

**AKTIVITAS HUMAS DALAM MENG-COUNTER ISSUE
NEGATIF DI MEDIA SOSIAL
STUDI KASUS PADA PT MITRA PINASTHIKA MULIA
“MPM HONDA JATIM”**

SKRIPSI



Oleh :

NUR LAELY MAULIDIA

NBI : 1151900308

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

2023

AKTIVITAS HUMAS DALAM MENG-*COUNTER ISSUE*
NEGATIF DI MEDIA SOSIAL
STUDI KASUS PADA PT MITRA PINASTHIKA MULIA
“MPM HONDA JATIM”

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR LAELY MAULIDIA
NBI : 1151900308

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Laely Maulidia


NIM : 1151900308


**Judul : AKTIVITAS HUMAS DALAM MENG-COUNTER ISSUE
NEGATIF DI MEDIA SOSIAL (STUDI KASUS PADA PT
MITRA PINASTHIKA MULIA "MPM HONDA JATIM")**

Surabaya, 5 Januari 2024

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

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing**


Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120.87.0103


Dr Teguh Priyono Sadono, Msi
NPP 20150.19.0816

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang dewan penguji skripsi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas 17 agustus 1945 surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana komunikasi pada Tanggal 5 Januari 2024

TIM PENGUJI :

1 Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi
Ketua



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



3. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med. Kom
Anggota



Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayu M. Maduwinarti, MP
NPP: 20120870103

Nama lengkap : Nur Laely Maulidia

NBI : 1151900308

Prodi : Komunikasi

“Aktivitas Humas dalam Meng-Counter Issue Negatif di Media Sosial (Studi Kasus pada PT. Mitra Pinasthika Mulia “MPM HONDA JATIM)”

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar benar karya 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 di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau Seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang line 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 ada atas kesadaran yang sadar sadarnya

Surabaya, 5 Januari 2024

Yang Membuat,



Nur Laely Maulidia
NBI 1151900308

Nur Laely Maulidia
NBI : 11519000308



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 dibawah ini:

NAMA : Nur Laely Maulidia
NPM : 1151900308
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
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 Noneksekutif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

AKTIVITAS HUMAS DALAM MENG-COUNTER ISSUE NEGATIF DI MEDIA SOSIAL STUDI KASUS PADA PT MITRA PINASTHIKA MULIA "MPM HONDA JATIM"

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 pengkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 5 Januari 2023

Yang menyatakan,



Nur Laely Maulidia

1151900308

ABSTRACT

Information and communication technology, especially the internet, has experienced very rapid development. Almost all over the world, even in Indonesia, social media dominates the time spent doing "online" activities because it can be reached by the general public. Social media is currently the first communication and information medium that can be reached by all groups. Starting from children, teenagers, to adults. However, the existence of social media can not only speed up the delivery of forms of communication and information about the positive things or advantages of a product or brand or even an activity. Based on the analysis of the research findings described in the previous section, it can be concluded that the issue handling strategy cannot be generalized. However, there are standard stages that must be carried out by the Public Relations team in managing an issue.

Keyword : Issue, Public Relation, Sosial Media

ABSTRAK

Teknologi formasi dan komunikasi khususnya internet telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, Hampir di seluruh dunia bahkan di Indonesia, media sosial mendominasi waktu yang dihabiskan untuk melakukan aktivitas “Online” karena dapat dijangkau oleh halayak umum. Media sosial saat ini menjadi sebuah media komunikasi dan informasi pertama yang dapat dijangkau oleh seluruh kalangan. Mulai dari anak-anak, remaja, hingga orang dewasa. Namun, keberadaan media sosial tidak hanya dapat mempercepat tersampainya bentuk komunikasi maupun informasi tentang hal positif atau kelebihan dari sebuah produk atau merek bahkan sebuah kegiatan. Berdasarkan analisi terhadap temuan peneliatan yang dijabarkan padan bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa strategi penganan isu tidak dapat digeneralisasi.meskipun demikian, ada tahapan baku yang harus dijalankan oleh tim Humas dalam pengelolaan sebuah isu.

Kata Kunci : Isu, Humas, Media Sosial.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya dan karunianya atas kemudahan dan kelancaran yang di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **AKTIVITAS HUMAS**

DALAM MENG-COUNTER ISSUE NEGATIF DI MEDIA SOSIAL (Studi Kasus Pada PT Mitra Pinasthika Mulia “MPM Honda Jatim”) ini, dapat tersusun sampai dengan selesai. Pemilihan judul ini menjadi salah. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui maksud dan tujuan yang telah dituliskan.

Penelitian ini dilakukan sebagai persyaratan dalam memenuhi dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu saran dan masukan dari pembaca sangat di butuhkan untuk membantu penyempurnaan penelitian selanjutnya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus, kepada kedua orang tercinta ayahanda Moch Amin dan ibunda Siti Maryamah atas dukungan berupa moril, materi, semangat, motivasi, dan kasih sayang yang tulus tidak terhingga. Selama penyusunan skripsi, penulis mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra . Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Dr. Tegus Priyo Sadono, Msi Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, petunjuk dan nasehat selama proses pembuatan penelitian ini.
6. Ibu Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., M.A Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, petunjuk dan nasehat selama proses pembuatan penelitian ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
8. Keluarga Besar Deleal Family khususnya Kakak saya yang tercinta Dewi Mufarrohatus Salimah yang selalu memberikan semangat serta dukungannya sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

Demikian yang bisa penulis sampaikan, semoga penelitian ini bisa diterima sebagai ide dan bagi mahasiswa dapat dijadikan sebagai refensi bagi penelitian yang sama pada objek yang berbeda.

Surabaya, 5 Januari 2024
Yang membuat Pernyataan

Nur Laely Maulidia
NBI 1151900308

MOTTO

Mimpi Adalah Sebuah Tujuan Dalam Hidup

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Perilaku Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Counter Issue	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

3.5	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Subjek / Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Deskripsi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Narasumber.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Media Sosial di Indonesia	1
Gambar 1.2 Patahnya Rangka Motor Honda.....	3
Gambar 1.3 Rusaknya Rangka Motor Honda	4
Gambar 1.4 Komentar Warga Net di Sosial Media (Tiktok)	4
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Logo MPM Honda Jatim	23
Gambar 4.2 Postingan Klarifikasi di Instagram MPM Honda Jatim.....	28
Gambar 4.3 Postingan Tentang Garansi Rangka 5 Tahun	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	7
--------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Ijin Observasi	36
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	37
Lampiran 3 Lembar Perintah Revisi Dosen Penguji 1	38
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi Dosen Penguji 2	39
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi Dosen Penguji 3	40
Lampiran 6 Panduan Wawancara	41
Lampiran 7 Surat Keterangan Hasil Turnitin	42
Lampiran 8 Dokumentasi	43
Lampiran 9 Hasil Turnitin Jurnal.....	44