nursatyo S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
7. Agus Salim, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staf pengajar Universitas Nasional, khususnya dosen-dosen S1 Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membekali saya dengan wawasan yang tak ternilai harganya
9. Orang tua dan keluarga yang telah membantu memberikan dukungan yang sangat banyak baik secara materil maupun moril.
10. Pihak PT Bank UOB INDONESIA Tbk, khususnya tim cabang UOB Setiabudi dan UOB Plaza Jakarta.

11. Sahabat dan teman-teman yang telah banyak membantu menyelesaikan seminar proposal ini.

Penulis menyadari akan kekurangan penelitian ini. Oleh karenanya, demi perbaikan dan penyempurnaan, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstruktif. Semoga studi penelitian ini bisa menjadi lebih baik dan senantiasa dapat memberikan manfaat pengetahuan dan ilmu-ilmu mengenai topik yang telah penulis uraikan, dan juga dapat menjadi suatu referensi untuk penelitian yang akan datang kedepannya.



Jakarta, 19 Agustus 2024
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ayuni Inggrit Anggraeni', is written over a white rectangular background.

Ayuni Inggrit Anggraeni

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayuni Inggrit Anggraeni
NPM : 193516416623
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas royalti noneksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERANAN PR PT BANK UOB TBK
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI
KEGIATAN CSR**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Penulis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta
Pada tanggal, 12 Agustus 2024
Yang menyatakan


(Ayuni Inggrit Anggraeni)

ABSTRAK

Nama : Ayuni Inggrit Anggraeni
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PERANAN PUBLIC RELATIONS PT BANK UOB TBK
DALAM MEINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH
MELALUI KEGIATAN CSR

Pembimbing : Agus Salim, M.I.Kom

Public relations merupakan tugas manajerial yang bertujuan untuk mewujudkan, menjaga hubungan yang baik serta saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya, yang berperan penting dalam menentukan seberapa baik atau buruk organisasi tersebut. Kualitas citra perusahaan secara keseluruhan sangat erat dengan kegiatan *public relations*. Kegiatan *Public relations* harus dilakukan melalui komunikasi, bimbingan, dan penanganan yang efektif untuk menciptakan citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Pendekatan ini akan memungkinkan saling pengertian dan kerja sama yang memperkuat citra positif dan kesetiaan Perusahaan. Dalam bidang *public relations*, keberhasilan sebuah program diukur dari dampak positif yang diberikan kepada audiensnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menyajikan data yang akurat dan sistematis mengenai pengaruh *Public relations* terhadap persepsi masyarakat tentang PT Bank UOB Tbk. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik sampling dengan kriteria spesifik, melibatkan informan kunci dari divisi *Public relations* serta informan tambahan dari staf hubungan masyarakat dan masyarakat sekitar. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan validasi melalui triangulasi data. Penelitian dilakukan di PT UOB Tbk Cabang Setiabudi dan Plaza Jakarta selama dua bulan. penelitian adalah untuk menemukan dan menganalisis cara manajemen *Public relations* dapat meningkatkan reputasi PT Bank UOB TBK. Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen *Public relations* (PR) PT Bank UOB dilakukan melalui perencanaan sistematis, pengorganisasian tugas yang efektif, pelaksanaan berbagai kegiatan PR, dan pengawasan ketat melalui evaluasi kinerja.

.

Kata Kunci : *Public relations* (PR), Citra Perusahaan, Komunikasi , Manajemen, Strategi

ABSTRACT

Name : Ayuni Inggrit Anggraeni
Study Program : Communication Science
Title : THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF PT BANK UOB
TBK IN INCREASING CUSTOMER TRUST THROUGH
CSR ACTIVITIES
Counsellor : Agus Salim, M.I.Kom

Public relations is a managerial task that aims to create and maintain good and mutually beneficial relationships between an organization and its public, which plays an important role in determining how good or bad the organization is. The overall quality of the company's image is very closely related to public relations activities. Public relations activities must be carried out through effective communication, guidance and handling to create a positive image and public trust in the company. This approach will enable mutual understanding and cooperation that strengthens the Company's positive image and loyalty. In the field of public relations, the success of a program is measured by the positive impact it has on its audience. This research uses a qualitative descriptive method to present accurate and systematic data regarding the influence of Public relations on public perceptions of PT Bank UOB Tbk. The selection of informants was carried out using a sampling technique with specific criteria, involving key informants from the Public relations division as well as additional informants from public relations staff and the surrounding community. Data was collected through in-depth interviews, observation and documentation. The analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions, with validation through data triangulation. The research was conducted at PT UOB Tbk Setiabudi Branch and Plaza Jakarta for two months. The research is to find and analyze how Public relations management can improve the reputation of PT Bank UOB TBK. This research shows that PT Bank UOB's Public relations (PR) management is carried out through systematic planning, effective task organization, implementation of various PR activities, and close supervision through performance evaluation.

Keywords: *Public relations (PR), Company Image, Communication, Management, Strategy*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	9
ABSTRAK	10
<i>ABSTRACT</i>	11
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR TABEL	16
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Model Operasional Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konteks Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.1	<i>Teori Relationship Manajemen</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Citra Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Fungsi Manajemen Public relations	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Penentuan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum PT Bank UOB Tbk ..	Error! Bookmark not defined.
4.2	Visi dan Misi PT Bank UOB Tbk	Error! Bookmark not defined.
4.3	Nilai-nilai PT Bank UOB Tbk.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Logo PT Bank UOB Tbk	Error! Bookmark not defined.
4.5	Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
4.6	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Penerapan <i>Public Relations</i> PT Bank UOB dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Indikator Keberhasilan <i>Public relations</i> dalam Meningkatkan Citra Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Tantangan dan Solusi dalam Manajemen Public relations	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	Penilaian Masyarakat Sekitar terhadap Kegiatan Public relations PT Bank UOB	Error! Bookmark not defined.
4.7	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

5.2 SaranError! Bookmark not defined.

DAFTAR REFERENSIError! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo PT Bank UOB.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 Survei Kepuasan Nasabah PT Bank UOBError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 3 Media Sosial PT Bank UOB.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.

Tabel 4.1 Daftar Informan PenelitianError! Bookmark not defined.

