

**ANALISIS STRATEGI HUMAS PT. BANK KB BUKOPIN, TBK DALM
PEMULIHAN CITRA PERUSAHAAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
IQBAL KUSDIYANTO
044118417**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Iqbal Kusdiyanto
NPM : 044118417
Judul : Analisis Strategi Humas PT. Bank KB Bukopin, TBK Dalam Pemulihan Citra Perusahaan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

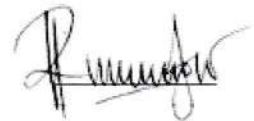
Pembimbing I : Dini Valdiani, M.Si
NIK. 1.1110 033 517



Pembimbing II : Qoute Nuraini C, M.I.Kom
NIK. 1.0113.001 608



Pembaca : Roni Jayawinangun, M.Si
NIK. 1.0616 049 757

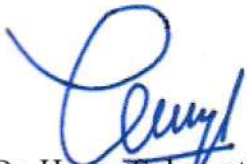


Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 27 Juli 2022

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Ketua Program Studi


Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001


Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

KIBAL KUSDIYANTO 044118417. 2022. Strategi Humas PT. Bank KB Bukopin dalam Pemulihan Citra Perusahaan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, *Public Relations*, Universitas Pakuan Bogor, dibawah bimbingan **Dini Valdiani dan Qoute Nuraini Cahyaningrum.**

PT. Bank KB Bukopin adalah salah satu perusahaan jasa bidang perbankan di Indonesia yang telah beroperasi selama lebih dari empat dasawarsa yang lalu. PT. Bank KB Bukopin memfokuskan diri pada segmen UMKMK. Pada Juni 2020 Bank KB Bukopin mengalami masalah likuiditas yang dialami Bank Bukopin berdampak kepada nasabah sehingga nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan tarik tunai dan tidak bisa melakukan transfer. Permasalahan likuiditas ini yang berdampak kepada citra perusahaan Bank KB Bukopin. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deksriptif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta teknik keabsahan data melalui triangulasi sumber dimana peneliti menggali kebenaran informasi tertentu yang dilakukan melalui berbagai sumber untuk memperoleh data. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2022 bertempat di kantor pusat Bank KB Bukopin dengan data yang diperoleh dengan mewawancarai *Manager* dan *Staff Media Relations & Brand Image* serta naasabah Bank KB Bukopin sedangkan triangulasi dari penelitian ini dilakukan dengan Kepala Bagian Humas & Litbang PT. Asuransi Umum Bumida. Hasil penelitian menunjukkan beberapa aktivitas atau program Humas dalam pemulihan citra perusahaan yang dilakukan oleh Bank KB Bukopin diantaranya, melaksanakan klarifikasi, himbauan kepada nasabah dan masyarakat, rebranding, campaign perdana bersama KB Kookmin dengan campaign yang bertajuk "Bintang Finansial Indonesia". Media yang digunakan pada campaign tersebut yaitu media sosial seperti instagram, youtube, media partnership, iklan televisi dan iklan billboard. melaksanakan Customer Gathering KB Bukopin dengan para nasabah Priorotas Bank KB Bukopin di beberapa kota di Indonesia. Aktivitas atau program yang telah dilaksanakan berhasil sampai kepada nasabah Bank KB Bukopin.

Kata kunci: *citra; hubungan masyarakat; strategi humas*