

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM**

(Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

SILVANA APRILLIA ATIN

9.3.14.014.16

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM**
(Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SILVANA APRILLIA ATIN

9.3.14.014.16

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN I

Skripsi dengan Judul:

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM**

(Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)

Oleh:

SILVANA APRILLIA ATIN

9.3.14.014.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 07 Februari 2021

Pembimbing I



Sri Anugerah Natalina, S.E., M.M
NIP. 19771225 200901 2 006

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN II

Skripsi dengan Judul:

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM**

(Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)

Oleh:

SILVANA APRILLIA ATIN

9.3.14.014.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 25 Februari 2021

Pembimbing II



Binti Mutafarida, M.EI

NIP. - / NIDN : 2104108403

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, April 2021

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr. wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Silvana Aprillia Atin
NIM : 9.314.014.16
Judul : STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang
Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Sri Anugerah Natalina, S.E., M.M
NIP. 19771225 200901 2 006

Binti Mutafarida, M.EI
NIP. - / NIDN : 2104108403

NOTA PEMBIMBING

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, April 2021

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr. wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Silvana Aprillia Atin
NIM : 9.314.014.16
Judul : STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang
Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 12 April 2021, kami berpendapat menerima dan menyetujui Hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Sri Anugerah Natalina, S.E., M.M
NIP. 19771225 200901 2 006

Binti Mutafarida, M.EI
NIP. - / NIDN : 2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PERSPEKTIF
MANAJEMEN ISLAM**

(Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)

Oleh

SILVANA APRILLIA ATIN

9.3.14.014.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, tanggal : Senin, 12 April 2021

Pukul : 10.00 – 11.00 WIB

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Ali Samsuri, M.E.I (.....)
NIP. 19761031 200901 1 003

2. Penguji I

Sri Anugerah Natalina, S.E., M.M (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

3. Penguji II

Binti Mutafarida, M.EI (.....)
NIP. - / NIDN : 2104108403

Kediri, April 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Dr. Imam Anas Muslih, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung.”
(QS. Al – Imron 3: 173)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas petunjuk dan pertolongan-Mu ya Allah tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Alm. Bapak Atin dan Ibu Sukarsi yang sangat aku sayangi, beliau telah memberikan doa dan semangat tanpa henti kepada anaknya ini.
2. Alm. Nenekku yang mendoakan dan memberi semangat ketika beliau masih hidup, beliau sangat berharap dapat melihat aku wisuda dan menikah.
3. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE.MM. Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan secara tulus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Binti Mutafarida, M.E.I. Selaku pembimbing II yang telah memberikan semangat dan bimbingan yang sangat berarti.
5. Pimpinan, staff dan pegawai BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri yang telah membantu dalam terselesainya penelitian yang penulis lakukan.
6. Dosen-dosen IAIN Kediri yang sabar membimbing, memotivasi dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Teman-teman tersayang Perbankan Syariah angkatan 2016 yang selama ini bersama kita mencari ilmu.
8. Serta teman seperjuangan Amel, Rachma, Vian yang memberikan semangat sekaligus tim horeku. Tak lupa untuk sahabat terbaik Bachtiar dan Binti Aisyah selalu memberikan support demi kelancaran penelitian ini.

ABSTRAK

ATIN, SILVANA APRILLIA. 2021. *Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Perspektif Manajemen Islam (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Pembimbing : (1) Sri Anugrah Natalina, SE. MM. (2) Binti Mutafarida, M.E.I.

Kata kunci: Strategi, Public Relations dan Citra Perusahaan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa keuangan. Persaingan lembaga keuangan perbankan semakin ketat. Kinerja *Public Relations* BNI Syariah semakin membaik hingga mendapatkan penghargaan di tahun 2018 dan 2019. Hasil observasi awal menunjukkan *Public Relations* berperan penting untuk meningkatkan citra positif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Perspektif Manajemen Islam pada BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga mampu menggali informasi lebih dalam tentang profesi bankir. Narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai BNI Syariah KC Kediri dengan bagian backoffice berjumlah 1 orang dan wawancara kepada nasabah BNI Syariah berjumlah 3 orang. Penelitian ini menggunakan Teori dari Onong Uchjana Effendy mengenai strategi public relations yaitu menjaga hubungan baik dengan semua pihak publik internal atau publik eksternal untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Hasil penelitian yang dilakukan pada BNI Syariah KC Kediri didapat bahwa *public relations* menjaga hubungan baik dengan internal maupun eksternal perusahaan agar citra BNI Syariah dimata publik menjadi positif dan dapat menguntungkan BNI Syariah. Menjaga komunikasi yang baik agar terjalin hubungan yang dekat dengan sesama karyawan. Sedangkan untuk menjaga hubungan baik dengan eksternal BNI Syariah KC Kediri menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, masyarakat sekitar dengan melaksanakan kegiatan sosial, menjaga hubungan baik dengan pemerintah dan media pers.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT. Yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Perspektif Manajemen Islam (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri)**". Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah, yaitu agama Islam.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mengalami kesulitan. Namun, dengan kesabaran, ketekunan dan doa akhirnya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Ucapan terimakasih senantiasa penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri, Bapak Dr. H.Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Syariah, Ibu Sulistyowati, S.H.I, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah beserta staff, atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Sri Anugrah Natalina ,SE.MM. dan Ibu Binti Mutafarida, M.E.I selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, saran, dan bantuan dmi terselesaikannya penulisan Skripsi ini.

3. Ibu Iska Yanuartanti selaku *Branch Operations & Service Manajer* (BOSM) dan seluruh staff dan karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri yang telah memberikan waktu, saran, dan bantuan demi terselesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu, saudara tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah SWT meridhai dan membalas dengan surga-Nya, aamiin.
5. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah yang saling memberikan support baik materil maupun moril yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Atas segala jasa, doa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan hanya bisa memberikan doa "jaza kumullah ahsanal jaza" semoga kebaikan yang diberikan dibalas kebaikan oleh Allah SWT. Akhirnya penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu mengharapakan saran, kritik dan pengarahannya juga bimbingan yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN SAMBUNG..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN I..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN II..... | iv |
| NOTA DINAS | v |
| NOTA PEMBIMBING | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | vii |
| HALAMAN MOTTO | viii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ix |
| ABSTRAK | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Kegunaan Penelitian | 12 |
| E. Telaah Pustaka..... | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 18 |
| A. Konsep Dasar Tentang Strategi | 18 |
| B. Tinjauan Tentang Public Relations | 18 |
| 1. Pengertian <i>Public Relations</i> | 18 |
| 2. Konsep-konsep Dasar <i>Public Relations</i> | 19 |
| 3. Prinsip <i>Public Relations</i> | 20 |
| 4. Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> | 20 |
| 5. Tujuan <i>Public Relations</i> | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Manajemen <i>Public Relations</i> | 24 |
| 7. Strategi <i>Public Relations</i> | 24 |
| 8. <i>Public Relations</i> dan Hubungannya | 24 |
| 9. Bentuk Kegiatan <i>Public Relations</i> | 25 |
| 10. <i>Public Relations</i> dalam Islam | 26 |
| C. Tinjauan Citra Perusahaan | 26 |
| D. Tinjauan tentang Manajemen Islam..... | 28 |
| 1. Konsep Manajemen Islam | 28 |
| 2. Karakteristik Manajemen Islam..... | 29 |
| 3. Hakikat dan Realitas Manajemen Islam | 29 |
| 4. Tujuan dan Sasaran Manajemen Islam | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 33 |
| B. Kehadiran Peneliti | 34 |
| C. Lokasi Penelitian | 34 |
| D. Sumber Data..... | 34 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 35 |
| F. Analisis Data..... | 37 |
| G. Validitas Data..... | 38 |
| H. Tahap-tahap Penelitian..... | 39 |
| BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | 40 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 40 |
| 1. Sejarah BNI Syariah | 40 |
| 2. Gambar dan Arti Lambang BNI Syariah | 40 |
| 3. Visi dan Misi BNI Syariah | 41 |
| 4. Produk-Produk BNI Syariah..... | 42 |
| B. Paparan Data | 47 |
| 1. Strategi <i>Public Relations</i> Untuk Mempertahankan Citra di BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri..... | 47 |
| 2. Tinjauan Citra BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri..... | 51 |

| | |
|--|----|
| 3. Tinjauan Manajemen Islam mengenai strategi BNI Syariah dalam mempertahankan citra perusahaan..... | 52 |
| BAB V PEMBAHASAN | 57 |
| A. Strategi <i>Public Relations</i> BNI Syariah Cabang Kediri untuk Mempertahankan Citra Perusahaan..... | 57 |
| B. Strategi Mempertahankan Citra Perusahaan Ditinjau dari Manajemen Islam | 61 |
| BAB VI PENUTUP | 64 |
| A. Kesimpulan | 64 |
| B. Saran..... | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN..... | 70 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|---|
| Tabel 1.1 | Perbandingan Penghargaan Public Relations Bank Syariah | 7 |
| Tabel 1.2 | Perbandingan <i>Public Relations</i> dan Hubungannya di Bank Syariah .. | 9 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Logo BNI Syariah..... | 41 |
|----------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian di Bank BNI Syariah
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Lembar
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup