



**MANAJEMEN ISU TOWER BTS OLEH PUBLIC RELATIONS
PT. DAYAMITRA TELEKOMUNIKASI, Tbk
PADA PERIODE 2025**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**DWI CHANDRAWATI KUSUMASARI
44223120014**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Chandrawati Kusumasari
NIM : 44223120014
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Manajemen Isu Tower BTS Oleh Public Relations PT. Dayamitra Telekomunikasi,
Tbk Pada Periode 2025" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur
plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan
tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya
bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas
Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi
akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan
sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 Januari 2026



Dwi Chandrawati Kusumasari

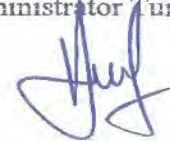
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dwi Chandrawati Kusumasari
NIM : 44223120014
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “ Manajemen Isu Tower BTS Oleh Public Relations PT. Dayamitra Telekomunikasi, Tbk Pada Periode 2025” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 13 Januari 2026,didapatkan nilai persentase sebesar 11%.

Jakarta, 13 Januari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax: 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

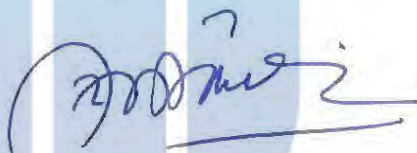
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dwi Chandrawati Kusumasari
NIM : 44223120014
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Isu Tower BTS Oleh Public Relations PT.
Dayamitra Telekomunikasi, Tbk Pada Periode 2025

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 30 Desember 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom)

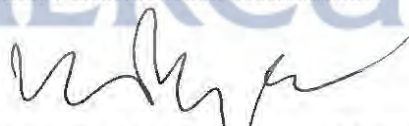
NIDN: 072606771

UNIVERSITAS

Jakarta, 13 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

NIDN: 0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.)

NIDN: 0301117301

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Chandrawati Kusumasari
NIM : 44223120014
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Manajemen Isu Tower BTS Oleh Public Relations
PT. Dayamitra Telekomunikasi, Tbk Pada Periode
2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Januari 2026

Yang menyatakan,



Dwi Chandrawati Kusumasari

ABSTRAK

Nama : Dwi Chandrawati Kusumasari
NIM : 44223120014
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Isu Tower BTS Oleh Public Relations PT.
Dayamitra Telekomunikasi, Tbk Pada Periode 2025
Pembimbing : Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya dinamika isu publik terkait pembangunan infrastruktur Tower Base Transceiver Station (BTS), khususnya kekhawatiran masyarakat mengenai dampak radiasi, perizinan, dan estetika lingkungan. Isu tersebut berpotensi memengaruhi reputasi perusahaan apabila tidak dikelola secara strategis, meskipun belum berkembang menjadi krisis organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen isu yang dijalankan oleh divisi Public Relations PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. (Mitratel) dalam mengidentifikasi, merespons, dan mengelola isu publik guna menjaga stabilitas reputasi dan kepercayaan pemangku kepentingan. Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual yang meliputi komunikasi organisasi, stakeholder eksternal, peran Public Relations, manajemen Public Relations, serta manajemen isu dan reputasi. Paradigma penelitian yang digunakan adalah konstruktivisme dengan metode deskriptif kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, serta didukung oleh data sekunder berupa dokumentasi perusahaan dan arsip pemberitaan media. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen isu dijalankan secara sistematis melalui tahapan identifikasi dini isu, perencanaan pesan yang adaptif, koordinasi internal lintas fungsi, serta pelaksanaan komunikasi yang transparan dan edukatif kepada masyarakat, media, dan regulator. Strategi tersebut terbukti efektif dalam meredam sentimen negatif, meningkatkan pemahaman publik, serta memperkuat reputasi perusahaan secara berkelanjutan. Temuan ini menegaskan pentingnya peran strategis Public Relations dalam mengelola isu sebagai upaya pencegahan eskalasi menuju krisis.

Kata kunci: Manajemen Isu, Public Relations, Reputasi Perusahaan, Tower BTS, Mitratel.

ABSTRACT

Name : Dwi Chandrawati Kusumasari
NIM : 44223120014
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title : Issue Management of BTS Towers by the Public Relations of PT Dayamitra Telekomunikasi, Tbk in 2025
Conselor : Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom

This study is motivated by the emergence of public issue dynamics related to the development of Base Transceiver Station (BTS) tower infrastructure, particularly community concerns regarding radiation impact, licensing, and environmental aesthetics. These issues have the potential to affect corporate reputation if not managed strategically, although they have not escalated into an organizational crisis. Therefore, this research aims to analyze the issue management strategies implemented by the Public Relations division of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. (Mitratel) in identifying, responding to, and managing public issues in order to maintain reputation stability and stakeholder trust. This study employs a conceptual framework consisting of organizational communication, external stakeholders, the role of Public Relations, Public Relations management, and issue and reputation management. The research adopts a constructivist paradigm with a qualitative descriptive method using a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with key informants, supported by secondary data from company documentation and media archives.

The findings indicate that issue management strategies are implemented systematically through early issue identification, adaptive message planning, cross-functional internal coordination, and the execution of transparent and educative communication directed at the public, media, and regulators. These strategies have proven effective in reducing negative sentiment, enhancing public understanding, and strengthening corporate reputation in a sustainable manner. The results underscore the strategic role of Public Relations in managing issues as a preventive measure against crisis escalation.

Keywords: *Issue Management, Public Relations, Corporate Reputation, BTS Tower, Mitratel.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, terima kasih atas bimbingan, dukungan dan perhatiannya selama penulis melaksanakan perkuliahan di kampus ini.
4. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom., selaku Dosen Pembimbing penulis, yang telah memberikan motivasi, waktu, ilmu, tenaga, dan perhatiannya, serta yang selalu menginspirasi penulis dengan energi positifnya selama proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dari awal sampai akhir.
5. Informan Penulis, Bapak Syukri, Mba Sara Bunga, Bu Rizka Rizalnia, Bu Astrie Y. Terima kasih atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Dayamitra Telekomunikasi, Tbk, serta membantu penulis dalam pengumpulan data.
6. Ibu Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Segenap Dosen Program Studi Public Relations yang telah sangat banyak memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan berlangsung.
8. Segenap Staf Pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi, terutama Mba Novia, yang sangat membantu penulis dalam Tugas Akhir ini.
9. Segenap karyawan PT. Dayamitra Telekomunikasi, Tbk, yang sudah memberikan ruang kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman penulis yang sangat mendukung penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, Kadek, Diba, Zoma dan Nazua. Teman-teman lain yang juga selalu membantu, menghibur dan menguatkan, Thomas, Intan, Windi, Astrie, Ricistita,
11. Suamiku Yan Aristo Manik, Ibunda tercinta, Mama Yogya, Gen2ku, tripleA, Jarred, yang selalu mendukung dan memberikan support dan perhatiannya serta doa yang tiada henti untuk penulis, juga yang tercinta Almarhum

Papaku, meskipun sudah berpulang, tapi semangat dan sayangnya selalu ada di hati penulis.

12. Natanja Affabyle Putri Iandra Manik (Beebo), putri tersayang penulis, terima kasih sudah selalu kuat, dan selalu menjadi sumber energi buat penulis, karena melalui hadirmu, penulis belajar bahwa *pulang* bukan sekadar tempat, melainkan rasa tenang, penerimaan, dan cinta.

13. Terima kasih untuk diriku, Dwi Chandrawati Kusumasari, sudah bertahan sampai di tahap ini, terus bahagia, terus kuat dan terus bertumbuh, meski dihadapkan pada berbagai tekanan dan keterbatasan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, baik dalam hal ruang lingkup maupun kedalaman analisis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian di masa mendatang.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi dan manajemen isu, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 13 Januari 2026

Dwi Chandrawati Kusumasari

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Akademis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Kajian Teoritis	18
2.2.1. Komunikasi Organisasi	18
2.2.2. Stakeholder Eksternal	20
2.2.3. Public Relations	23
2.2.4. Peran Public Relations	26
2.2.5. Manajemen Public Relations	29

2.2.6. Manajemen Isu dan Reputasi	32
2.2.7. Tahapan Manajemen Isu	35
2.2.8. Ragam Strategi Manajemen Isu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Paradigma Penelitian	37
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Subyek Penelitian	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1. Data Primer	48
3.4.2. Data Sekunder	49
3.5. Teknik Analisis Data	49
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1. Sejarah Singkat PT Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel)	53
4.1.2. Visi dan Misi PT Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel)	55
4.1.3. Produk PT Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel)	55
4.2. Hasil Penelitian	56
4.2.1. Identifikasi Isu Publik Terkait Pembangunan Tower BTS	56
4.2.2. Analisis dan Evaluasi Isu (Issue Analysis)	60
4.2.3. Strategi Komunikasi Public Relations dalam Menangani Isu	62
4.2.4. Implementasi Manajemen Isu di Lapangan	66
4.2.5. Evaluasi dan Monitoring Penanganan Isu	69
4.2.6. Hambatan dalam Proses Manajemen Isu	71
4.2.7. Dampak Strategi Manajemen Isu terhadap Reputasi Perusahaan	79
4.3. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92

LAMPIRAN.....	94
---------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1. Data Informan	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Logo Mitratel	53
Gambar 4. 2. Diskusi internal pembahasan Site Luragung, Kuningan oleh Tim Aset dan Pembangunan	77
Gambar 4. 3. Pemberitaan Site Luragung, Kuningan Sumber : Tribun Jabar	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara I	94
Lampiran 2. Lampiran Wawancara II	102
Lampiran 3. Lampiran Wawancara III	105
Lampiran 4. Catatan Observasi 1	108
Lampiran 5. Catatan Observasi 2	110
Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	112
Lampiran 7. Curriculum Vitae	113



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A