



**STRATEGI HUMAS DALAM PENGELOLAAN *ISSUE*
INTERNAL PADA PT SONY INDONESIA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Nama : RANI FITRIANI

Nim : 4420411-053

Jurusan : Public Relations

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RANI FITRIANI
Nim : 4420411-053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Pengelolaan *Issue* Internal Pada PT. Sony Indonesia

Mengetahui,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing I

Ketua Jurusan Public Relations
Fakultas Komunikasi

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, SS, M.Si)

(Irmulan Sati T, SH. M.Si)



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : RANI FITRIANI
Nim : 4420411-053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Pengelolaan *Issue* Internal Pada
PT. Sony Indonesia



Jakarta, 18 September 2006

Ketua Sidang;
Drs. Riswandi, M.Si

Penguji Ahli
Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing I
Siti Dewi Sri Ratna Sari, SS, M.Si

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : RANI FITRIANI
Nim : 4420411-053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Pengelolaan *Issue* Internal Pada PT. Sony Indonesia

Jakarta, 18 September 2006

Disetujui dan diterima oleh :
Pembimbing I

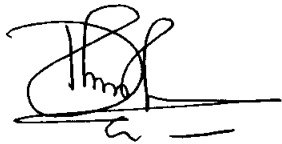


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Siti Dewi Sri Ratna Sari, SS, M.Si
Tgl: 7 - OCT - 2006

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Jurusan Public Relations



Dra. Diah Wardhani, M.Si
Tgl : 14 OKTOBER 2006



Irmulan Sati T, S.H, M.Si
Tgl : 9 - OCT - 2006

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobill alamin...

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia, serta hidayah yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian "Strategi Humas Dalam Pengelolaan (manajemen) *Issue* Internal Pada PT. Sony Indonesia".

Skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai strategi humas PT. Sony Indonesia dalam pengelolaan (manajemen) *issue* yang terjadi di lingkungan internal perusahaan.

Issue ini menarik menurut penulis, karena banyak perusahaan yang kurang fokus dalam menyelesaikan *issue* yang berkembang, biasanya perusahaan baru mengadakan perbaikan-perbaikan di manajemen jika krisis terjadi. Padahal menurut penulis, krisis dapat dihindari dengan memfokuskan tindakan pada *issue* yang berkembang sebelumnya.

Pembuatan skripsi ini merupakan ujian terberat dibandingkan dengan mata kuliah yang telah ditempuh penulis sebelumnya. Namun penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan, dorongan dan doa yang tulus kepada penulis.

Oleh karena itu, dengan kebanggan hati dan tulus ikhlas penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Siti Dewi Sri Ratna Sari, SS. M.Si (Ibu Ratna Ervan), selaku pembimbing I dan II, karena dari awal hingga akhir selalu setia dibantu ibu Ratna, yang banyak sekali meluangkan waktunya untuk membimbing penulis
2. Ibu Diah Wardani M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Agustina Zubair M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Irmulan Sati T, SH. M.Si, selaku Ketua Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Ida Anggraeni A. SS. M. Si, selaku Sekretaris Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dian Susanty, selaku Public Relations and Corporate Communications PT. Sony Indonesia yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi nara sumber dalam skripsi ini.
7. Ibu Diah Susi Melani selaku Assistant Human Resource Department PT. Sony Indonesia, yang telah meluangkan waktunya juga untuk menjadi nara sumber dalam skripsi ini.
8. Karyawan PT. Sony Indonesia yang tidak boleh disebutkan namanya (X, Y, Z), yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi *cross checker* (data pembanding) dalam skripsi ini.
9. Untuk keluarga dirumah, ayah dan ibu tercinta yang selalu memberikan doa yang terbaik, terima kasih sudah nemenin bolak-balik ke kampus untuk mengurus skripsi ini, juga kakak dan adik-adik ku (Kak Dian, Kak Iran, Irma , Imam dan Firda) terima kasih supportnya selama ini. love you all...
10. Untuk teman-teman semua, khususnya yang di kantor, maaf jadi jarang masuk akhir-akhir ini, thanks supportnya untuk segera selesaikan skripsi ini. My Bos, thanks Bos atas ijinnya ngambil cuti dadakan dan sering lagi.

Dan dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, karenanya penulis memohon maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dan menjadi dorongan semangat untuk rekan lain agar segera meyelesaikan skripsinya, agar bisa wisuda bareng-bareng nanti.

Jakarta, 18 September 2006

Rani Fitriani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	5
1.4.1 MANFAAT AKADEMIS	5
1.4.2 MANFAAT PRAKTIS	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 PENGERTIAN KOMUNIKASI	7
2.2 KOMUNIKASI INTERNAL	9
2.2.1 PENGERTIAN KOMUNIKASI INTERNAL	9
2.2.2 JENIS-JENIS KOMUNIKASI INTERNAL	11
2.3 HUMAS	12
2.3.1 PENGERTIAN HUMAS	12
2.3.2 FUNGSI DAN TUGAS HUMAS	13
2.4 STRATEGI <i>PUBLIC RELATIONS</i> (HUMAS)	16
2.5 PENGELOLAAN (MANAJEMEN) <i>ISSUE</i>	18

2.6 PENGERTIAN <i>ISSUE</i>	21
-----------------------------------	----

BAB III METODELOGI

3.1 TIPE PENELITIAN	27
3.2 METODE PENELITIAN	27
3.3 TEHNIK PENGUMPULAN DATA	28
3.3.1 DATA PRIMER	28
3.3.2 DATA SEKUNDER	29
3.4 <i>KEY INFORMAN</i> (SUBYEK PENELITIAN)	29
3.5 DEFINISI KONSEP	30
3.5.1 STRATEGI <i>PUBLIC RELATIONS</i> (HUMAS)	30
3.5.2 PENGELOLAAN (MANAJEMEN) <i>ISSUE</i>	30
3.5.3 <i>ISSUE</i>	30
3.6 FOKUS PENELITIAN	30
3.6.1 STRATEGI HUMAS DALAM PENGELOLAAN (MANAJEMEN) <i>ISSUE</i>	31
3.7 ANALIS DATA	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1 GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	35
4.1.1 SEJARAH DAN PERKEMBANGAN PT. SONY INDONESIA .	35
4.1.2 VISI DAN MISI PT. SONY INDONESIA	37
4.1.3 STRUKTUR ORGANISASI PT. SONY INDONESIA	38
4.1.4 KEGIATAN PUBLIC RELATION CORP.COM PT.SONY INDONESIA	42
4.2 HASIL PENELITIAN	
4.2.1 STRATEGI PR&CORP.COMM DALAM PENGELOLAAN (MANAJEMEN) <i>ISSUE</i> INTERNAL PT. SONY INDONESIA ...	43
4.3 ANALISA DATA	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN	65
5.2 SARAN	66
5.2.1 SARAN AKADEMIS	67
5.2.2 SARAN PRAKTIS.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN:

Pedoman Wawancara
Trankrip Wawancara
Surat Keterangan Penelitian
Stuktur Organisasi PT. Sony Indonesia
Kegiatan internal PT. Sony Indonesia
Berita Media Cetak



HALAMAN

Tabel 1 Komponen Sasaran Strategi <i>Public Relations</i>	17
Tabel 2 Strategi PR&Corp.comm Dalam Pengelolaan (manajemen) <i>Issue</i> Internal PT. Sony Indonesia	57