



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS PT. PLN (PERSERO) AREA
BOGOR DALAM MENGHADAPI BERITA PENCABUTAN SUBSIDI
LISTRIK TAHUN 2017 DI MEDIA ONLINE**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

GEBY PUTRI HERMAN

44214110213

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS PT. PLN
(PERSERO) AREA BOGOR DALAM
MENGHADAPI BERITA PENCABUTAN SUBSIDI
LISTRIK TAHUN 2017 DI MEDIA ONLINE**

Nama : Geby Putri Herman

NIM : 44214110213

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2017
Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS PT. PLN
(PERSERO) AREA BOGOR DALAM
MENGHADAPI BERITA PENCABUTAN SUBSIDI
LISTRIK TAHUN 2017 DI MEDIA ONLINE**

Nama : Geby Putri Herman

NIM : 44214110213

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

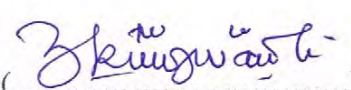
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2017

Ketua Sidang,
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,
Yuni Tresnawati, M.Ikom

(.....)

Pembimbing I
Dr. Elly Yuliatwati M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS PT. PLN
(PERSERO) AREA BOGOR DALAM
MENGHADAPI BERITA PENCABUTAN SUBSIDI
LISTRIK TAHUN 2017 DI MEDIA ONLINE**

Nama : Geby Putri Herman

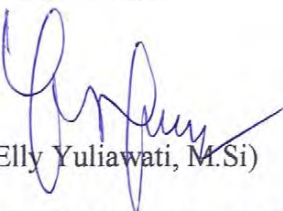
NIM : 44214110213

Fakultas : Ilmu Komunikasi

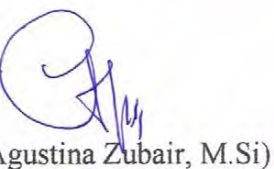
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
Jakarta, 3 Maret 2017
Disetujui dan diterima oleh,
MERCU BUANA

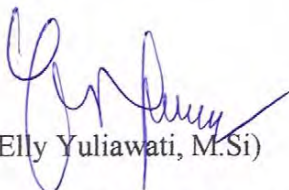
Pembimbing


(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

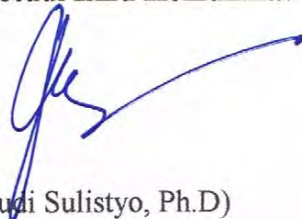
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations dengan judul “Manajemen Isu Public Relations PT. PLN (Persero) Area Bogor Dalam Menghadapi Berita Pencabutan Subsidi Listrik Tahun 2017 di Media Online”. Penulis menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan dorongan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal pembuatan proposal penelitian ini hingga terselesaikan dengan sebagaimana mestinya.
2. Drs. Marwan Mahmudi, M.Si, selaku dosen mata kuliah Riset *Public Relations* yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam pembuatan proposal penelitian.
3. Orang tua, yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Restu Bayu Putra Herman Wasan dan Guruh Herman Wasan, selaku kakak kandung yang sering memberikan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini.

5. Artha Jaya Dermawan, selaku teman yang sering memberikan saran dan membantu menyelesaikan proposal penelitian hingga terselesaikan saat ini.
6. Teman-teman kelas mata kuliah Riset *Public Relations*, Raden Dewi Putri Anugrah K, Peteri Terusmata, Indra Noor, dan Andhika Handiwiradisastra yang senantiasa membantu dalam pembuatan proposal penelitian ini hingga berjuang bersama-sama menyelesaikan penelitian ini.

Bogor, 24 Februari 2017

Geby Putri Herman



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	13
1.3 Identifikasi Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis	15
2.2 Pengertian Komunikasi	33
2.3 Pengertian Public Relations	34
2.4 Pengertian New Media	35
2.5 Pengertian Manajemen Isu Public Relations	37
2.6 Proses Public Relations Menghadapi Isu	40
2.7 Langkah-langkah Public Relations	42
2.8 Isu: Expectation GAP dan Outside-in Thinking	43
2.9 Situational Theory of the Public	45
BAB III	47
METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Paradigma Penelitian	47
3.2 Tipe Penelitian	48
3.3 Metode Penelitian	49
3.4 Subjek Penelitian	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1 Data Primer	51
3.5.2 Data Sekunder	51
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.7 Teknik Keabsahan Data	53
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero)	55
4.1.2 Visi, Misi, dan Moto PT. PLN (Persero)	56
4.1.3 Arti Logo PT. PLN (Persero)	59
4.1.4 Kekuatan Perusahaan	61
4.1.5 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Bogor	62
4.2 Hasil Penelitian	63

4.2.1 Deskripsi Informan Penelitian	63
4.2.2 Hasil Analisis Data	65
4.3 Pembahasan.....	79
BAB V	88
SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Public Relations	41
2.2 Isu: Gap antara Harapan Publik dan Aktivitas Organisasi.....	43
4.1 Logo PT. PLN (Persero)	59
4.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Bogor.....	62
4.3 Mengapa Kebijakan Subsidi Listrik Tepat Sasaran.....	80
4.4 Latar Belakang Subsidi Listrik Dialihkan.....	81
4.5 Mekanisme Pengaduan Penerapan Subsidi Listrik Tepat Sasaran	82

DAFTAR TABEL

2.1 Bagan Penelitian Terdahulu yang Sejenis.....	28
--	----

UNIVERSITAS
MERCU BUANA