

**STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS
DALAM MENJAGA CITRA PERUSAHAAN
(KASUS PUBLIC RELATIONS PT MARGA
HARJAYA INFRASTRUKTUR JOMBANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

MOCHAMMAD AMMARUDDIN FERDIANSYAH

1151700231

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

2021

**STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS
DALAM MENJAGA CITRA PERUSAHAAN
(KASUS PUBLIC RELATIONS PT MARGA
HARJAYA INFRASTRUKTUR JOMBANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh

MOCHAMMAD AMMARUDDIN FERDIANSYAH

1151700231

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mochammad Ammaruddin Ferdiansyah

NBI : 1151700231

Judul : Strategi Komunikasi Public Relations dalam menjaga Citra Perusahaan
(Kasus Public Relations PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Pembimbingan Ilmu Politik

Disetujui Oleh,

Dosen


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.


Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji

1. Drs. Edy Sudaryanto., M.I.Kom.
Ketua
2. Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., MA.
Anggota
3. Drs. Jupriono, M.Si.
Anggota

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-
SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochammad Ammaruddin Ferdiansyah
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Komunikasi Public Relation dalam menjaga Citra Perusahaan (Kasus Public Relations PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 15 Juli 2021

Yang Menyatakan



(Mochammad Ammaruddin Ferdiansyah)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mochammad Ammaruddin Ferdiansyah
NPM : 1151700231
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Public Relations dalam menjaga Citra Perusahaan (Kasus Public Relations PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 15 Juli 2021
Yang membuat pernyataan



Mochammad Ammaruddin Ferdiansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran strategi komunikasi Public Relations yang dilakukan PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang dalam menjaga citra perusahaan di kalangan masyarakat. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori strategi komunikasi menurut Hafied Cangara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh bersumber pada wawancara dan juga dilakukan pengumpulan data dengan aktual. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teori triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Pengumpulannya menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan juga dokumentasi. Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap humas PT Marga Harjaya Infrastruktur dan empat masyarakat umum sebagai penunjang sekaligus untuk menguji keabsahan data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Objek dari penelitian ini yaitu PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang. Penelitian ini mendeskripsikan strategi komunikasi Public Relations yang dilakukan oleh PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang dalam menjaga citra perusahaan dengan aktif di media sosial Instagram dan juga Radio untuk selalu bisa berkomunikasi dengan masyarakat luas. Public Relations PT Marga Harjaya Infrastruktur menggunakan dua strategi yaitu pendekatan persuasif dan edukatif serta pendekatan kerja sama dengan publik eksternal.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Public Relations, Citra

ABSTRAK

This study aims to provide an overview of the Public Relations communication strategy carried out by PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang in maintaining the company's image among the public. The theory used in this research is the theory of communication strategy according to Hafied Cangara. This study used descriptive qualitative method. The data obtained were sourced from interviews and actual data collection was also carried out. The technique used in data collection uses triangulation theory, namely different data collection techniques to obtain data from the same source. The collection uses in-depth interviews, observation and documentation techniques. The data were collected through in-depth interviews with PT Marga Harjaya Infrastructure public relations and four general public as a support as well as to test the validity of the data. This study uses primary and secondary data sources. The object of this research is PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang. This study describes the communication strategy of Public Relations conducted by PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang. The results of this study indicate that the communication strategy of PT Marga Harjaya Infrastruktur Jombang in maintaining the company's image by being active on social media Instagram and radio to always be able to communicate with the wider community. Public Relations of PT Marga Harjaya Infrastruktur uses two strategies, namely a persuasive and educative approach and a collaborative approach with the external public.

Keywords: *Communication Strategy, Public Relations, Image*

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan rahmat taufik dan hidayah-Nya dapat diselesaikan penulisan skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Public Relations dalam menjaga Citra Perusahaan Marga Harjaya Infrastruktur Jombang. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang perlu dibuat untuk melengkapi tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana strata-1 program studi ilmu komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa begitu banyak dukungan dan perhatian dari beberapa pihak kepada penulis, sehingga segala kesulitan dan hambatan dalam menyusun skripsi ini dapat dilalui. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., MA selaku dosen wali, terimakasih telah membimbing dan memberikan motivasi dan arahan selama menjadi mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Edy Sudaryanto,, M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pertama penulisan skripsi yang selalu memberikan waktu, arahan, motivasi, kritik dan saran selama proses penulisan dan penyusunan

skripsi ini.

6. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos.,M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang juga selalu sabar dalam membimbing dan memberikan waktu, arahan, motivasi, kritik dan saran selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi serta para staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Secara khusus dan paling utama yang penulis banggakan kepada Bapak Djuan Djoko dan Ibu Nikmatul Aini, kedua orang tua yang telah banyak memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang tidak terkira selama penulis hidup hingga saat ini.
9. Nafiisah Zana Dzakiyah dan Zidane Risqito Raffasyah selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, waktu dan do'a selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh informan-informan yang sudah memberikan waktu dan informasi yang sangat membantu penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
11. Kerabat, teman dan sahabat yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu namun selalu memberikan dukungan dan motivasi selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta sumber referensi

bagi pembaca.

Surabaya, 15 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, illegible name.

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	3
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	5
ABSTRAK	7
ABSTRAK	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR.....	16
DAFTAR LAMPIRAN.....	17
BAB I.....	18
PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Permasalahan	22
1.3 Rumusan Masalah.....	22
1.4 Tujuan Penelitian	22
1.5 Manfaat Penelitian	22
1.6 Sistematika Penelitian.....	23
BAB II	25
KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Landasan Teori.....	32
2.2.1 Komunikasi	32
2.2.2 Public Relations	35
2.2.3 Strategi Komunikasi Public Relations	36
2.2.4 Citra.....	39

2.2.5	Teori Strategi Komunikasi Menurut Hafied Cangara	41
2.2.6	Teori Sosiokultural.....	42
2.3	Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Objek Penelitian.....	47
3.3	Subjek Penelitian	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5	Teknik Analisis Data.....	49
3.6	Keabsahan Data	50
BAB IV	51
DEFINISI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Definisi Objek	51
4.1.1	Profil PT Marga Harjaya Infrastruktur.....	51
4.1.2	VISI & MISI	54
4.1.3	Struktur Organisasi	55
4.1.4	Gambaran Informan	55
4.2	Penyajian Data	57
4.2.1	Komunikator	57
4.2.2	Menentukan Target Sasaran.....	61
4.2.3	Menyusun Pesan	64
4.2.4Pemilihan Media	68
4.3	Pembahasan.....	73
4.3.1	Pemilihan Komunikator	74
4.3.2	Menentukan Target	76

4.3.3	Menyusun Pesan	77
4.3.4	Pemilihan Media	79
BAB V	82
PENUTUP	82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Rekomendasi.....	82
5.2.1	Rekomendasi Teoritis	82
5.2.2	Rekomendasi Praktis.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	51
Gambar 4.2 Foto Bersama Karyawan.....	51
Gambar 4.4 Waktu Pembuatan Jalan Tol.....	52
Gambar 4.5 Rute dan denah Ruas Tol.....	53
Gambar 4.6 VISI & MISI.....	54
Gambar 4.7 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4.8 Postingan Edukasi.....	60
Gambar 4.9 Rest Area.....	63
Gambar 4.10 Pemasangan Sticker Reflektor.....	66
Gambar 4.11 Pemberian Masker.....	67
Gambar 4.12 Akun Instagram.....	69
Gambar 4.14 Postingan Instagram.....	72
Gambar 4.13 Survey melalui Kuisisioner.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	86
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	88
Lampiran 3 Dokumentasi.....	103