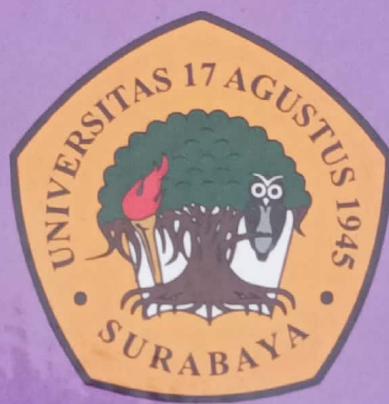


**AUDIT KOMUNIKASI SEBAGAI STRATEGI *Public Relations*  
DALAM MEMPERBAIKI KUALITAS INFORMASI PADA  
PROGRAM M3 (*Monday Morning Motivation*) DALAM  
MEMBANGUN CITRA DIRI AGEN**

**SKRIPSI**

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



**SOFYAN SASNO AGUNG**  
**NBI : 1151600109**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**

**Audit Komunikasi Sebagai Strategi *Public Relations* Dalam  
Memperbaiki Kualitas Informasi Pada Program M3 (*Monday  
Morning Motivation*) Dalam Membangun Citra Diri Agen**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

**Sofyan Sasono Agung**

NBI : 1151600109

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SURABAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### DATA PERSETUJUAN SKRIPSI

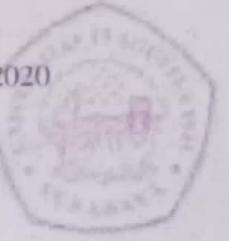
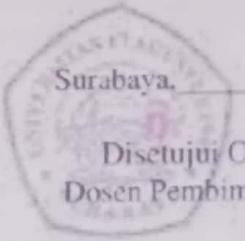
NAMA : Sofyan Sasono Agung

NBI

L151600109

JUDUL

AUDIT KOMUNIKASI DALAM MEMPERBAIKI KUALITAS  
INFORMASI PADA PELAKSANAAN PROGRAM M3 DI  
UNITED AGENCY SB18



Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik

Surabaya,

2020

Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing 1

DR. Endro Tjahjono, M.M

Mohammad Insan Romadhan  
S.I.Kom., M.Med.Kom

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 02 Juli 2020.

Dewan Pengaji :

1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom

Ketua

2. Drs. Edy Sudaryanto,, M.I.Kom

Anggota

3. Drs. Widiyatmo Ekoputro, M.A

Anggota

Mengesahkan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan

Dr. Endro Tjahijono, M.M

## SURAT PERNYATAAN

NAMA : Sofyan Sasono Agung

NBI : 1151600109

JUDUL : AUDIT KOMUNIKASI SEBAGAI STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MEMPERBAIKI KUALITAS INFORMASI PADA PROGRAM M3 ( MONDAY MORNING MOTIVATION ) DALAM MEMBANGUN CITRA DIRI AGEN

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian 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 sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 08 Juli 2020  
Yang Menyatakan,



Sofyan Sasono Agung  
NBI: 1151600109



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

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

## LEMBAR PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sofyan Sasono Agung

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangam ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Pepustakaan Univeritas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Audit Komunikasi Sebagai Strategi Public Relations Dalam Memperbaiki Kualitas Informasi Pada Program M3 (Monday Morning Motivation) Dalam Membangun Citra Diri Agen”

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (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 : 01 Oktober 2020

Yang Menyatakan,



(...Sofyan Sasono A...)

**Tak peduli seberapa keras kamu bekerja, tidak akan ada yang  
berhasil tanpa pertolongan Allah.**

**Maka bantulah dirimu dengan meminta pertolongan kepada Allah. –**

“

**Abdul Bary Yahya”**

# **Audit Komunikasi Sebagai Strategi Public Relations Dalam Memperbaiki Kualitas Informasi Pada Program M3 ( Monday Morning Motivation ) Dalam Membangun Citra Diri Agen.**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas informasi pada pelaksanaan program M3. Kualitas informasi dalam program M3 pada perusahaan United Agency SB18 yang diukur melalui tahapan – tahapan audit komunikasi menurut Rosli & Burhan (2015), yaitu : Mengidentifikasi masalah dan pembentukan kerangka kerja, Diagnosis, Perencanaan dan pelaksanaan audit, Rekomendasi dan Penilaian. Tahapan tersebut diukur menggunakan aspek model variabel Profil Komunikasi Organisasi, yaitu : Iklim komunikasi, Kepuasan organisasi, Penyebaran informasi, Beban informasi, Ketepatan informasi dan Budaya organisasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode audit komunikasi yang melihat pada aspek, yakni : Iklim komunikasi, Kepuasan organisasi, Penyebaran informasi, Beban informasi, Ketepatan informasi. Pada proses pengumpulan data peneliti menggunakan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek penelitian perusahaan United Agency SB18, Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan pada tahapan awal identifikasi permasalahan pada kualitas penyebaran informasi yang diterima agen. Pada proses identifikasi menghasilkan tiga rekomendasi yang diberikan atas persetujuan public relations, yaitu : Penambahan jadwal kegiatan, penambahan proses editing dokumentasi yang disebarluaskan kembali melalui media yang digunakan dan mewajibkan agen mencatat poin pesan yang didapat pada program. Pada proses tahapan menghasilkan lima aspek, yaitu : Iklim komunikasi berupa program sebagai penyelesaian masalah agen, Kepuasan organisasi berupa hambatan penerimaan pesan yang menyebabkan agen lupa, Penyebaran informasi berupa media intagram dan whatsapp serta konten kreatif lewat poster, video dan diskripsi yang sifatnya mengajak, Beban informasi berupa kekuatan informasi yang disediakan empat hari sebelum acara dimulai, Ketepatan informasi berupa tidak terbukanya antara agen dan public relations.

Kata kunci : Kualitas Informasi, Audit Komunikasi, *Public Relations*.

# **Communication Audit as a Public Relations Strategy in Information Quality in the M3 Program in Building Agent's Self Image.**

## **Abstract**

*This study aims to determine the quality of information on the implementation of the M3 program. The quality of information in the M3 program at United Agency company SB18 as measured through the stages of communication audit according to (Rosli & Burhan, 2015), namely: Identifying problems and establishing frameworks, Diagnosis, Planning and conducting audits, Recommendations and Assessments. The stages are measured using aspects of the variable model of the Organizational Communication Profile, namely: Communication climate, Organizational satisfaction, Information dissemination, Information burden, Accuracy of information and Organizational Culture. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The method used in this research is a communication audit method that looks at aspects, namely: Communication climate, Organizational satisfaction, Information dissemination, Information burden, Accuracy of information. In the process of collecting data the researchers used interview, observation and documentation. The object of the research was United Agency SB18, The data validity technique was using triangulation of sources. The results showed that in the initial stages of identifying the problems with the quality of information dissemination received by the agent. In the identification process, there are three recommendations given with the approval of public relations, namely: Adding a schedule of activities, adding to the editing process of documentation that is redistributed through the media used and requiring agents to record the message points obtained on the program. In the process of producing five aspects, namely: Climate communication in the form of a program to solve agent problems, Organizational satisfaction in the form of message reception barriers that cause agents to forget, Dissemination of information in the form of intagram and whatsapp media as well as creative content through posters, videos and descriptions that are inviting, Burden information in the form of the strength of information provided four days before the event begins, the accuracy of the information in the form of openness between agents and public relations.*

**Keywords:** *Information quality, Communication audit, Public Relations*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur dan rasa terimakasih atas limpahan rahmat kepada Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : Audit Komunikasi Sebagai Strategi *Public Relations* Dalam Memperbaiki Kualitas Informasi Pada Program M3 (*Monday Morning Motivation*) Dalam Membangun Citra Diri Agen.

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya. Penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak sebagai berikut:

- 1) Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- 2) Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- 3) Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- 4) Ibu A.A.I Prihandari Satvikadewi S.Sos.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan juga sekaligus sebagai dosen pembimbing kedua saya.
- 5) Bapak Mohammad Insan Romadhan,S.Ikom.,M.Med.Kom selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan membimbing skripsi ini.
- 6) Dosen-dosen pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Kedua orang tua saya yang telah mendoakan dan mendukung saya secara maksimal dalam menyelesaikan tugas akhir ini, Terimakasih sebesar-besarnya untuk Ibu yang selalu bekerja keras untuk membantu melunasi segala pembiayaan administrasi saat perkuliahan dan Bapak yang selalu bekerja keras untuk memberikan uang saku setiap hari selama masa perkuliahan. Terimakasih kepada

keponakan saya yang selalu memberikan saya semangat tambahan dalam penggerjaan skripsi ini.

- 8) Para informan saya yaitu Beni Setawan, Roy Budiono, Arif Kurniawan, Robert Hartanto dan Rudi Prabowo yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk saya wawancarai secara online.
- 9) Kepada teman-teman saya di sosial media yang memberikan support sistem yang tidak ada habisnya, Teman-teman group YSG ( Yusuf Sepeda Gembira ) yang menghibur saya dengan kekonyolan mereka.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca semua pada umumnya, serta dapat menjadi sumbangsih dalam dunia Sosial dan Komunikasi.

# DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i    |
| DATA PERSETUJUAN SKRIPSI .....   | ii   |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....   | iii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....  | iv   |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | v    |
| ABSTRAK.....   | vii  |
| ABSTRACT.....  | viii |
| KATA PENGANTAR .....   | ix   |
| DAFTAR ISI.....  | xi   |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 LATAR BELAKANG .....   | 1    |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH.....   | 6    |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN.....   | 6    |
| 1.4 MANFAAT PENELITIAN .....   | 6    |
| 1.4.1 MANFAAT TEORITIS.....  | 6    |
| 1.4.2 MANFAAT PRAKTIS .....  | 6    |
| 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN .....  | 7    |
| <br>   |      |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....   | 9    |
| 2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....   | 9    |
| 2.1.1 PENELITIAN TERDAHULU PERTAMA.....  | 9    |
| 2.1.2 PENELITIAN TERDAHULU KEDUA .....   | 11   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.3 PENELITIAN TERDAHULU KETIGA .....             | 13        |
| 2.2 PENGERTIAN PUBLIC RELATIONS .....               | 15        |
| 2.2.1 PENGERTIAN PUBLIC RELATION .....              | 15        |
| 2.3 CITRA .....                                     | 17        |
| 2.4 PENGERTIAN AGEN ASURANSI.....                   | 18        |
| 2.5 AUDIT KOMUNIKASI .....                          | 19        |
| 2.5.1 KONSEP DASAR AUDIT KOMUNIKASI .....           | 19        |
| 2.5.2 MODEL TAHAPAN AUDIT KOMUNIKASI.....           | 21        |
| 2.6 KERANGKA BERPIKIR .....                         | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <b>25</b> |
| 3.1 TIPE PENELITIAN .....                           | 25        |
| 3.2 PERAN PENELITI.....                             | 28        |
| 3.3 OBJEK DAN LOKASI PENELITIAN .....               | 28        |
| 3.4 SUMBER DATA DAN INFORMAN PENELITIAN.....        | 28        |
| 3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....                    | 32        |
| 3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....                       | 33        |
| 3.7 TEKNIS KEABSAHAN DATA .....                     | 35        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>                      | <b>37</b> |
| 4.1 GAMABARAN UMUM UNITED AGENCY-SB18.....          | 37        |
| 4.1.1 UNITED AGENCY SB-18 .....                     | 37        |
| 4.1.2 VISI DAN MISI UNITED AGENCY-SB18.....         | 38        |
| 4.1.3 NILAI DAN BUDAYA UNITED AGENCY-SB18 .....     | 39        |
| 4.1.4 KEWAJIBAN PERUSAHAAN UNITED AGENCY-SB18 ..... | 40        |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.5 STRUKTUR ORGANISASI UNITED AGENCY SB18 ... | 42 |
| 4.1.6 LOGO PERUSAHAAN .....                      | 47 |
| 4.2 PENYAJIAN DATA .....                         | 48 |
| 4.3 PEMBAHASAN .....                             | 64 |
| BAB V PENUTUP .....                              | 69 |
| 5.1 KESIMPULAN .....                             | 69 |
| 5.2 SARAN .....                                  | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA                                   |    |
| LAMPIRAN   |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU PERTAMA..... | 9  |
| TABEL 2.2 PENELITIAN TERDAHULU KEDUA.....   | 11 |
| TABEL 2.3 PENELITIAN TERDAHULU KETIGA.....  | 13 |
| TABEL 3.1 DAFTAR INFORMAN .....             | 31 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| GAMBAR 2.1 KERANGKA DASAR PEMIKIRA .....                      | 23 |
| GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN UNITED AGENCY ..... | 42 |
| GAMBAR 4.2 LOGO PERUSAHAAN .....                              | 47 |
| GAMBAR 4.3 PROGRAM M3 .....                                   | 49 |
| GAMBAR 4.4 ROBERT HARTANTO <i>AGENT OF THE WEEK</i> .....     | 52 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| LAMPIRAN SATU PEDOMAN WAWANCARA .....         | 73  |
| LAMPIRAN DUA TRANSKIP PR .....                | 74  |
| LAMPIRAN TIGA TRANSKIP LEADER.....            | 87  |
| LAMPIRAN EMPAT TRANSKIP AGEN BERPRESTASI..... | 96  |
| LAMPIRAN LIMA TRANSKIP AGEN SENIOR .....      | 103 |
| LAMPIRAN LIMA TRANSKIP AGEN BARU.....         | 110 |