

## Strategi komunikasi humas dalam membangun citra perusahaan (studi kasus pada Bank Danamon di Jakarta)

Tri Mulyaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75007&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan Bank di Indonesia saangat pesat, dari masa kejayaan bank, masa krisis ekonomi, kemudian sekarang bangkit lagi. Demikian juga yang terjadi pada BD, setelah merger dengan Sembilan bank dan keluar dari BPPN, maka BD yang sekarang telah berubah dengan meningkatkan kinerja karyawan, serta meluncurkan logo baru beserta visi dan misinya pada bulan Agustus 2002. Untuk mendukung hal itu, maka humas BD mempunyai strategi komunikasi dalam membangun citra perusahaan kepada khalayaknya.

Penelitian ini melihat upaya-upaya humas BD dalam membangun strategi komunikasi citra perusahaan.

Metode penelitian ini menggunakan kajian diskriptif-kualitatif dengan pendekatan studi kasus dari Bank Danamon di Jakarta. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dengan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Bogdan and Taylor, 1975 5). Dengan menggunakan metode wawancara, pengamatan, penelaahan dokumen, dan data yang lain untuk menguraikan suatu kasus secara rinci, dapat dilihat apa yang telah dikerjakan humas BD dalam membangun citra perusahaan, maka sesungguhnya penelitian ini juga bersifat penelitian evaluatif dampak (akhir).

Dalam penelitian ini yang dijadikan unit analisisnya adalah humas BD, sedangkan unit observasinya individu. Informasi didapat dari humas BD, karyawan BD, nasabah BD dan wartawan.

Hasil wawancara dan pengamatan mendapatkan bahwa citra sebuah bank berhubungan erat dengan kepercayaan. Diperlukan waktu yang lama untuk membentuk sebuah citra perusahaan. Citra akan terihat atau terbentuk melalui proses penerimaan secara fisik (panca indra) masuk ke saringan perhatian (attention filter) dan dari situ menghasilkan peran yang dapat dimengerti atau dilihat (perceived message), yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya citra (M.Wayne de Lazier, 1976: 44). Dari hasil penelitian ini didapat kesimpulan bahwa citra BD sudah positif difihat dari publik internal maupun publik eksternal.

Saran dari peneliti adalah citra BD yang positif perlu dipertahankan dan dimaintain, karena perbankan erat hubungannya dengan kepercayaan. Begitu kepercayaan nasabah terhadap suatu bank menurun, maka untuk memulihkan kepercayaan tersebut sukar sekali.