

**ANALISIS PANDANGAN ANALIS INVESTOR PERBANKAN
TERHADAP *WEBSITE* INVESTOR RELATIONS
PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk.**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**



**LOECIA NHADILAH SANNIE
1101003009**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

**ANALISIS PANDANGAN ANALIS INVESTOR PERBANKAN
TERHADAP *WEBSITE* INVESTOR RELATIONS
PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk.**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**



**LOECIA NHADILAH SANNIE
1101003009**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Loecia Nhadilah Sannie

NIM : 1101003009

Tanda Tangan :

Tanggal : 16 Juli 2014

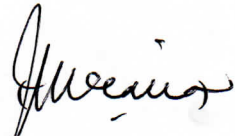
HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh :


Nama : Loecia Nhadilah Sannie
NIM : 110100309
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : “Analisis Pandangan Analisis Investor Perbankan Terhadap *Website* Investor Relations PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, S. Sos., M.Media Prac. 

Penguji 1 : Suharyanti, Dra., M.S.M 

Penguji 2 : Mathilda Agnes Maria Wowor, S.Sos., M.Si ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “*Analisis Pandangan Analisis Investor Perbankan Terhadap Website Investor Relations PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.*”

Penulis mengakui bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari kontribusi, bantuan dan doa dari banyak pihak. Atas terselesaikannya tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang mendukung penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini, baik dalam bentuk moril maupun materil. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie dan Pembimbing Akademik
3. Ibu Mirana Hanasthasia S. Sos, MMediaPrac selaku Dosen Pembimbing atas nasehat, bimbingan dan masukan yang diberikan selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Seluruh staff pengajar dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial atas bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan laporan magang ini.
5. Keluarga penulis: Bapak Matsani, HS, Ibu Tiurlan Loecide Siagian, Noer Faryza Sannie dan Amelia Wisda Sannie atas dukungan dan bantuan yang senantiasa diberikan, baik dalam bentuk moril maupun materil
6. Joko Ismoyo yang tak pernah henti menemani dan menyemangati penulis sejak 6 Desember 2013 dan selama masa penyusunan tugas akhir
7. Teman-teman Universitas Bakrie, terutama mahasiswa peminatan Public Relations angkatan 2010 (Icha, Fenty, Qodri, Nomena, Nadia, Alifia,

- Ciput, Hilda, Gio, Renata) yang berjuang bersama penulis dan selalu memberikan semangat dan bantuan ke satu sama lain
8. Pihak PT Bank Danamon Indonesia Tbk: Kezia Pingkan Jovanka dan Ferdi Ihdianto, atas bantuan dan arahan yang mempermudah penulis dalam menyusun tugas akhir
 9. Empat orang analis: Tjandra Lienandjaja, Christopher Daniel Wijaya, Laurensius Teiseran dan Amir Dalimunthe, yang telah memberikan bantuan dan bersedia untuk diwawancarai oleh penulis di sela-sela kesibukannya sebagai analis
 10. Kerabat penulis: Marlina, Rahadian Faris Mutaqqin dan Ratih Kusumawardhani, yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada penulis dalam mencari kontak analis
 11. Keluarga besar Departemen Legal, Compliance and Corporate Security PT Bank DBS Indonesia, terutama kepada Ibu Adhingantri Dinur, Mbak Fitri Berlian, Mbak Lindarwita, Mbak Citra dan Ibu Hasita Yasti yang senantiasa menyemangati dan mengajari penulis tentang ilmu perbankan
 12. Serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam masa penyusunan tugas akhir ini

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat baik bagi penulis dan pembaca. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Jakarta, Juli 2014

Penulis
Loecia Nhadilah Sannie

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Loecia Nhadilah Sannie
NIM : 1101003009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pandangan Analisis Investor Perbankan Terhadap *Website* Investor Relations PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Padatanggal : Juli 2014

Yang menyatakan

(Loecia Nhadilah Sannie)

Nama : Loecia Nhadilah Sannie
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Analisis Pandangan Analis Investor Perbankan Terhadap *Website*
Investor Relations PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.

ABSTRAK

Komunikasi korporat menjadi salah satu bidang yang sangat dinamis dalam kehidupan berbisnis. Fungsi dan ranah kerja komunikasi korporat secara keseluruhan berkaitan dengan membangun hubungan yang efektif dan berkelanjutan antara perusahaan dengan *stakeholders*. PT. Bank Danamon Indonesia Tbk sebagai salah satu perusahaan perbankan multinasional di Indonesia kian menerapkan *one-way symmetrical model of communication*, yakni strategi komunikasi satu arah yang secara umum diterapkan melalui *website* dan dicetuskan oleh Joep Cornelissen (2011). Analis investor perbankan (analis) sebagai salah satu *stakeholders* utama perusahaan kerap menggunakan *website* Investor Relations sebagai sumber informasi utama. Sehingga dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk menggali pandangan analis terhadap *website* Investor Relations Bank Danamon serta mencari tahu apakah informasi yang disajikan Bank Danamon melalui *website* Investor Relations sudah cukup memenuhi kebutuhan analis. Metode penelitian adalah kualitatif dengan sumber data berasal dari wawancara mendalam dengan tiga orang analis dari tiga perusahaan sekuritas yang tercatat di Bursa Efek Indonesia, dokumentasi serta penelusuran *website* Investor Relations Bank Danamon. Hasil penelitian menunjukkan analis memiliki pandangan bahwa dokumen dan informasi dalam *website* Investor Relations Bank Danamon cukup lengkap dan dapat membantu pekerjaan analis. Namun hal ini tidak luput dari beberapa catatan penting yang diungkapkan oleh para analis yang dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan.

Kata kunci: Komunikasi korporat, Investor Relations, *website* Investor Relations, Bank Danamon, Analis.

Name : Loecia Nhadilah Sannie
Course Study : Communication
Research Title : Analysis of Viewpoint of Banking Investor Analyst Toward
Investor Relations Website of Bank Danamon Indonesia Plc

ABSTRACT

Corporate Communications has become a very dynamic field in business industry. The function and the realm of overall corporate communications work are related to building a sustainable and effective relationships between the company and stakeholders. Bank Danamon Indonesia Ltd as multinational banking company in Indonesia keeps implementing a one-way symmetrical models of communication, which is one-way communication strategy that is generally implemented through website and is published by Joep Cornelissen (2011). Banking Investor Analyst (analyst) as one of the main stakeholders of the company, often use Investor Relations website as primary source of information. Thus, in this study, the author tried to explore the viewpoints of analysts on the Investor Relations website of Bank Danamon and find out whether the information presented through the Bank's Investor Relations website is enough to meet the needs of the analyst. The research method is qualitative and data sources derived from in-depth interviews with three analysts from the three securities companies listed on the Indonesia Stock Exchange, as well as the documentation and exploration of Investor Relations website of Bank Danamon. The results showed analysts hold the view that the documents and information in the Investor Relations website of Bank Danamon is complete and can help analysts' job. But along the way, analysts have some important notes that can be recommendations for the company.

Key words: *Corporate Communications, Investor Relations, website Investor Relations, Bank Danamon, Analyst.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoretis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Komunikasi Korporat.....	14
2.3 Investor Relations	19
2.4 Analisis Investor	20
2.5 Website	22
2.6 Website Investor Relations.. ..	25
2.7 Sikap	34
2.8 Kerangka Pemikiran.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Objek Penelitian.....	40
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.1 Sumber Data.....	42
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.2.1 Informan	45
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	56
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Tentang Bank Danamon	58
4.1.2 Tentang Website Investor Relations Bank Danamon	60
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Informan.....	69
4.2.2 Kognisi Analisis Investor Perbankan Terhadap Website Investor Relations Bank Danamon	71
4.2.3 Afeksi Analisis Investor Perbankan Terhadap Website Investor Relations Bank Danamon	73
4.2.4 Variabel: <i>Usability</i>	75
4.2.4.1 Dimensi: Navigasi.....	75
4.2.4.2 Dimensi: Kustomisasi dan Personalisasi	76
4.2.4.3 Dimensi: Kecepatan <i>Download</i>	77
4.2.4.4 Dimensi: Aksesibilitas	78
4.2.4.5 Dimensi: Kemudahan Penggunaan	79
4.2.5 Variabel: Konten.....	80
4.2.5.1 Dimensi: Warna	81
4.2.5.2 Dimensi: Jenis Tulisan.....	81
4.2.5.3 Dimensi: Pengelompokkan Menu Pilihan	81

4.2.5.4 Dimensi: Gambar	82
4.2.5.5 Dimensi: Konsistensi Desain per Halaman...	82
4.2.5.6 Dimensi: Faktor Lainnya	83
4.2.6 Variabel: Kualitas Informasi.....	80
4.2.6.1 Dimensi: Understandbility	85
4.2.6.2 Dimensi: Reliability	87
4.2.6.3 Dimensi: Usefulness	94
4.3 Pembahasan.....	103
4.3.1 <i>Usability</i>	109
4.3.2 Konten.....	110
4.3.3 Kualitas Informasi.....	111
4.3.4 Informasi Tambahan	113
 BAB V KESIMPULAN	
5.1 Simpulan	119
5.2 Saran	120
5.2.1 Saran Akademik.....	120
5.2.2 Saran Praktis	121
 DAFTAR PUSTAKA	 123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	127

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian “ <i>Best Practices in Managing Investor Relations Websites: Directions for Future Research</i> ” oleh Laury H. Bollen, Harold F. Hassink, Rindert K. de Lange, Saskia D. Buijl (2008).....	10
Tabel 2.1.2 Penelitian “ <i>The Application of PR Communication Model In Investor Relations Through Web 2.0</i> ” oleh Mirana Hanasthasia (2012)	12
Tabel 2.1.3 Penelitian “ <i>Investor Relations on the Internet: A Survey of the Euronext zone</i> ” oleh J. Geerings Foederer DFK, L. H. H. Bollen, H. F. D. Hassink (2003).....	13
Tabel 3.2.1 Laporan PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.....	41
Tabel 3.4.1 Operasionalisasi Konsep.....	52
Tabel 4.2.1.1 Biodata Informan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 <i>Informational strategy: one-way symmetrical model of Communication</i>	17
Gambar 2.2.2 <i>Persuasive strategy: one-way symmetrical model of Communication</i>	18
Gambar 2.2.3 <i>Dialogue strategy: one-way symmetrical model of Communication</i>	18
Gambar 2.8.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.4.1 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 4.1.2.1 Tampilan <i>Website</i> Investor Relations Bank Danamon.....	61
Gambar 4.1.2.2 Halaman Informasi Keuangan <i>Website</i> Investor Relations Bank Danamon.....	63
Gambar 4.1.2.3 Halaman Jadwal Kegiatan <i>Website</i> Investor Relations Bank Danamon.....	65
Gambar 4.1.2.4 Halaman Laporan Tahunan <i>Website</i> Investor Relations Bank Danamon.....	67
Gambar 4.1.2.5 Halaman Danamon Economic Briefing & Outlook <i>Website</i> Investor Relations Bank Danamon.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara Manajer External Affairs PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Ferdi Ihdianto	138
Lampiran 2: Transkrip Wawancara Manajer External Affairs PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Ferdi Ihdianto.....	131
Lampiran 3: Daftar Pertanyaan ke Analis Investor Perbankan.....	144
Lampiran 4: Transkrip Wawancara Tjandra Lienandjaja	158
Lampiran 5: Transkrip Wawancara Tjandra Lienandjaja	186
Lampiran 6: Transkrip Wawancara Tjandra Lienandjaja	216