

FUNGSI HUMAS DALAM MENUNJANG NILAI BUDAYA KERJA PT JASINDO SURABAYA

SKRIPSI

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



OLEH:
JEMI JUSUF SALENUSSA
1151501164

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

2020

FUNGSI HUMAS DALAM MENUNJANG NILAI BUDAYA KERJA PT JASINDO SURABAYA

SKRIPSI

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



OLEH:
JEMI JUSUF SALENUSSA
1151501164

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama
NBI
Judul

: Jemi Jusuf Salenussa
: 1151501140
: Fungsi Humas Dalam Menunjang Tercapainya Nilai Budaya Kerja PT Jasindo Surabaya

Surabaya, 22 Juni 2020

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

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si
(0703046201)

LEMBAR 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 : 22 Juni 2020
Dewan Pengaji:

1. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si
2. Drs. Jupriono, M.Si
3. Hamim, Dipl. S.Sos, M.I.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 : Jemi Jusuf Salenussa
NBI : 1151501140
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Fungsi Humas Dalam Menunjang Tercapainya Nilai Budaya Kerja PT Jasindo 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 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, 22 Juni 2020
Yang membuat Pernyataan

(Jemi Jusuf Salenussa)

Abstrak

Dalam dunia persaingan bisnis, perusahaan akan dikenal jika mempunyai suatu identitas yang dibangun semakin kuat dan menjadi kebiasaan bagi seluruh anggotanya. Identitas yang dibangun juga dapat dikenal sebagai nilai budaya kerja, nilai yang dianggap menjadi pembeda dari perusahaan satu dengan perusahaan lain dan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam menjaga agar anggotanya tetap bekerja sesuai dengan budaya yang dianut perusahaan tersebut. Maka dari itu fungsi humas sangat dibutuhkan bagi terwujudnya tujuan perusahaan dalam hal ini menunjang tercapainya nilai budaya kerja. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi humas manakah yang diimplementasikan untuk menunjang tercapainya nilai budaya kerja pada PT Jasindo Surabaya mengacu pada 4 konsep fungsi humas menurut Cutlip, Center, and Broom (2009:46). Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini diperoleh secara langsung melalui biro humas Jasindo Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Biro Humas PT Jasindo telah memenuhi 4 fungsi humas yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, and Broom (2009:46) yaitu Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), Teknisi Komunikasi (*Comminicatiaon Techinician*).

Kata kunci : Fungsi Humas, Nilai Budaya Kerja, Jasindo

Abstract

In the world of business competition, a company will be known if it has an identity that is built stronger and become a habit for all its members. The identity that is built can also be known as the value of work culture, a value that is considered to be a differentiator from one company to another and serves as a benchmark for the success of a company in keeping its members working in accordance with the culture adopted by the company. Therefore the public relations function is needed for the realization of the company's goals in this case supporting the achievement of work culture values. The purpose of this study is to determine which public relations functions are implemented to support the achievement of work culture values at PT Jasindo Surabaya, referring to 4 public relations function concepts according to Cutlip, Center, and Broom (2009: 46). In this research using descriptive qualitative research, this research was obtained directly through the Jasindo public relations bureau. Data collection techniques used in this study were interviews and documentation. From the research results it is known that the Public Relations Bureau of PT Jasindo has fulfilled 4 public relations functions proposed by Cutlip, Center, and Broom (2009: 46), namely Expert Prescriber, Communication Facilitator, Facilitator of Problem Solving Process, Communication Technician.

Keywords: *Public Relations Function, Work Culture Values, Jasindo*

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 “Fungsi Humas Dalam Menunjang Tercapainya Nilai Budaya Kerja PT. Jasindo Surabaya” 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 Tuhan Yesus Kristus, 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 sepenuh hati kepada pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kedua orang tua 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. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan bimbingan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Pak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta kesabaran yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA selaku dosen wali saya yang selalu mengingatkan dan sabar menghadapi saya.
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas ilmu dan bimbingannya selama ini.
10. Para Biro Humas dan staff PT. Jasindo KC Surabaya

11. Pacar saya Agustina Tiarasanee yang selalu ada, memberikan dukungan penuh, kekuatan, dan membantu disaat kesusahan.
12. Antonio Christ L. dan Edvin Setiawan selaku sahabat saya yang memberi semangat dan meminjamkan uang serta tenaga.
13. Pak Dana, Pak Rizki, Bu Dewi, Bu Ang yang menasehati dan membuat saya banya kesibukan akhirnya saya telat lulus, tapi saya banyak pengalaman jadi terimakasih banyak.
14. C.U SQUAD yang dari hampir akhir semester bersama saya, terimakasih atas dukungan serta waktunya untuk menemani saya belajar di kampus.
15. Para teman seangkatan walaupun angkatanya sudah lewat yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

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, 22 Juni 2020

Jemi Jusuf Salenussa

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Lembar Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Pengesahan Skripsi.....	ii
Lembar Pernyataan Keaslian	iii
Abstrak.....	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Pendahulu.....	6
2.1.1 Critical Riview	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Teori Sibernetika.....	9
2.2.2 Fungsi Humas	11
2.2.2 Humas dalam Kajian Ilmu Komunikasi.....	11
2.3 Landasan Konseptual	13
2.3.1 Definisi Humas	13
2.3.2 Humas dalam Kajian Ilmu Komunikasi	14
2.3.4 Aktivitas Humas	14
2.3.5 Tujuan Kegiatan Humas	15
2.3.6 Proses Manajemen Humas.....	15
2.3.7 Budaya Kerja	16
2.3.7.1 Pengertian Budaya Kerja	16
2.3.7.2 Terbentuknya Budaya Kerja	17
2.3.7.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Kerja ..	18
2.3 Kerangka Berfikir	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN	21
3.1 Tipe Penelitian	21
3.2 Peran Peneliti	21
3.3 Objek & Subjek Penelitian.....	21

3.3.1	Objek Penelitian.....	21
3.3.2	Subjek Penelitian	22
3.4	Sumber Data & Tehnik Pengumpulan Data.....	23
3.4.1	Sumber Data	23
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5	Teknik Analisis Data.....	24
3.6	Keabsahan Data.....	25
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, & PEMBAHASAN	26	
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	26
4.1.1	Gambaran Umum Asuransi di Indonesia dan Jawa Timur ...	26
4.1.2	Gambaran Umum Asuransi Jasindo.....	26
4.1.2.1	Sejarah Asuransi Jasindo	26
4.1.2.2	Lokasi Perusahaan	27
4.1.2.3	Logo Perusahaan.....	28
4.1.2.4	Visi & Misi Asuransi Jasindo	29
4.1.2.5	Nilai Budaya Kerja Asuransi Jasindo	29
4.1.2.6	Struktur Organisasi Perusahaan	31
4.1.2.7	Deskripsi Jabatan	31
4.1.2.8	Produk & Jasa Asuransi Jasindo	33
4.2	Penyajian Data	35
4.2.1	<i>Focus Group Discission (FGD) & In Depth Interview (IDI)</i>	35
4.2.2	Peninjauan Kesehatan Budaya.....	38
4.2.3	Arus & Media Komunikasi Humas Sebagai Teknisi Komunikasi	42
4.2.4	Humas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan	44
4.3	Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Analisis Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Data Informan	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Lokasi Perusahaan	27
Gambar 4.2 Logo Perusahaan.....	28
Gambar 4.3 Sturktur Organisasi	31
Gambar 4.4 <i>Focus Group Discussion & In Depth Interview</i>	37
Gambar 4.5 Program Sosialisasi dan Internalisasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara Informan 1
- Lampiran 3 : Transkrip Hasil Wawancara Informan 2
- Lampiran 4 : Transkrip Hasil Wawancara Informan 3
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Kartu Biimbingan Skripsi
- Lampiran 7 : Lembar Perintah Skripsi