



**STRATEGI MEDIA RELATIONS PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR
(TELKOMSEL) KANTOR PUSAT DALAM MENINGKATKAN
CITRA PERUSAHAAN
(PERIODE JANUARI – DESEMBER 2009)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

ANITA CAROLLINA

44207120033

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI *MEDIA RELATIONS* PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR
(TELKOMSEL) KANTOR PUSAT DALAM MENINGKATKAN CITRA
PERUSAHAAN (PERIODE JANUARI – DESEMBER 2009)

Nama : Anita Carrollina

NIM : 44207120033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Juni 2011

Mengetahui.

Pembimbing



(DR. Farid Hamid U. S.Sos., M.Si.)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI *MEDIA RELATIONS* PT.TELEKOMUNIKASI SELULAR
(TELKOMSEL) KANTOR PUSAT DALAM MENINGKATKAN CITRA
PERUSAHAAN (PERIODE JANUARI – DESEMBER 2009)

Nama : Anita Carollina

NIM : 44207120033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Juni 2011

1. Ketua Sidang.

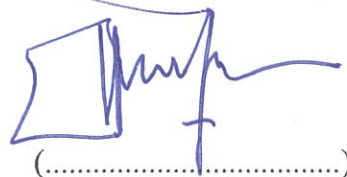
Drs. Juwono Tri Atmodjo, M.Si.



(.....)

2. Penguji Ahli.

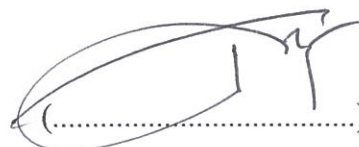
Drs.E. Muhamad Chamdan, M.Si.



(.....)

3. Pembimbing.

DR. Farid Hamid U. S.Sos., M.Si.



(.....)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI *MEDIA RELATIONS* PT.TELEKOMUNIKASI SELULAR
(TELKOMSEL) KANTOR PUSAT DALAM MENINGKATKAN CITRA
PERUSAHAAN (PERIODE JANUARI – DESEMBER 2009)

Nama : Anita Carrollina

NIM : 44207120033

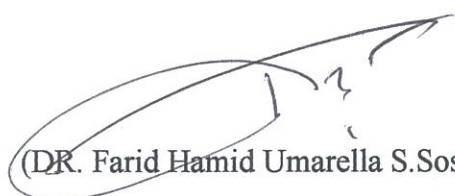
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, 25 Juni 2011

Mengetahui,

Pembimbing



(DR. Farid Hamid Umarella S.Sos.,MSi.)

Dekan Fakultas

Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi

Public Relations



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Berkat ridho-Nya yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : **“Strategi *Media Relations* PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Kantor Pusat dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Periode Januari – Desember 2009)”**.

Peneliti mengangkat masalah untuk diteliti yaitu mengenai strategi *media relations* PT. Telkomsel dalam meningkatkan citra perusahaan. Semua isi Skripsi ini peneliti tuangkan dengan bahasa yang sederhana. Peneliti mengharapkan siapa pun yang membaca Skripsi ini, dapat mulai tertarik untuk mempelajari ilmu komunikasi dan mencari tahu bagaimana sesungguhnya cara dan pentingnya meningkatkan citra sebuah perusahaan.

Peneliti bersyukur bahwa dalam penyusunan makalah ini, banyak mendapat dukungan, bantuan dan bimbingan yang berharga dari berbagai pihak. Peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Bapak DR. Farid Hamid Umarella S.Sos.,MSi. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dan tak pernah bosan meluangkan waktunya dengan sabar untuk memberikan petunjuk/bimbingan serta saran kepada penulis selama proses penulisan Skripsi ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

3. Bapak Juwono Tri Atmojo S.Sos,M.Si. selaku Kaprodi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
4. Drs. E. Muhamad Chamdan, M.Si. selaku dosen penguji ahli yang telah bersedia meluangkan waktunya.
5. Para pejabat struktural, segenap dosen yang telah banyak membantu selama peneliti belajar di Fikom UMB.
6. Staff, karyawan, dan dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi kelas karyawan Universitas Mercu Buana kampus Menteng, khususnya untuk bapak Sarmawi TU Fikom yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini.
7. Rekan-rekan PKK Menteng Angkatan 12 yang telah banyak memberikan dukungan moril dan kerja samanya. Khususnya kepada sahabatku terkasih Susi dan Sandra yang selalu ada sebagai teman diskusi dalam membantu penyelesaian Skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga atas segala cinta, doa, kasih sayang dan dukungan moril yang telah diberikan.
9. Segenap rekan-rekan di PT. Telkomsel, serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Jakarta, Juni 2011

Anita Carrollina
Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
Abstraksi	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikansi Penelitian	8
1.4.1 Signifikansi Akademis	8
1.4.2 Signifikansi Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Komunikasi	9
2.1.1 Fungsi Komunikasi	11
2.2 Hubungan Masyarakat (Humas)	12
2.2.1 Definisi Humas	13
2.2.2 Fungsi dan Peran Humas	17
2.2.3 Proses Humas	19
2.2.4 Aktivitas Humas	21
2.3 Hubungan Media (<i>Media Relations</i>)	23
2.3.1 Definisi Hubungan Media (<i>Media Relations</i>)	24
2.3.2 Pentingnya Humas Membina <i>Media Relations</i>	25
2.3.3 Strategi <i>Media Relations</i>	32
2.3.4 Bentuk Kegiatan <i>Media Relations</i>	36
2.4 Citra	39
2.4.1 Definisi Citra	39
2.4.2 Jenis-jenis Citra	40
2.4.3 Proses Pembentukan Citra	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Tipe Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	47
3.3 Definisi Konsep	50
3.4 Fokus Penelitian	51
3.5 Narasumber	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6.1 Data Primer	53

3.6.2	Data Sekunder.....	54
3.7	Teknik Analisis Data	54
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1	Objek Penelitian	57
4.1.1	Latar Belakang PT. Telkomsel	57
4.1.2	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	59
4.1.2.1	Visi	59
4.1.2.2	Misi	60
4.1.2.3	Budaya Perusahaan	60
4.1.3	Kegiatan Usaha PT. Telkomsel	62
4.1.4	Struktur Organisasi Humas PT. Telkomsel Kantor Pusat	66
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Humas PT. Telkomsel Kantor Pusat	67
4.2.2	Latar Belakang Pelaksanaan Kegiatan <i>Media Relations</i>	68
4.2.3	Strategi <i>Media Relations</i> PT. Telkomsel Kantor Pusat	70
4.2.3.1	Perumusan Strategi <i>Media Relations</i>	70
4.2.3.2	Memonitor Pemberitaan di Media Massa (<i>Media Monitoring</i>)	72
4.2.3.3	Perencanaan Strategi Kegiatan <i>Media Relations</i>	74
4.2.3.4	Pelaksanaan Kegiatan <i>Media Relations</i>	79
4.2.3.5	Kendala Pelaksanaan Kegiatan <i>Media Relations</i>	85
4.2.3.6	Pengukuran Keberhasilan Kegiatan <i>Media Relations</i>	86
4.3	Pembahasan	89
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	105
5.2.1	Saran Akademis.....	105
5.2.2	Saran Praktis	105
	DAFTAR PUSTAKA	xi
	LAMPIRAN.....	xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Pembentukan Citra	43
Gambar 2. Empat Tipe Desain Studi Kasus	48
Gambar 3. Struktur Organisasi Humas PT. Telkomsel Kantor Pusat.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bentuk Kegiatan <i>Media Relations</i> PT. Telkomsel Kantor Pusat Periode Tahun 2009	80
--	----