



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
FARAH MUTHIYA
44206010030**

**“IDENTIFIKASI PELAKSANAAN KEHUMASAN BIRO HUMAS DAN
CUSTOMER CARE UNIVERSITAS MERCU BUANA (KAJIAN
BERDASARKAN *GENERIC PRINCIPLE* JAMES GRUNIG)”**

**i-vi+109halaman+8lampiran+Company profile Universitas Mercu
Buana+website Universitas Mercu Buana (www.mercubuana.ac.id)**

Bibliografi 20 Buku (1989-2007)

ABSTRAKSI

Identifikasi merupakan suatu hal yang dilakukan oleh seseorang ataupun organisasi. Maksud dan tujuan dilaksanakannya identifikasi tersebut adalah untuk menelaah serta memberikan gambaran tentang suatu organisasi atau unit terkait lainnya. Disini peneliti mencoba mengidentifikasi Peran dan Fungsi Biro Humas disebuah perguruan tinggi. Universitas Mercu Buana salah satu perguruan tinggi swasta, Humas menjadi salah satu “corongnya” komunikasi yang menyebarkan informasi kepada khalayak maupun calon customernya yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Hal tersebut menjadi suatu kesatuan yang termasuk kedalam *Generic Principe* atau sepuluh prinsip umum James E. Grunig. Dimana didalamnya terdapat sepuluh hal apa saja yang harus dilakukan oleh seorang Humas yang ingin dikatakan sebagai Humas yang ideal dan unggul. Oleh karena itu, sepuluh prinsip tersebut menjadi sangat penting dijalankan karena didalamnya membahas dari mulai komunikasi sampai keragaman budaya dalam sebuah organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan kehumasan yang dilakukan oleh Biro Humas dan Customer care Universitas Mercu Buana. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Prinsip Umum tentang Humas yang ideal dan unggul dalam sebuah organisasi yang efektif. Tertera dalam buku karangan James E. Grunig, *Excellent Public Relations and Effective Organizations*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik studi kasus. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam kepada koalisi dominan (top management) dan Pimpinan Humas secara structural di Universitas Mercu Buana. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif melalui kata-kata dari hasil pengamatan.

Berdasarkan hasil penelitian, Identifikasi pelaksanaan kehumasan Biro Humas dan Customer care Universitas Mercu Buana dipandang sudah baik oleh pimpinan dan semua pihak yang diwawancarai peneliti ketika melakukan aktifitas kehumasannya. Harapan yang dikemukakan oleh top management adalah agar Humas Universitas Mercu Buana terus meningkatkan peran dan fungsinya.