

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT PUPUK
KALIMANTAN TIMUR DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA POSITIF**

SKRIPSI

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



Oleh :

DIAH OKTAVIA
NPM : 1151800285

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT PUPUK
KALIMANTAN TIMUR DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA POSITIF**

SKRIPSI

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



Oleh :

DIAH OKTAVIA
NPM : 1151800285

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DIAH OKTAVIA

NPM : 1151800285

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT PUPUK KALIMANTAN
TIMUR DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF

Surabaya, 4 Januari 2024

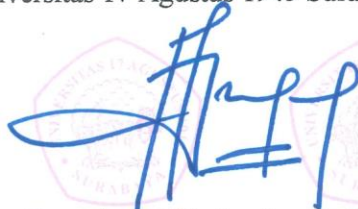
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui

Dosen Pembimbing



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



Muchamad Rizqi, S.I.Kom, M.Med.Kom
NPP. 20150170752

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 4 Januari 2024.

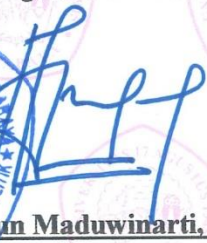
Dewan Penguji:

1. **Muchamad Rizqi, S.I.Kom, M.Med.Kom**
Ketua
2. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom**
Anggota
3. **Herlina Kusumaningrum, S.Sos.,MA**
Anggota

(*M. Rizqi*)
[Signature]
(*Herlina*)
[Signature]

Mengesahkan,

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


Dr. Dra. Ayu Maduwiniarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **DIAH OKTAVIA**
NPM : 1151800285
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT PUPUK
KALIMANTAN TIMUR DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA POSITIF

Menyatakan

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan 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 mencatumkan sumber dan mencatumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbuka sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencatumkan 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 sedasar sadarnya.

Surabaya, 4 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Diah Oktavia



**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 : *DIAH OKTAVIA*
 NBI/NPM : *1151 805 2 85*
 Fakultas : *FISIP*
 Program Studi : *ILMU KOMUNIKASI*
 Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

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 PT PUPUK PALIMANAN

DIKUR DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF

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 : *12 JANUARY 2024*

Yang menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

(..... *DIAH OKTAVIA*.....)

ABSTRACT

Imagery includes views of a business, brand, or individual that can have a significant impact on public support. PT Pupuk Kalimantan Timur achieved success and a positive image through various awards that reflect its dedication to open and transparent actions. In addition, the important role of public relations serves as a communication facilitator that aims to create and improve a positive image, the need for effective public relations in mitigating negative impacts and maintaining the company's reputation. This study aims to find out how the public relations strategy of PT Pupuk Kalimantan Timur (PKT) in maintaining a positive image. The method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews with corporate communications and the CCP's legal division. Researchers conduct observations and literature studies which are then processed with triangulation techniques of data sources. This study used primary data and secondary data. The theory used in this study is the Theory of Public Relations Excellence. The results of research that PKT has conducted in maintaining the company's reputation and image with the role of public relations as advisors, communication facilitators, communication technicians and problem solving facilitators are very relevant to show active involvement in company management. The theory of Public Relations Excellence and the application of Two Way Symmetric changed the view that public relations only benefits organizations, while PKT successfully applied Four Step Public Relations to identify, plan, implement and evaluate public relations programs with performance according to theory that emphasizes structural and measurable processes.

Keywords : *Image, Public Relations, Strategy*

ABSTRAK

Citra mencakup pandangan terhadap bisnis, merek, atau individu yang dapat berdampak signifikan pada dukungan publik. PT Pupuk Kalimantan Timur mencapai kesuksesan dan citra positif melalui berbagai penghargaan yang mencerminkan dedikasinya dalam tindakan keterbukaan dan transparansi. Selain itu peran penting *public relation* berfungsi sebagai fasilitator komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan dan meningkatkan citra positif perlunya *public relation* yang efektif dalam memitigasi dampak negatif dan menjaga reputasi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *public relation* PT Pupuk Kalimantan Timur (PKT) dalam mempertahankan citra positif. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *kualitatif deskriptif* dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan komunikasi korporat dan divisi hukum PKT. Peneliti melakukan observasi dan studi pustaka yang kemudian diolah dengan teknik triangulasi sumber data. Pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Teori Excellence Public Relation*. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan *public relation* PKT dalam menjaga reputasi dan citra perusahaan dengan peran *public relation* sebagai penasehat, fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi dan fasilitator pemecah masalah sangat relevan menunjukkan keterlibatan aktif dalam manajemen perusahaan. *Teori Excellence Public Relation* dan penerapan *Two Way Symmetric* mengubah pandangan bahwa *public relation* hanya keuntungan organisasi, sementara *public relation* PKT berhasil menerapkan *Four Step Public Relation* untuk mengidentifikasi, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program *public relation* dengan kinerja sesuai teori yang menekankan proses struktural dan terukur.

Kata kunci : Citra, *Public Relation*, Strategi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Strategi Public Relation PT Pupuk Kalimantan Timur Dalam Mempertahankan Citra Positif**”. Untuk memenuhi sebagian syarat menyelesaikan program Strata-1 Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta yaitu Bapak dan Ibu.
2. Bapak Muchammad Rizqi, S.I Kom., M Med Kom Selaku dosen pembimbing saya yang telah berjasa membantu memberikan ilmu dan membimbing saya.
3. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom Selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan ilmu, masukan dan saran untuk bimbingan skripsi ini.
4. Kepada suami tercinta Gagah Satria Utama, S.H yang selalu mendukung dan memberi semangat.
5. Kepada Dra. Rita Rahmawati M.pd Mama saya tercinta yang telah memberikan support dan doa.
6. Sahabat penulis Nur Rahmita Indah Sari, S.I Kom yang telah membantu dan sabar mengajari penulis dan memberi masukan dalam mengerjakan skripsi.
7. Bapak Anggono Wijaya Selaku VP Corporate Communication PT Pupuk Kalimantan Timur yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengeksplorasi data penelitian di PT Pupuk Kalimantan Timur.
8. Bapak Rezha Abdillah Selaku AVP Media Relation dan Ibu Anggi Annisa Selaku Staf Media Relation departement Corporate Communication PT Pupuk Kalimantan Timur yang telah meluangkan ketersediaan waktunya menjadi narasumber peneliti.
9. Ibu Diana Zain Selaku Staf Corporate Communication yang telah membantu memfasilitasi interview dan penelitian di PT Pupuk Kalimantan Timur.

10. Bapak Mahendra Samuel dan Bapak Alex Wahyudi Putra Selaku divisi hukum PT Pupuk Kalimantan Timur yang telah membantu penulis dalam proses penelitian skripsi.

Akhir kata, Penulisan Skripsi ini ditujukan untuk memberikan wawasan, sudut pandang baru dan juga sebagai bahan bacaan. Semoga penyusunan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan keilmuan mengenai ilmu *public relation*

Surabaya, 4 Januari 2024

Diah Oktavia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Critical Review.....	11
2.3 Landasan Teori	14
2.3.1 Teori Excellence Public relations.....	14
2.3.2 Model Two Way Symmetric	17
2.3.3 Four Step Public relations.....	18
2.4 Landasan Konseptual	19
2.4.1 Tinjauan Strategi Public Relations.....	19
2.4.2 Manajemen Reputasi	23
2.4.3 Tinjauan Citra.....	25
2.5 Kerangka Pemikiran.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.3.1 Subjek Penelitian.....	31
3.3.2 Objek Penelitian.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Jenis Data.....	32
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Keabsahan Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat PT Pupuk Kalimantan Timur (PKT).....	37
4.1.2 Visi dan Misi PT Pupuk Kalimantan Timur (PKT).....	43
4.1.3 Struktur PT Pupuk Kalimantan Timur (PKT).....	44
4.1.4 Lambang PT Pupuk Kalimantan Timur.....	47
4.1.5 Deskripsi Profil Informan.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.3 Pembahasan Penelitian.....	70
4.3.1 Peran Public Relations.....	70
4.3.2 Teori Excellence Public Relations.....	72
4.3.3 Two Way Symmetric.....	73
4.3.4 Four Step Public Relations.....	73

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Rekomendasi.....	78

DAFTAR PUSTAKA.....	79
---------------------	----

LAMPIRAN.....	83
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Nama Responden.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Komunikasi Dalam Public Relations.....	27
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1 Proyek pembangunan Pabrik 1 dan 2.....	38
Gambar 4. 2 1989 - 2002 Pembangunan Pabrik 3, POPKA (UREA 1A) dan Pabrik 4	38
Gambar 4. 3 2011 - 2014 Pengembangan Pabrik 5.....	39
Gambar 4. 4 2015-2017 Pembangunan Urea Bulk Storage(UBS) VI.....	39
Gambar 4. 5 2015 Pembangunan Gudang Batubara	40
Gambar 4. 6 2015 Pengoperasian Pabrik 5.....	40
Gambar 4. 7 2016 Pembangunan Rail Mounted Harbour Crane di Dermaga-4 (Tursina).....	41
Gambar 4. 8 2018-2020 Proyek Pembangunan Pabrik Kelapa Sawit.	41
Gambar 4. 9 2020-2021 Pembangunan Gudang Bahan Baku Curah NPK	42
Gambar 4. 10 2020-2023 Proyek Pembangunan Pabrik Ammonium Nitrat	42
Gambar 4. 11 Lahan Pabrik Pupuk Kaltim	43
Gambar 4. 12 Struktur Organisasi	44
Gambar 4. 13 Saham PKT.....	45
Gambar 4. 14 Saham Group.....	45
Gambar 4. 15 Struktur Dewan Komisaris PKT	46
Gambar 4. 16 Struktur Direksi	46
Gambar 4. 17 Logo Pupuk Kaltim	47
Gambar 4. 18 Logogram Pupuk Kaltim	47
Gambar 4. 19 Warna Logo	48
Gambar 4. 20 Logo Horizontal.....	48
Gambar 4. 21 Konsep Logo	48
Gambar 4. 22 Logo Vertical	49
Gambar 4. 23 Area Aman Logo.....	49
Gambar 4. 24 Logo Variasi.....	50
Gambar 4. 25 Logo Latar Belakang	50
Gambar 4. 26 Penggunaan Logo	50
Gambar 4. 27 Larangan Logo.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koding	83
Lampiran 2 Coding Data Wawancara	85
Lampiran 3 Hasil Turnirin	144
Lampiran 4 Dokumentasi	145