

**EFEKTIVITAS *FAMILY GATHERING* DARI PT. BANK MANDIRI
(PERSERO), Tbk SURABAYA SEBAGAI KEGIATAN *EMPLOYEE
RELATIONS***

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Xena Maghfirlany Bismihadj

NRP. 1423015082

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SKRIPSI

EFEKTIVITAS *FAMILY GATHERING* DARI PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk SURABAYA SEBAGAI KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS*

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh :

Xena Maghfirlany Bismihadj

NRP. 1423015082

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Xena Maghfirlany Bismihadj

NRP : 1423015082

Menyatakan bahwa apan yang saya tulis dama skripsi berjudul:

Efektivitas *Family Gathering* dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya sebagai Kegiatan *Employee Relations* adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 6 Januari 2019

Penulis



Xena Maghfirlany Bismihadj

NRP. 1423015082

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS *FAMILY GATHERING* DARI PT. BANK MANDIRI
(PERSERO), Tbk SURABAYA SEBAGAI KEGIATAN *EMPLOYEE
RELATIONS***

Oleh :

Xena Maghfirlany Bismihadj

NRP. 1423015082

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si.

NIK. 142.09.0647



(.....)

Pembimbing II : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si.

NIK. 142.LB.0882



(.....)

Surabaya, 30 November 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan
diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : 20 Desember 2018

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si.
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Theresia Intan P. H., S.Sos.,M.I.Kom.
NIK. 142.10.0651
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si.
NIK. 142.09.0647
3. Anggota : Dr.Drs.Nanang Krisdinanto, M.Si.
NIK. 142.10.0659
4. Anggota : Dr. Judy DjokoWahjonoTjahjo, M.Si.
NIK. 142.LB.0882.

Three handwritten signatures in blue ink, each followed by a line of dots for a name, representing the members of the examination panel.

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Xena Maghfirlany Bismihadj

NRP : 1423015082

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul :

**Efektivitas *Family Gathering* dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk
Surabaya sebagai Kegiatan *Employee Relations***

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library
Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan
akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan persetujuan publikasi Karya Ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 Januari 2019

Yang menyatakan,



Xena Maghfirlany Bismihadj

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, terima kasih Engkau telah menuntun peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas rahmat dan karunia yang Engkau berikan, sehingga peneliti mampu untuk melewatinya sampai akhir. Terimakasih kepada keluarga yang selalu mendukung dan selalu memahami kondisi peneliti selama penelitian dan penulisan tugas akhir ini selesai. Terima kasih kepada teman-teman FIKOM 2015, yang berusaha untuk saling menguatkan.

“Bila kamu tak tahan lelahnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan - HR. Imam Syafi’i”

Surabaya, 30 Oktober 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas seluruh berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pengerjaan skripsi ini bertujuan sebagai bentuk tanggung jawab dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. terselesaikannya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Adapun bantuan yang di berikan berupa bimbingan dan dukungan, sehingga pengerjaan skripsi dapat berjalan lancar. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut di antaranya:

1. Kepada Allah SWT yang Pengasih dan selalu member kelancaran dan berkat selama proses pengerjaan skripsi.
2. Kepada Ibu dan Bapak selaku orang tua peneliti yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan doa untu kpeneliti.
3. Kepada ArieHariyanti, Citha Bhimarani, Indiar Manggara, Awang Paksi, Ahmad Navis Karuna Manggara, Lashira Nawacita Khairani selaku keluragaku yang selalu ada dan menemani peneliti selama pengerjaan skripsi.
4. Seluruh dosen fakultas Ilmu Komunikasi terimakasih atas segala dukungan dan ilmu yang telah diberikan selama 3,5 tahun. Bangga menjadi mahasiswa ilmu komunikasi dan dapat bertukar pikiran dengan para beliau.
5. Kepada Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si. dan Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si., yang telah membimbing peneliti mulai dari pengerjaan proposal hingga skripsi.

6. Kepada Bella Esperansa selaku sahabat sejak awal perkuliahan yang selalu memberikan semangat, menghibur, dan mendengarkan keluhkesah dari peneliti.
7. Kepada Rebecca Latumeten, Nanda Cynthia, Michelle Bella, Ayeisha Dinda, Rukmana Sindy, Alfian Yudi Pradana Lepar, Dhian Caya Deva, Okiana Sandra, Febi Aliana dan Rara Ezra. Selaku sahabat peneliti yang selalu menghibur dan menyemangati selama pengerjaan skripsi. Upahmu besar di Surga kawan!
8. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan fikomers angkatan 2015 banyak suka duka yang telah dialami bersama. Fikomers 2015 Set Up The Future!

Demikian peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya atas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun pembacanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	9
I.3. Tujuan Penelitian	9
I.4. Batasan Masalah.....	9
I.5. Manfaat Penelitian	10
I.5.1 Akademis	10
I.5.2 Praktis	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11

II.1. KerangkaTeori	11
II.1.1 Definisi PR	11
II.1.2 Unsur-unsur PR	13
II.1.3 Peran <i>Public Relations</i> /Humas	14
II.1.4 Publik Internal	15
II.1.5 Komunikasi Internal	16
II.1.6 Kegiatan <i>Employee Relations</i>	18
II.1.7. <i>Family Gathering</i>	20
II.1.8. Citra Perusahaan.....	21
II.1.9. Efektivitas Program Kegiatan Internal PR	24
II.2. Nisbah Antar Konsep	27
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	29
BAB III. METODE PENELITIAN	30
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
III.2. Metode.....	30
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	30
III.4. Definisi Konseptual	31
III.5. Definisi Operasional	32
III.6. Populasi dan Sampel	36
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	37
III.8. Teknik Pengumpulan Data	37

III.9. Validitas dan Reliabilitas.....	37
II.9.1. Validitas	37
II.9.2. Reliabilitas.....	39
III.10. Teknik Analisis Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	45
IV.1.1. Profil dan Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk	50
IV.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk	52
IV.1.3. Struktur Organisasi	54
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
IV.2.1. Uji Validitas	56
IV.2.2. Uji Reliabilitas	59
IV.3. Temuan dan Pembahasan	59
IV.3.1. Deskripsi Karakteristik Responden	59
IV.3.2. Pengukuran Kategori.....	64
IV.3.3. Deskripsi Efektivitas Kegiatan PR.....	65
IV.3.3.1. Efektivitas Indikator Perencanaan Kerja dan Komunikasi dari Humas untuk Mencapai Tujuan Bersama	63
IV.3.3.2. Kesimpulan Efektivitas Indikator Perencanaan Kerja dan Komunikasi dari Humas untuk Mencapai Tujuan Bersama	77

IV.3.3.3. Efektivitas Indikator Peranan untuk Pelaksanaan, dan menilai Program Kerja PR	80
IV.3.3.4. Kesimpulan Indikator Peranan untuk Pelaksanaan, dan Menilai Program Kerja PR	96
IV.3.3.5. Efektivitas Indikator Menyelenggarakan Komunikasi Dua Arah Timbal Balik	99
IV.3.3.6. Kesimpulan Indikator Menyelenggarakan Komunikasi Dua Arah Timbal Balik	109
IV.3.4. Efektivitas Kegiatan PR	113
IV.3.5. Tabulasi Silang (<i>Cross tabulation</i>)	115
IV.3.5.1. Tabulasi Silang Identitas Responden Jenis Kelamin.....	115
IV.3.5.2. Tabulasi Silang Identitas Responden Masa Kerja	117
IV.3.5.3. Tabulasi Silang Identitas Responden Status Perkawinan.....	119
IV.3.5.4. Tabulasi Silang Identitas Responden Kontribusi Kegiatan <i>Family Gathering</i>	121
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	123
V.1.Kesimpulan	123
V.2.Saran	124
V.2.1. Saran Akademis.....	124
V.2.2. Saran Praktis.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	125

LAMPIRAN 129

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Rundown kegiatan <i>family gathering</i> unit <i>Credit Operations</i> <i>Region VIII/ Jawa 3</i>	48
Gambar IV.2 Logo PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk	53
Gambar IV.3 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk	54
Gambar IV.4 Foto Bersama Keluarga Besar PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk unit <i>Credit Operations</i> <i>Regions VIII/ Jawa3</i>	112

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Uji Validitas Indikator 1.....	56
Tabel IV.2 Uji Validitas Indikator 2.....	57
Tabel IV.3 Uji Validitas Indikator 3.....	58
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel IV.5 Jenis Kelamin	60
Tabel IV.6 Status Perkawinan	61
Tabel IV.7 Masa Kerja	62
Tabel IV.8 Kontribusi Kegiatan	63
Tabel IV.9 Indikator Perencanaan Kerja 1	65
Tabel IV.10 Indikator Perencanaan Kerja 2	67
Tabel IV.11 Indikator Perencanaan Kerja 3	68
Tabel IV.12 Indikator Perencanaan Kerja 4	69
Tabel IV.13 Indikator Perencanaan Kerja 5	71
Tabel IV.14 Indikator Perencanaan Kerja 6	72
Tabel IV.15 Indikator Perencanaan Kerja 7	74
Tabel IV.16 Indikator Perencanaan Kerja 8	76
Tabel IV.17 Kesimpulan Efektivitas Indikator 1	77
Tabel IV.18 Peranan Pelaksanaannya1.....	81
Tabel IV.19 Peranan Pelaksanaannya 2.....	82
Tabel IV.20 Peranan Pelaksanaannya 3.....	84
Tabel IV.21 Peranan Pelaksanaannya 4.....	86
Tabel IV.22 Peranan Pelaksanaannya 5.....	88
Tabel IV.23 Peranan Pelaksanaannya 6.....	89
Tabel IV.24 Peranan Pelaksanaannya 7.....	91
Tabel IV.25 Peranan Pelaksanaannya 8.....	92

Tabel IV.26 Peranan Pelaksanaannya 9.....	93
Tabel IV.27 Peranan Pelaksanaannya 10.....	95
Tabel IV.28 Kesimpulan Efektivitas Indikator 2.....	96
Tabel IV.29 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 1	99
Tabel IV.30 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 2	101
Tabel IV.31 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 3	102
Tabel IV.32 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 4	103
Tabel IV.33 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 5	104
Tabel IV.34 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 6	106
Tabel IV.35 Indikator Komunikasi Dua Arah Timbal Balik 7	108
Tabel IV.36 Kesimpulan Efektivitas Indikator 3.....	109
Tabel IV.37 Efektivitas Kegiatan PR	113
Tabel IV.38 Tabulasi Silang Jenis Kelamin x Efektivitas Kegiatan PR	115
Tabel IV.39 Tabulasi Silang Masa Kerja x Efektivitas Kegiatan PR	117
Tabel IV.40 Tabulasi Silang Status Perkawinan x Efektivitas Kegiatan PR	119
Tabel IV.41 Tabulasi Silang Kontribusi Kegiatan x Efektivitas Kegiatan PR	121

DAFTAR BAGAN

Bagan II.3 BaganKerangka Konseptual.....	29
Bagan IV.1 Struktur Organisasi Unit Credit Operations Region VIII/ Jawa 3	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner	129
Lampiran II. Hasil <i>Coding</i> Kuesioner.....	133
Lampiran III. Uji Validitas	150
Lampiran IV. Uji Reliabilitas	165
Lampiran V. Frekuensi	165
Lampiran VI. TabulasiSilang.....	175

ABSTRAK

Xena Maghfirlany Bismihadj NRP. 1423015082. *Efektivitas Family Gathering dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya sebagai Kegiatan Employee Relations*

Teori efektivitas kegiatan PR melihat bagaimana evaluasi dari pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang direncanakan oleh seorang PR. Khalayak dari PR perusahaan bisa dari masyarakat internal dan juga eksternal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas kegiatan PR, yaitu *Family Gathering* dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya. Peneliti menggunakan indikator yang ada di teori efektivitas Kegiatan PR. Adapun ada 3 indikator, Perencanaan Kerja dan Komunikasi dari Humas untuk Mencapai Tujuan Bersama, Peranan untuk Pelaksanaannya, dan Menilai Program kerja PR, dan Menyelenggarakan Komunikasi Dua Arah Timbal Balik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu berupa kuesioner untuk mengumpulkan data yang disebarkan pada 100 karyawan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya unit *Credit Operations Region VIII/ Jawa 3*. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa kegiatan *family gathering* sebagai program kegiatan *employee relations* efektif. Semua indikator yang menjadi alat ukur mendapatkan nilai tinggi, sehingga dapat dikatakan efektif.

Kata Kunci: *Public Relations, Employee Relations, Family Gathering*

ABSTRACT

Xena Maghfirany Bismihadj NRP. 1423015082. Effectiveness Family Gathering of PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya as Employee Relations Activities

The theory of the effectiveness of PR activities see how the evaluation of the implementation of the activities planned by a PR. Audience of PR firms can from internal and external communities. This study was conducted to determine the level of effectiveness of PR activities, namely Family Gathering of PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya. Researchers using existing indicators in the theory of the effectiveness of PR activities. As there are three indicators, Work Planning and Communication of Public Relations to Achieve Common Goals, Roles for implementation, and assess work programs PR, and Organizing Reciprocal Two-Way Communication. In this study, researchers used a questionnaire tools to collect data that is distributed on 100 employees of PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Surabaya unit of Credit Operations Region VIII / Java 3. The analysis technique used is descriptive statistics. In this study, it was found that family gatherings as an effective employee relations program activity. All the indicators that have become a measuring tool to get high marks, so it can be said to be effective.

Keywords: Public Relations, Employee Relations, Family Gathering