

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Eka Arief Wiharjo
NBI : 1151501316
Judul : Strategi *Public Relations* dalam memperbaiki citra PT.
Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep di tengah isu riba

Surabaya, 2019

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

LEMBAR 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 : 24 Juli 2019

Dewan Penguji:

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM
2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.si
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom

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

Dr. Endro Tjahjono, MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Eka Arief Wiharjo
NPM : 1151501316
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* dalam memperbaiki citra PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep di tengah isu riba

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 dipublikasikan 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 dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti secara keseluruhan sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi.

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

Surabaya, 2019
Yang membuat Pernyataan

(Eka Arief Wiharjo)

MOTTO

“Jadilah sebutir emas di atas tumpukan pasir”

ABSTRAK

Public Relations dalam suatu perusahaan atau organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena seorang praktisi *Public Relations* harus dapat membuat citra positif perusahaan yang dibelanya agar bisa mendapatkan keyakinan dari masyarakat. PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa gadai, akan tetapi tidak hanya mencakup kegiatan gadai saja melainkan pembayaran cicilan dan lain sebagainya. Namun dikarenakan adanya isu riba yang berkembang di tengah-tengah masyarakat, maka hal tersebut bisa berdampak pada reputasi dan citra perusahaan. Terlebih lagi hal ini diperkuat dengan banyak pondok pesantren yang berada di sekitar perusahaan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui Strategi *Public Relations* dalam memperbaiki citra PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep di tengah isu riba. Pada penelitian ini peneliti menggunakan konsep proses manajemen *Public Relations* dan teori *Image Restorations*. Lalu untuk metode penelitiannya peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu dengan menjalankan reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi data. Hasil dari penelitian ini adalah *Public Relations* PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep membuat program yaitu bekerja sama dengan pondok pesantren untuk menggelar pameran sederhana tentang produk-produk pegadaian, lalu ada program CSR yang di beri nama Pegadaian bersih-bersih, serta menyelenggarakan *event-event* seperti sunatan masal dan *goes to campus*. Kemudian strategi yang digunakan adalah Strategi Menyangkal (*denial*), Strategi Mengurangi Serangan (*reducing the offensiveness*) dan yang terakhir Tindakan Korektif (*corrective action*).

Kata kunci: *Public Relations*, Pegadaian Syariah, isu riba, Teori *Image Restorations*

ABSTRACT

Public Relations in a company or organization has a very important role, because a Public Relations practitioner must be able to create a positive image of the company that he supports in order to get confidence from the community. PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep is a State-Owned Enterprise (BUMN) that is engaged in pawn services, but does not only cover mortgage activities but also installments and so on. But because of the issue of usury that developed in the midst of society, it could have an impact on the reputation and image of the company. Moreover, this is reinforced by many Islamic boarding schools located around the company. So from that the researcher is interested in knowing the Public Relations Strategy in improving the image of PT. Sharia Pegadaian Prenduan Sumenep in the middle of the issue of usury. In this study the researcher used the concept of the Public Relations management process and the theory of Image Restoration. Then for the research method researchers used a qualitative approach and used descriptive research types. The technique of collecting data uses interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are by carrying out data reduction, data presentation, inference and verification of data. The results of this study are Public Relations PT. Sharia Pegadaian Prenduan Sumenep created a program that is working with Islamic boarding schools to hold simple exhibitions about pawnshops, then there is a CSR program called Pegadaian cleaning, and holding events such as mass circumcision and goes to campus. Then the strategy used is the Denial (denial) Strategy, the Reducing Strategy (reducing the offensiveness) and the last Corrective Action.

Keywords: *Public Relations, sharia pawnshop, the issue of usury, image restorations theory.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat hidayahnya kepada kita, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Public Relations* dalam meningkatkan citra di PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep” dengan baik dan tepat waktu, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun berkat pertolongan Allah SWT, serta tidak lepas dari bantuan bimbingan dari berbagai banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan sepuh hati kepada pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua saya serta seluruh saudara-saudari saya yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan nasihat.
3. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.sos.M.Med.Kom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta kesabaran yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., M.A. selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan bimbingan serta arahan, motivasi dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen wali saya.
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas ilmu dan bimbingannya selama ini.

10. Pimpinan dan jajaran PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep beserta nasabah dan masyarakat yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
11. Mohammad Ramadhani Ferbriansyah selaku sahabat saya yang membantu semangat dan penerjemah saya ketika saya tidak paham.
12. Dio Rachmadian Putra yang membantu untuk merapikan penulisan.
13. Kawan-kawan saya C.U yang dari awal semester bersama saya, terimakasih atas dukungan serta waktunya untuk menemani saya belajar di kampus.
14. Para teman seangkatan Toni, Tigis, Aan, Limena, Novan, Otong yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Kawan-kawan saya komunitas motor Throttle Surabaya yang selalu memotivasi Arnold, Paulus, Cahyo, Indra, Heri, Kokoh, Donny, Stieven, Nathan, Hendra, papa Nadhim.
16. Kawan-kawan saya KKN yang selalu memberikan semangat setiap kali bertemu di perpustakaan dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih banyak.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia komunikasi.

Surabaya, 2019
Penulis

(Eka Arief Wiharjo)

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Keaslian	iii
Motto	iv
Abstrack.....	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
Bab 2 Kajian Pustaka.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teori.....	9
2.2.1 <i>Public Relations</i>	9
2.2.2 Keahlian <i>Public Relations</i>	11
2.2.3 Strategi <i>Public Relations</i>	13

2.2.4 Proses Manajemen <i>Public Relations</i>	14
2.2.5 Citra	16
2.2.6 Teori <i>Image Restorations</i>	17
2.3 Kerangka Pikir	19
Bab 3 Metode Penelitian.....	21
3.1 Tipe Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Sumber Data	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	23
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	24
Bab 4 Deskripsi Obyek, Penyajian Data Dan Pembahasan	25
4.1 Deskripsi Obyek.....	25
4.1.1 Profil Perusahaan.....	25
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	25
4.1.3 Logo Perusahaan.....	27
4.1.4 Lokasi Perusahaan	28
4.1.5 Struktur Organisasi	28
4.1.6 <i>Job Descriptions</i>	29
4.2 Penyajian Data	31
4.2.1 Menentukan Masalah	31
4.2.2 Perencanaan Dan Penyusunan Program.....	34
4.2.3 Melakukan Tindakan Dan Berkomunikasi	35
4.2.4 Evaluasi Program.....	38
4.3 Pembahasan	41

Bab 5 Penutup	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Table 2.1	6
Table 4.1	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Langkah Strategi Humas.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pikiran.....	19
Gambar 4.1 Logo Pegadaian.....	27
Gambar 4.2. Lokasi Objek.....	28
Gambar 4.3. Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4.4 Kegiatan penyerahan beasiswa dan Dana Kebajikan Umat oleh PT. Pegadaian Syariah Prenduan Sumenep.....	37
Gambar 4.5 Pengenalan Program layanan di pondok pesantren Al-Amien.....	37
Gambar 4.6 Evaluasi yang dilakukan oleh seluruh pegawai.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Perusahaan

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Perintah Revisi

Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin