ABSTRAK

Achmad Subagja. **"Kajian Indentitas Visual Bank BTPN Kaitannya Dalam *Service Of Excellence*"** (studi kasus tentang perubahan identitas visual perusahaan Bank BTPN tahun 2006 kaitannya dalam *Service Of Excellence*).
Skripsi. Desain Komunikasi Visual. UNIKOM 2008.

Identitas perusahaan *(corporate identity)* merupakan suatu cara agar masyarakat mengetahui, mengenal, merasakan dan memahami filosofi-filosofi perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan citra perusahaan di masyarakat, melalui identitas visual perusahaan *(corporate visual identity)*.

Di dalam pembentukan identitas visual perusahaan *(corporate visual identity)* terdapat elemen - elemen visual meliputi logo, bangunan, seragam kerja, sarana angkut, perlengkapan kerja *(stationery office)*, media pendukung promosi seperti *merchandise*, dan lain sebagainya, elemen - elemen visual tersebut berupa unsur elemen visual warna, tipogarafi, bentuk, simbol, lambang, gambar, dan lain sebagainya, unsur elemen visual yang diterapkan memiliki keterkaitan dengan *Service Of Excellence* sebagai tata cara pelayanan.

Pada skripsi ini telah diketahui bawah unsur elemen visual yang diterapkan pada identitas visual perusahaan *(corporate visual identity)* tersebut memiliki keterkaitan dalam *service of excellence* yang mempunyai arti dan tujuan tersendiri, yang merupakan pokok pikiran atau pikiran utama dari ide yang akan diterapkan.

KATA PENGANTAR

Identitas perusahaan *(corporate identity)* merupakan suatu cara agar masyarakat mengetahui, mengenal, merasakan dan memahami filosofi-filosofi perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan citra perusahaan di masyarakat melalui identitas visual perusahaan *(corporate visual identity)*. Skripsi ini berjudul **"Kajian Indentitas Visual Bank BTPN Kaitannya Dalam *Service Of Excellence* (studi kasus tentang perubahan identitas visual perusahaan Bank BTPN tahun 2006 kaitannya dalam *Service Of Excellence*)"**, merupakan penelitian mengenai identitas visual perusahaan *(corporate visual identity)* dan *service of excellence* Bank BTPN tahun 2006.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Bandung, Juli 2008

Achmad Subagja
51904109

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas karunia, rizki serta ridho-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **"Kajian Indentitas Visual Bank BTPN Kaitannya Dalam *Service Of Excellence* (studi kasus tentang perubahan identitas visual perusahaan Bank BTPN tahun 2006 kaitannya dalam *Service Of Excellence*)"**, ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata 1 (S1). Dalam penulisan ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih terhadap pihak-pihak yang telah banyak membantu selama penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Ruly Darmawan, S.Sn., M.Sn., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta dukungannya yang begitu besar.
2. Seluruh dosen penguji yang telah membantu dan memberikan saran serta kritik yang begitu besar.
3. Ambarsih Ekawardhani, S.Sn., M.Sn. selaku konsultan tugas akhir, yang telah memberikan saran dan kritik yang begitu besar.
4. Supardjo kepala bagian umum, divisi *supporting*, yang telah memberikan saran dan keterangan tentang Bank BTPN.
5. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), yang telah memberikan informasi data dalam penelitian ini.
6. Seluruh dosen Desain Komunikasi Visual Universitas Komputer Indonesia yang telah membantu pada penelitian ini.
7. Dan seluruh pihak yang telah membantu penelitian dan penulis skripsi ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahaan
Kata Pengantar i
Ucapan Terima Kasih ii
Abstrak iii
Daftar Isi iv
Daftar Gambar vi
Daftar Tabel vii

BAB I PENDAHULUAN.
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 3
1.3 Rumusan Masalah 4
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Maksud dan Tujuan 5
1.6 Manfaat Penelitian 5
1.7 Metode Penelitian 6
1.7.1 Instrumen Penelitian 6
1.7.2 Skema Bagan Berpikir 7
1.8 Sistematika Penulisan 8

BAB II UNSUR ELEMEN IDENTITAS VISUAL.
2.1 Identitas Perusahaan *(CorporateIdentity*) 9
2.2 Identitas Visual Perusahaan *(Corporate Visual Identity)* 10
2.3 Unsur Elemen Visual 13

BAB III UPAYA BANK BTPN MENUJU *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*.
3.1 Visi Misi Bank BTPN 20
3.2 *Good Corporate Governance*.....22
3.3 *Service Of Excellence* 24

BAB IV ANALISA IDENTITAS VISUAL PERUSAHAAN KAITANNYA DALAM *SERVICE OF EXCELLEN* BANK BTPN.

4.1 Identitas Visual Logo Bank BTPN Tahun 2006 30

4.2 Identitas Visual Bangunan Bank BTPN 37

4.3 Identitas Visual Seragam Kerja Bank BTPN 45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.

5.1 Kesimpulan 48

DAFTAR PUSTAKA 49

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR.

Gambar 1.1 Skema Bagan Berfikir 7
Gambar 3.1 Akibat Pelayanan Yang Buruk 26
Gambar 3.2 Akibat Pelayanan Yang Baik 26
Gambar 4.1 Logo Bank BTPN tahun 2006.....30
Gambar Lampiran I Struktur Organisasi Bank BTPN

DAFTAR TABEL.

Tabel 2.1 Jenis Garis 15
Tabel 2.2 Warna dan Respon Psikologis 17
Tabel 3.1 Mengenal Tipe Nasabah 29
Tabel 4.1 Unsur Elemen Visual Warna Abu – abu.....31
Tabel 4.2 Unsur Elemen Visual Warna Oranye 32
Tabel 4.3 Unsur Elemen Visual Warna Putih.....33
Tabel 4.4 Unsur Elemen Visual Tipografi.....34
Tabel 4.5 Stilasi Logo.....36
Tabel 4.6 Perancangan Identitas Visual Bangunan Bank BTPN.....38
Tabel 4.7 Penerapan Unsur Elemen Visual Pada Bangunan Bank BTPN....42
Tabel 4.8 Inkonsistensi di dalam Penerapan Unsur Elemen Visual 44
Tabel 4.9 Perancangan Identitas Visual Seragam Kerja Bank BTPN 45
Tabel 4.10 Penerapan Identitas Visual Seragam Kerja Bank BTPN.....47
Tabel Lampiran I Perkembangan Identitas Visual Logo
Tabel Lampiran III Identitas Visual Bank BTPN