

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
KESADARAN PENSIUNAN UNTUK PENGURUSAN  
HAK ASURANSI DAN PENSIUN  
PT TASPEN (PERSERO) KCU SURABAYA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Fakultas Studi Ilmu Komunikasi*



Oleh :

MARWA PRATIWI S

NBI : 1151510001

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITEK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
KESADARAN PENSIUNAN UNTUK PENGURUSAN  
HAK ASURANSI DAN PENSIUN  
PT TASPEN (PERSERO) KCU SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**MARWA PRATIWI S**  
**NBI : 1151510001**

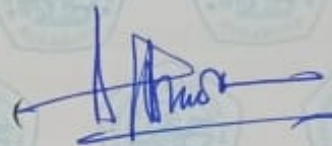
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITEK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017**

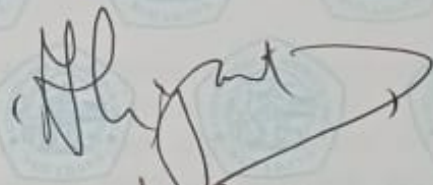
## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

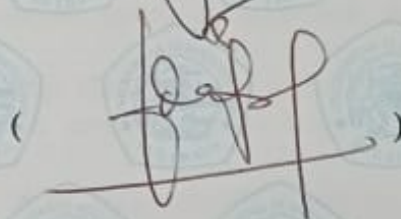
Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

### Dewan Penguji

1. Prof. Dr. Arif Darmawan, SU  
Ketua
2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si  
Anggota
3. Dr. Ni Made Ida Pratiwi, MM  
Anggota

(  )

(  )

(  )

### Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS


## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

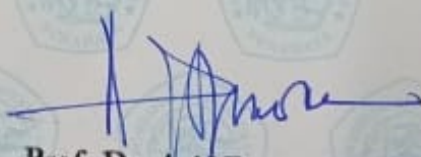
NAMA : MARWA PRATIWI S  
NBI : 1151510001  
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
KESADARAN PENSIUNAN UNTUK PENGURUSAN HAK  
ASURANSI DAN PENSIUN PT TASPEN (PERSERO) KCU  
SURABAYA

Surabaya, 1 Mei 2017

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui  
Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

  
Prof. Dr. Arif Darmawan, SU

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : MARWA PRATIWI S  
NPM : 1151510001  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Kesadaran Pensiunan Untuk Pengurusan Hak Asuransi dan Pensiun PT Taspen (Persero).

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 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 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 sungguh-sungguh dan atas kesadarana yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Mei 2017

Yang membuat pernyataan



( Marwa Pratiwi. S)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Marwa Pratiwi S.  
Nomor Mahasiswa : 1151510001

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :  
Strategi komunikasi Humas Dalam meningkatkan kesadaran Pensiunan untuk Pengurusan Hak Asuransi Dan pensiun PT. Taspen (PERSEPA) KCU Surabaya.  
berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya,  
Pada tanggal : 2/8/2018  
Yang menyatakan



(.....)  
Marwa Pratiwi S.

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
KESADARAN PENSIUNAN UNTUK PENGURUSAN  
HAK ASURANSI DAN PENSIUN  
PT TASPEN (PERSERO) KCU SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh :

**MARWA PRATIWI S**  
NBI : 1151510001

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITEK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : MARWA PRATIWI S


**NEB** : 1151510001


**JUDUL SKRIPSI** : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
KESADARAN PENSIUNAN UNTUK PENGURUSAN HAK  
ASURANSI DAN PENSIUN PT TASPEN (PERSERO) KCU  
SURABAYA

Surabaya, 1 Mei 2017

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui  
Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

  
Prof. Dr. Arif Darmawan, SU



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

Dewan Penguji

1. Prof. Dr. Arif Darmawan, SU  
Ketua

(  )

2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si  
Anggota

(  )

3. Dr. Ni Made Ida Pratiwi, MM  
Anggota

(  )

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

Dekan,

(  )

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : MARWA PRATIWI S  
NPM : 1151510001  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Kesadaran Pensiunan Untuk Pengurusan Hak Asuransi dan Pensiun PT Taspen (Persero).

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 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 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 sungguh-sungguh dan atas kesadarana yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

**Materai 6000**

**( Marwa Pratiwi. S )**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, sang pencipta langit dan bumi serta segala isinya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Komunikasi Humas dalam meningkatkan kesadaran pensiunan untuk pengurusan hak Asuransi dan Pensiun PT Taspen (Persero) KCU Surabaya" sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Unhas. Tak lupa pula shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah diutus ke bumi sebagai lentera bagi hati manusia, Nabi yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan yang luar biasa seperti saat ini.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengalami beberapa hambatan maupun kesulitan yang terkadang membuat penulis berada di titik terlemah dirinya. Namun dengan adanya doa, restu, bantuan baik moril dan materil serta dorongan dari orang tua penulis sampai detik ini, melalui kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ayahanda tercinta **Ir Syahrudin Rahman (alm)** dan ibunda tersayang **Aty Henso (almrh)** yang menjadikan penulis bersemangat untuk melanjutkan penulisan skripsi ini. Kalian orang tua terhebat. Semoga penulis bisa menjadi seseorang yang sukses dan dapat membanggakan buat Ayahanda dan Ibunda. Terima kasih juga kepada saudara-saudaku **Teguh ikrawansyah, SH**, **Rahesty windasari.S.Si, Apt**, dan **Dwiskarara santi** atas dukungan dan semangat selama ini.

Selanjutnya , pada kesempatan ini tidak lupa peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, beruntung kepada:

1. Ibu Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl.DHE, MPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan Staf.
2. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 beserta para staf dan jajarannya.
3. Bapak Dr. Hj. Djupriono, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 2017 dan selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan kepada penulis
5. Bapak Prof Dr Arif Darmawan SU selaku pembimbing I dan Dra. Tri Yuliyanti M.Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 2017 yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
7. Seluruh Staf Akademik FISIP UNTAG dan seluruh pegawai dan Staf Jurusan Ilmu Ilmu komunikasi FISIP UNTAG (Ka' Ima, ka ima dan staf lainnya) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat surat kelengkapan selama penulis kuliah.
8. Terima kasih seluruh pegawai PT. TASPEN (Persero) KCU Surabaya atas bantuan yang diberikan selama penulis meneliti .
9. Terima kasih buat teman Gengs Timnas Surabaya dan Teman teman makassar, teman UNTAG Surabaya dukungan, semangat, persahabatan, canda, tawa, pengalaman bahkan kesedihan kurang lebih 4 tahun ini. Terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sukses untuk kita semua.

10. Teruntuk Muh Makinun Amin teman special penulis. terima kasih atas motivasi dan kebersamaan saat suka maupun duka.
11. Untuk Fatmawati Mahfud, Siti Magvirah Suardi, Hildayanti Amzar, Riska Purnamasari Januarti, Elvan Juliano, Rahadian dan Rahadian Vauza saudara, sahabat, teman seperjuangan mulai dari masa awal Peretemanan sampai sekarang terima kasih atas pengalaman, dukungan dan bantuannya selama ini.

### Abstract

Public relations is an important role in every institution because public relations can help in the development in shaping the image of the company to be a positive image or negative image. In shaping the image of an institution, public relations is a very wide relationship. This study aims to know the communication of Public Relations and to know how the business Public Relations of Public PT Tropic (Persero) Sarawak. This type of research uses qualitative approach. The result of this study shows the communication of PT Tropic Against public that are less aware of the arrangements for public and people's rights in PT Tropic (Persero). By implementing two types of internal communication and external communication. The business of PT Tropic are the lack of socialization for the delivery of internal communication participants, the lack of information in various processes to better know the rights and obligations in the management. To achieve PT Tropic PR needs a good image and essential it takes hard work, high discipline, and our professional skill as tools of Public Relations.

#### Keywords:

Strategy, Public Relations Communication, Process

## ABSTRAK

Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Public Relations dan untuk mengetahui bagaimana hambatan-hambatan Public Relation di Bagian Humas PT Taspen (Persero) Surabaya. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi Public Relations terhadap pensiun yang kurang mengetahui pengurusan untuk hak asuransi dan pensiun di PT Taspen (Persero). Dengan melaksanakan dua komunikasi adalah komunikasi internal dan komunikasi external. Hambatan-hambatan Public Relation di PT Taspen adalah kurangnya sosialisasi untuk penyampaian kepada pensiunan dan peserta yang masih aktif, kurangnya informasi ke berbagai pensiun untuk lebih memahami hak dan kewajiban dalam pengurusan. Untuk mencapai tujuan Humas PT Taspen untuk membentuk citra yang baik dan keeksistensian maka diperlukan kerja keras, disiplin yang tinggi, kemampuan dan keahlian yang profesional dalam bidang Public Relation.

Kata kunci:

Strategi, Komunikasi Humas, Pensiun

## Abstract

Public Relations has an important role in every institution because public relations became one of the strategies in shaping the image of the company be it a positive image or negative image. In shaping the image of an institution, public relations usually has a wide relationship. This study aims to know How communication strategy Public Relations and to know how the barriers Public Relation at Public Relations PT Taspen (Persero) Surabaya. This type of research uses qualitative descriptive approach. The results of this study shows the communication strategy Public Relations Against pensions that are less aware of the arrangements for insurance and pension rights in PT Taspen (Persero). By implementing two communications is Internal communication and external communication. The barriers of Public Relation in PT Taspen are the lack of socialization for the delivery of retired and active participants, the lack of information to various pensions to better understand the rights and obligations in the management. To achieve PT Taspen PR goal to establish a good image and Existential it takes hard work, high discipline, skill and professional skill in field of Public Relation.

Keywords:

Strategy, Public Relations Communication, Pension

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	
Halaman Judul.....	
Halaman Pengesahan Skripsi .....	
Halaman Pernyataan Orsinalitas .....	
Abstrak .....	
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel .....	
Daftar Gambar.....	
Daftar Lampiran .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Strategi Komunikasi' .....	9
2.2 Humas .....	10
2.3 Pelanggan .....	14
2.4 Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	15
2.5 Teori AIDDA.....	16
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
2.7 Kerangka Dasar Pemikiran.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian .....	25
3.2 Sibjek danObjek Penelitian .....	25
3.3 Jenis Data .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5 Analisis Data .....	27
3.6 Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 DiskripsiObjek.....	35
4.2 Penyajian Data.....	45
4.3 Pembahasan .....	53

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan ..... 60

5.2 Rekomendasi ..... 61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM  
MENINGKATKAN KESADARAN PENSIUNAN UNTUK  
PENGURUSAN HAK ASURANSI DAN PENSIUN PT  
TASPEN (PERSERO) KCU SURABAYA**

**Studi Eksplanasi Tentang Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan  
Kesadaran Pensiunan Untuk Pengurusan Hak Asuransi dan Pensiun PT Taspem  
(Persero)**

**SKRIPSI**

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



OLEH :

**MARWA PRATIWI S**

**NPM : 1151510001**

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

**2017**

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : **Marwa Pratiwi S**

NPM : 1151510001

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM  
MENINGKATKAN KESADARAN PENSIUNAN UNTUK PENGURUSAN  
HAK ASURANSI DAN PENSIUN (Studi Eksplanasi Tentang Strategi  
Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Kesadaran Pensiunan Untuk  
Pengurusan Hak Asuransi dan Pensiun PT Taspen Persero KCU Surabaya)

Mengetahui :

Surabaya, 1 Mei

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

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

**Prof. Dr Agus Sukristyanto, M.S**

**Prof Dr Arif Darmawan, SU**

## **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 :

Dewan Penguji :

1.

2.

3

### **Mengesahkan**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

**Prof. Dr.H. Agus Sukristyanto, M.S.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : MARWA PRATIWI S  
NPM : 1151510001  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Kesadaran Pensiunan Untuk Pengurusan Hak Asuransi dan Pensiun PT Taspen (Persero).

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 lainyang telah dipublikasikan 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 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 sungguh-sungguh dan atas kesadarana yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 1 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

**Materai 6000**

**( Marwa Pratiwi. S)**

## **ABSTRAK**

Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Public Relations dan untuk mengetahui bagaimana hambatan-hambatan Public Relation di Bagian Humas PT Taspen (Persero) Surabaya. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi Public Relations terhadap pensiun yang kurang mengetahui pengurusan untuk hak asuransi dan pensiun di PT Taspen (Persero). Dengan melaksanakan dua komunikasi adalah komunikasi internal dan komunikasi external. Hambatan-hambatan Public Relation di PT Taspen adalah kurangnya sosialisasi untuk penyampaian kepada pensiunan dan peserta yang masih aktif, kurangnya informasi ke berbagai pensiun untuk lebih memahami hak dan kewajiban dalam pengurusan. Untuk mencapai tujuan Humas PT Taspen untuk membentuk citra yang baik dan keeksistensian maka diperlukan kerja keras, disiplin yang tinggi, kemampuan dan keahlian yang profesional dalam bidang Public Relation.

Kata kunci:

Strategi, Komunikasi Humas, Pensiun

## **Abstract**

Public Relations has an important role in every institution because public relations became one of the strategies in shaping the image of the company be it a positive image or negative image. In shaping the image of an institution, public relations usually has a wide relationship. This study aims to know How communication strategy Public Relations and to know how the barriers Public Relation at Public Relations PT Taspen (Persero) Surabaya. This type of research uses qualitative descriptive approach. The results of this study shows the communication strategy Public Relations Against pensions that are less aware of the arrangements for insurance and pension rights in PT Taspen (Persero). By implementing two communications is Internal communication and external communication. The barriers of Public Relation in PT Taspen are the lack of socialization for the delivery of retired and active participants, the lack of information to various pensions to better understand the rights and obligations in the management. To achieve PT Taspen PR goal to establish a good image and Existential it takes hard work, high discipline, skill and professional skill in field of Public Relation.

Keywords:

Strategy, Public Relations Communication, Pension

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sang pencipta langit dan bumi serta segala isinya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Komunikasi Humas dalam meningkatkan kesadaran pensiunan untuk pengurusan hak Asuransi dan Pensiun PT Taspen (Persero) KCU Surabaya" sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Unhas. Tak lupa pula shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah diutus ke bumi sebagai lentera bagi hati manusia, Nabi yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan yang luar biasa seperti saat ini.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengalami beberapa hambatan maupun kesulitan yang terkadang membuat penulis berada di titik terlemah dirinya. Namun dengan adanya doa, restu, bantuan baik moril dan materil serta dorongan dari orang tua penulis sampai detik ini, melalui kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ayahanda tercinta **Ir Syahrudin Rahman (alm)** dan ibunda tersayang **Aty Hense (almrh)** yang menjadikan penulis bersemangat untuk melanjutkan penulisan skripsi ini. Kalian orang tua terhebat. Semoga penulis bisa menjadi seseorang yang sukses dan dapat membanggakan buat Ayahanda dan Ibunda. Terima kasih juga kepada saudara-saudaraku **Teguh ikrawansyah, SH**, **Rahesty windasari.S.Si, Apt**, dan **Dwiskarara santi** atas dukungan dan semangat selama ini.

Selanjutnya , pada kesempatan ini tidak lupa peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, beruntuk kepada:

1. Ibu Prof. Dr. drg. Hj. Ida Aju Brahmasari, Dipl.DHE, MPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan Staf.
2. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 beserta para staf dan jajarannya.
3. Bapak Dr. Hj. Djupriono, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 2017 dan selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan kepada penulis
5. Bapak Prof Dr Arif Darmawan SU selaku pembimbing I dan Dra. Tri Yuliyanti M.Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 2017 yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
7. Seluruh Staf Akademik FISIP UNTAG dan seluruh pegawai dan Staf Jurusan Ilmu Ilmu komunikasi FISIP UNTAG (Ka' Ina, ka ima dan staf lainnya) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat surat kelengkapan selama penulis kuliah.
8. Terima kasih seluruh pegawai PT. TASPEN (Persero) KCU Surabaya atas bantuan yang diberikan selama penulis meneliti .
9. Terima kasih buat teman Gengs Timnas Surabaya dan Teman teman makassar, teman UNTAG Surabaya dukungan, semangat, persahabatan, canda, tawa, pengalaman bahkan kesedihan kurang lebih 4 tahun ini. Terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sukses untuk kita semua.

10. Teruntuk Muh Makinun Amin teman special penulis. terima kasih atas persaudaraan dan kebersamaan saat suka maupun duka, mengenal kalian merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
11. Untuk Fatmawati Mahfud, Siti Magvirah Suardi, Hildayanti Amzar, Riska Purnamasari Januarti, Elvan Juliano, Rahadian dan Rahadian Vauzan saudara, sahabat, teman seperjuangan mulai dari masa awal Peretemanan sampai sekarang terima kasih atas pengalaman, dukungan dan bantuannya selama ini.



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	
Halaman Judul.....	
Halaman Pengesahan Skripsi.....	
Halaman Pernyataan Orsinalitas.....	
Abstrak.....	
Kata Pengantar.....	
Daftar Isi.....	
Daftar Tabel.....	
Daftar Gambar.....	
Daftar Lampiran.....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	
1.2 Rumusan Masalah.....	
1.3 Tujuan Penelitian.....	
1.4 Manfaat Penelitian.....	
1.5 Sistematika Penelitian.....	
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	
2.2 Landasan Teori.....	
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian.....	
3.2 Peran Peneliti.....	
3.3 Lokasi Penelitian.....	
3.4 Sumber data dan teknis Pengumpulan Data.....	
3.5 Keabsahan Data.....	
<b>BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 DiskripsiObjek.....	
4.2 Penyajian Data.....	
4.3 Pembahasan.....	
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Rekomendasi.....	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

