



**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PADA BIRO SEKRETARIAT  
UNIVERSITAS DAN HUMAS UNIVERSITAS MERCU BUANA DALAM  
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN MASYARAKAT MERUYA  
SELATAN**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata  
1 (S1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations***

**Disusun oleh :**

**Shinta Puspa Ambarwati**

**44212010005**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR**

Judul : **PERAN PUBLIC RELATIONS PADA BIRO  
SEKRETARIAT UNIVERSITAS DAN HUMAS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA DALAM  
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN  
MASYARAKAT MERUYA SELATAN**

Nama : Shinta Puspa Ambarwati  
NIM : 44212010005  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 30 2016

Mengetahui,

**Ketua Sidang**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(.....)

**Pengaji Ahli**

(Drs. Riswandi, M.Si)

(.....)

**Pembimbing**

(Suryanings Hayati, SE, MM)

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PERAN PUBLIC RELATIONS PADA BIRO  
SEKRETARIAT UNIVERSITAS DAN HUMAS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA DALAM  
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN  
MASYARAKAT MERUYA SELATAN**  
Nama : Shinta Puspa Ambarwati  
NIM : 44212010005  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 30 Juni 2016

Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Public Relations

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI :

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PERAN PUBLIC RELATIONS PADA BIRO**

**SEKRETARIAT UNIVERSITAS DAN HUMAS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA DALAM MENJALIN**

**HUBUNGAN BAIK DENGAN MASYARAKAT MERUYA**

**SELATAN**

Nama : Shinta Puspa Ambarwati

NIM : 44212010005

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Juni 2016

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryanings Hayati, SE, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **Peran Public Relations Pada Biro Sekretariat Universitas dan Humas Universitas Mercu Buana Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Masyarakat Meruya Selatan.** Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaiannya skripsi ini, tentunya banyak sekali puhak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak tersebut, diantaranya:

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi banyak arahan kepada penulis.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Seluruh dosen – dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan Public Relations, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuannya.

5. Kedua Orang Tua. Dwi Widi Asmara Sugiharto dan Riawati Patricia, yang terus memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti.
6. R.M David Reinhardt Ritz Onto Kartika Nugraha, yang selalu memotivasi, membantu dan menemani penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Oma dan Opa. Tan Ada Badenbroek dan Josef Badenbroek
8. Teman-teman kuliah Riri, Ninda, Kholifa dan Bella yang selalu bersedia membantu dan memotivasi.
9. Anisa, Vita, Meita, marshelly yang sudah mau membantu dan menjawab segala pertanyaan tentang skripsi.
10. Teman-teman SMA Rachel, Tari, Zulfikar, Samira, Medy, Rezy, Afriansyah, David dan Joniyang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan.

Dan akhirnya penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 24 Juni 2016

Penulis

Shinta Puspa A

## DAFTAR ISI

**KATA PENGANTAR.....** ..... i

**DAFTAR ISI.....** ..... iii

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Penelitian ..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian .....          | 7 |
| 1.3 Identifikasi Masalah .....      | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....         | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....        | 8 |
| 1.5.1    Manfaat Akademis .....     | 8 |
| 1.5.2    Manfaat Praktis .....      | 8 |

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 2.1 Komunikasi Organisasi .....   | 9  |
| 2.1.1 Komunikasi Eksternal .....  | 13 |
| 2.2 Public Relations .....        | 15 |
| 2.2.1 Peran Public Relations..... | 17 |
| 2.3 Community Relations .....     | 20 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 3.1 Paradigma Penelitian .....      | 28 |
| 3.2 Tipe Penelitian .....           | 29 |
| 3.3 Metode Penelitian .....         | 30 |
| 3.4 Subjek Penelitian .....         | 31 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....    | 33 |
| 3.5.1 Data Primer.....              | 33 |
| 3.5.2 Data Sekunder .....           | 34 |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....       | 35 |
| 3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 37 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....          | 39 |
| 4.1.1 Sejarah .....                               | 39 |
| 4.1.2 Logo.....                                   | 42 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....                   | 44 |
| 4.1.4 Visi dan Misi Universitas Mercu Buana ..... | 44 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                        | 46 |
| 4.3 Pembahasan.....                               | 64 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 68 |
| 5.2 Saran .....      | 68 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 5.2.1 Saran Akademik .....  | 69        |
| 5.2.2 Saran Praktis.....    | 69        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>71</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>             |           |