

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PERUSAHAAN DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA DI ERA NEW NORMAL**

(Studi Deskriptif pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya)

SKRIPSI

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



OLEH :

BAGUS PRIBADI

NBI. 1151600179

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

2022

**STRATEGI PUBLIC RELATION PERUSAHAAN DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA DI ERA NEW NORMAL**
(Studi Deskriptif pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya)

SKRIPSI

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



**OLEH :
BAGUS PRIBADI
NBI. 1151600179**

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

SURABAYA

2022

TANDA PESETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Bagus Pribadi**
NPM : 1151600179
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATION PERUSAHAAN DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA DI ERA NEW NORMAL
(Studi Deskriptif Pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo
Surbaya)


Surabaya, 4 Januari 2023


Mengetahui,

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

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP 20120870103


Drs. Jupriono, M.Si
NPP 20610960474

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperintahkan 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. Jupriono, M.Si
Ketua

2. Herlina Kusumaningrum, S.SOS., MA
Anggota

3. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.SOS., M.MED. KOM.
Anggota

Mengesahkan

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


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Bagus Pribadi
NBI : 1151600179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Public Relation Perusahaan Dalam
Mempertahankan Citra Di Era New Normal
(Studi Deskriptif pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya)

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 dipublishkan 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 dikemudian 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 dewan penguji.

Surabaya, 4 januari 2023

Yang menyatakan



Bagus Pribadi



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Pribadi
NBI/ NPM : 1151600179
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

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

**“STRATEGI PUBLIC RELATION PERUSAHAAN DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA DI ERA NEW NORMAL
(Studi Deskriptif pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya)”**

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 : 4 Januari 2023

Yang Menyetujui,

(Bagus Pribadi)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengelaborasi strategi *public relations* perusahaan dalam mempertahankan citra di era *new normal* dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus deskriptif pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya. Citra perusahaan yang baik di mata masyarakat menjadi faktor penting yang harus diperhatikan di tengah ketatnya persaingan bisnis dan perubahan kebiasaan baru yang diadaptasi sejak kondisi yang tidak dapat diprediksi yaitu *Covid-19* masuk ke Indonesia pada awal 2020. Membangun dan mempertahankan citra perusahaan merupakan salah satu tugas *public relations* melalui penyusunan strategi yang diharapkan membawa dampak positif untuk citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan paradigma objektif dan pendekatan kualitatif, dengan wawancara, observasi dan studi literatur sebagai metode utama dalam pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teori sistem dan proses strategi *public relations* yaitu *fact finding, planning, communication* dan *evaluation* sebagai pedoman penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi *public relations* di GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya berjalan cukup baik dengan tetap memberikan pelayanan yang prima sembari menawarkan produk/jasa yang dapat membantu pelanggan dengan menerapkan protokol kesehatan. Adapun pelaksanaan strategi *public relations* pada GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya adalah dengan tetap menjalin komunikasi dengan pelanggan dan memberikan sosialisasi mengenai program baru yang akan dijalankan atau diluncurkan oleh Telkomsel, menjaga kepercayaan pelanggan, dan mempertahankan komitmen dengan tetap memperhatikan kualitas layanan.

Kata kunci : Strategi *Public Relations*, teori sistem, era *new normal*, citra perusahaan

ABSTRACT

This study aims to elaborate the company's public relations strategy in maintaining its image in the new normal era by using a descriptive case study type of research at GraPARI Telkom Dinoyo Group Surabaya. A good corporate image in public is an important factor that must be considered in the midst of intense business competition and changes in new habits that have been adapted since the unpredictable conditions Covid-19, entered Indonesia in early 2020. Building and maintaining a corporate image is one of the public relations duties through the formulation of a strategy that is expected to have a positive impact on the company's image.

This study uses an objective paradigm and a qualitative approach, with interviews, observation and literature studies as the main methods of data collection. This study uses system theory and the process of public relations strategy, namely fact finding, planning, communication and evaluation as research guidelines. The results of the study show that the public relations strategy at GraPARI Telkom Dinoyo Surabaya Group is going quite well by continuing to provide excellent service while offering products/services that can help customers by implementing health protocols. The implementation of the public relations strategy at GraPARI Telkom Dinoyo Surabaya Group is to maintain communication with customers and provide socialization regarding new programs that will be implemented or launched by Telkomsel, maintain customer trust, and maintain commitment while paying attention to service quality.

Keywords : Public Relations Strategy, System theory, new normal era, Corporate image

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa memberikan nikmat-nya berupa kesehatan, Ilmu dan kelancaran sehingga peneliti mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua termasuk orang yang mendapatkan syafaatnya. Terima kasih peneliti ucapkan kepada teman-teman dan kerabat dengan dukungannya akhirnya peneliti dapat menyusun skripsi ini hingga selesai. Dalam kesempatan ini secara khusus peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya yang tak terhingga, sehingga peneliti diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM. CMA., CPA. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya.
4. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med. Kom. selaku kaprodi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
5. Drs.Jupriono, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan waktu dan arahan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan waktu dan arahan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh Dosen S1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah mengamalkan ilmunya kepada peneliti
8. Kedua orangtua, yang telah mensupport penuh dan membiayai kuliah peneliti serta senantiasa mendoakan kelancaran kehidupan peneliti.
9. Apresiasi besar kepada adik saya yaitu Rezki Amalia yang selalu menemani dan mensupport dalam mengerjakan tugas akhir.
10. Kemudian kepada *the one and only* Yuniar Milenia yang telah memberikan support, selalu ada menemani dan memberi semangat tanpa henti.

Peneliti berharap dapat menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik untuk penelitian yang akan dilaksanakan dimasa yang akan datang, akhir kata peneliti ucapkan, semoga penelitian ini mempunyai manfaat bagi pembacayanya.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.

Surabaya, 05 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

STRATEGI PUBLIC RELATIONS PERUSAHAAN DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DI ERA NEW NORMAL (STUDI DESKRIPTIF PADA GRAPARI TELKOM GRUP DINOYO SURABAYA)	I
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	III
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	IV
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	V
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	8
2.1.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.3 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Teori Sistem	15
2.2.1 <i>Public relations</i>	17
2.2.2 <i>Strategi Public relations</i>	24
2.2.3 <i>Citra Perusahaan</i>	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	36
3.3 Lokasi Penelitian	36
3.4 Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.7 Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum GraPARI Telkomsel.....	42
4.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan PT. Telkomsel.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi GraPARI Telkom Group Dinoyo.....	48
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.3 Hasil Penelitian.....	52
4.3.1 <i>Strategi Public Relations</i> GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya	

dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Di Era <i>New normal</i>	52
4.3.2 Kesesuaian Strategi <i>Public relations</i> GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Di Era <i>New normal</i>	59
4.4 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran 67	
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN 1. DAFTAR PERTANYAAN DAN TRANSKRIP WAWANCARA	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.0.1	Pengguna Kartu Seluler Indonesia di Era New-normal.....	3
Gambar 1.0.2	Keluhan Konsumen di Google	4
Gambar 2.0.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.0.1	Struktur Organisasi GraPARI Telkom Group Dinoyo.....	49
Gambar 4.0.2	Proses Interview dengan Tim Public relations GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya.....	57
Gambar 4.0.3	Proses Interview dengan Tim Customer Service GraPARI Telkom.....	59
Gambar 4.0.4	Proses pelayanan pelanggan oleh Customer Service GraPARI Telkom Grup Dinoyo Surabaya	62
Gambar 4.0.5	Akun Instagram resmi GraPARI Telkom Group Dinoyo Surabaya	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Penelitian Terdahulu	8
--------------------------------------	---