

## **KATA PENGANTAR**

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Karena dengan Rahmat dan Karuni-Nya, penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Solawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Alhamdulillah, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang diinginkan. Semuanya tidak lepas dari usaha, perjuangan, dorongan dari semua pihak, dan tentunya do'a serta tawakal kepada sang Pencipta. Maka untuk itu, pada kesempatan ini, Penulis sangat perlu untuk menghaturkan dan mengucapkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak terkait yang dengan begitu ikhlasnya telah membantu penulis dalam memperlancar Skripsi ini. Rasa terima kasih yang sangat dalam penulis haturkan kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Ibu Trimanah, S. Sos, M.Si.
2. Dosen Pembimbing Mubarak, S.Sos, M.Si dan Dian Marhaeni S.Sos, M.Si. yang telah memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.
3. Dosen-dosen fakultas Ilmu Komunikasi yang telah banyak memberikan banyak ilmunya serta kesabaran dalam membimbing mahasiswanya.
4. Bpk. Hendi Prihatno dan Bayu Noristyandi yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian, Terimakasih juga untuk

seluruh karyawan PT Asuransi Jiwasraya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data penelitian.

5. Terimakasih untuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak Pipih Moch Koffie dan Ibu Rahayu yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang tiada henti. Terimakasih juga untuk ketiga adikku Putri Roseyoan Ayu, Intan Meilalita dan Mochammad Raffi Annas yang selalu menghibur kakaknya disaat mengalami kelelahan dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih untuk kasih sayang kalian, kalian adalah alasanku untuk terus berjuang hingga akhir hayat.
6. SAHABAT KEPOMPONG : Terimakasih untuk Nurul yang selalu setia menemani penulis dalam penyelesaian skripsi, terimakasih sudah mau selalu direpotin dan menjadi pendengar yang baik. Sudah mengajarkan banyak hal tentang kesederhanaan dan bersyukur. Semoga kesuksesan selalu mengikuti langkah kita hingga ke akherat nanti Amin Ya Rabbal Alamin.
7. Terimakasih untuk Arman yang selalu menjadi pendengar yang baik, sudah mau meluangkan waktunya yang super sibuk untuk membantu saat penulis menghadapi kesulitan dalam proses penyelesaian skripsi. Semoga kebaikan selalu datang bersama kita, dan tetap menjadi laki laki tangguh yang super duber hebat.
8. FIKOM 2012: Terimakasih juga untuk semua temen – temen fikom 2012

Anita : Terimakasih sudah menjadi teman yang baik, heboh dan temen adventure yang keren. Terimakasih untuk kurang lebih 4 tahun, dari awal kita di asrama, di kaligawe sampai akhirnya ngekost bareng.

Riska : Terimakasih sudah menjadi temen gila yang selalu bisa bikin ketawa, terimakasih sudah mau menampung aku di kost kostan kalau butuh temen sharing. Terimakasih telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

Gutri : Terimakasih sudah menjadi teman yang baik, terimakasih untuk segala kemurahan hati yang sudah diberikan.

Lisa : Terimakasih untuk sharing banyak hal dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

Dan untuk semua temen temen seperjuangan Fikom '12 yang selalu memberikan semangat dan memberikan kekuatan satu sama lain untuk bisa menyelesaikan skripsi.

9. KOST TIGA DARA (Kost Kostan Syariah): Terimakasih untuk Tiara, Tiwi, Rina, Isni, Noni, Kina dan semua anak kost Tiga dara yang namanya belum disebutkan , menyenangkan, heboh dan selalu bisa bikin kost terasa adem dengan lantunan ayat ayat suci Al Qur'an yang semoga aktivitas mengaji sehabis maghrib bisa menjadi rutinitas baik yang terus dijalankan.

10. Terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mohon maaf apabila tidak bisa penulis sebutkan

satu persatu. Semoga segala doa baik diijabah dan menjadi baik untuk kita semua Amin Ya Rabbal Alamin.

Akhirnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi yang positif terhadap perkembangan dan peningkatan kualitas ilmu pengetahuan dibidang komunikasi organisasi.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Semarang, 07 September 2016

Penulis

Haifa Arum Liestari

31001200119

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Signifikasi Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoriis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	8
1.6 Kerangka Teori.....	9

1.6.1 Paradigma .....	9
1.6.2 State of Art.....	10
1.6.3 Teori Penelitian.....	12
1.6.3.1 Definisi Public Relations .....	12
1.6.3.2 Definisi Strategi Public Relations.....	13
1.6.3.3 Strategi Public Relations .....	14
1.6.4 Konsep Brand, Branding, Rebranding.....	27
1.6.4.1 Brand .....	27
1.6.4.2 Pengertian Rebranding .....	28
1.6.4.3 Tujuan Rebranding .....	29
1.6.4.4 Tahapan Rebranding.....	30
1.7 Metode Penelitian .....	33
1.7.1 Tipe Penelitian .....	33
1.7.2 Situs Penelitian .....	33
1.7.3 Subjek Penelitian .....	33
1.7.4 Jenis Data.....	34
1.7.5 Sumber Data .....	34
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data .....	35
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	35
1.7.8 Kualitas Data.....	37

<b>BAB II</b>	<b>PROFIL LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
	2.1 Gambaran Umum PT Asuransi Jiwasraya .....	40
	2.1.1 Sejarah PT Asuransi Jiwasraya.....	40
	2.1.2. Sejarah PT Asuransi Jiwasraya Cabang Semarang .....	46
	2.1.3 Visi dan Misi .....	47
<b>BAB III</b>	<b>TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
	3.1 Penyajian Data Penelitian .....	58
	3.1.1 Identitas Informan.....	59
	3.1.2 Hasil Wawancara Narasumber .....	60
	3.2 Fase Formative Research .....	60
	3.2.1 Faktor Rebranding PT Asuransi Jiwasraya .....	60
	3.2.2 Situation Analysis.....	61
	3.2.3 Peran Pihak Internal dan Exsternal Perusahaan .....	63
	3.2.4 Analyzing The Public .....	64
	3.2.5 Stakeholder Internal.....	65
	3.2.6 Stakeholder External.....	65
	3.3. Fase Strategi .....	66
	3.3.1 Objective & Goal.....	66
	3.3.2 Target Audience .....	66
	3.3.3 Brand Awarness.....	69
	3.3.4 Bentuk Rebranding yang dilakukan .....	70

3.3.5 Strategi Rebranding .....	71
3.4 Fase Taktik .....	78
3.4.1 Taktik.....	78
3.4.2 Implementasi .....	79
3.4.3 Marketing Program.....	80
3.4.4 Marketing Communication.....	85
3.4.5 Public Relations Tools.....	87
3.4.6 Budgeting.....	87
3.4.7 Pelaksanaan .....	89
3.4.8 Monitoring dan Evaluasi .....	89
3.4.8.1 Proses Evaluasi .....	90
3.4.8.2 Indikator Keberhasilan .....	90
3.4.9 Pengukuran Keberhasilan .....	91
3.4.10 Hambatan.....	91
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>93</b>
Table Formative Research.....	94
Table Strategi .....	94
Table Taktik .....	94
4.1 Fase Formative Research.....	96
4.2 Fase Strategi .....	97
4.3 Fase Taktik .....	99
4.4 Marketing Program .....	101



4.5 Tahapan Rebranding .....	102
4.5.1 Trigering (Pemicu) .....	102
4.5.2 Analyzing & Decosion Making .....	103
4.5.3 Planning .....	103
4.5.4 Preparing.....	104
4.5.5 Launching .....	104
4.5.6 Evaluating.....	104
4.5.7 Countinuing .....	105
4.6 Situation Analysis .....	105
4.6.1 Target Audience .....	106
4.6.2 Stakeholder.....	108
4.6.3 Objective dan Goal.....	110
4.7 Strategi .....	111
4.8 Budgeting .....	113
4.9 Pelaksanaan .....	113
4.9.1 Tactic.....	114
4.9.2 Implementasi .....	114
4.9.3 Public Relations Tools .....	116
4.10 Monitoring dan Evaluasi .....	117
4.10.1 Proses Evaluasi .....	117
4.10.2 Hambatan .....	119

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	120
	5.1 Kesimpulan .....	120
	5.2 Saran.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	123