



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**AKTIVITAS MEDIA MONITORING OLEH CORPORATE COMMUNICATION  
DALAM MEMANTAU OPINI MASYARAKAT PADA PT TELEKOMUNIKASI  
SELULAR AREA II JABOTABEK-JABAR**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**RENZITA RATNADEWI**

44213010039

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSERUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS MEDIA MONITORING OLEH CORPORATE COMMUNICATION DALAM MEMANTAU OPINI MASYARAKAT PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR AREA II JABOTABEK-JABAR**

Nama : Renzita Ratnadewi

NIM : 44213010039

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Juni 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM. M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS MEDIA MONITORING OLEH CORPORATE COMMUNICATION DALAM MEMANTAU OPINI MASYARAKAT PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR AREA II JABOTABEK-JABAR**

Nama : Renzita Ratnadewi

NIM : 44213010039

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

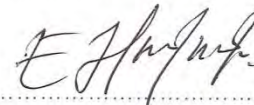
Jakarta, 13 Juni 2017

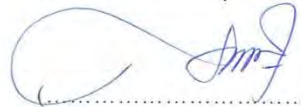
Ketua Sidang,  
Yulianiawati, M.Ikom

Penguji Ahli,  
Enjang Pera Irawan, S.sos M.Ikom

Pembimbing I  
Suryaning Hayati, SE, MM. M.Ikom

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS MEDIA MONITORING OLEH CORPORATE COMMUNICATION DALAM MEMANTAU OPINI MASYARAKAT PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR AREA II JABOTABEK-JABAR**

Nama : Renzita Ratnadewi

NIM : 44213010039

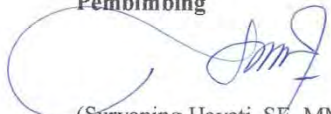
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

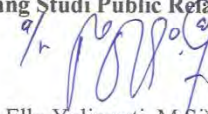
Jakarta, 13 Juni 2017

Disetujui dan diterima oleh,


**Pembimbing**

  
(Suryaning Hayati, SE, MM, M.lkom)


**Ketua Bidang Studi Public Relations**

  
(Dr. Elly Yuliaty, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Kaprodi Ilmu Komunikasi**

  
(Ponco Budi Sulisty, M. Comm, P.hD)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbilalamin, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-nya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi saya, yang berjudul **“AKTIVITAS MEDIA MONITORING OLEH CORPORATE COMMUNICATION DALAM MEMANTAU OPINI MASYARAKAT PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR AREA II JABOTABEK-JABAR “**.

Skripsi ini telah dibuat dengan sebaik mungkin serta tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan setulus hati untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing. yang sudah membimbing dengan sebaik mungkin, menerangkan dengan sedetail-detailnya, membantu penulis ketika mengalami kesulitan dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relation. yang telah memberikan pelajaran dan dukungan selama penulis menempuh Studi hingga akhir.
3. Bpk Ponco Budi Sulisty, M. Comm, P.hD selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi. yang telah memberikan motivasi dan memberikan banyak inspirasi sehingga Skripsi ini dapat diselsaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi. yang telah memberikan dukungan yang berharga sehingga penulis lebih semangat mengerjakan skripsi.
5. Bpk Endy Muharam, General Manager PT. Telekomunikasi Sellular Area II Jabotabek-Jabar. yang sudah memberikan perizin peneliti untuk meneliti PT. Telekomunikasi Selular (*object*), serta sudah meluangkan waktu untuk menjadi Narasumber pertama dalam sesi Wawancara, dan memberikan support terhadap peneliti dalam menulis skripsi.
6. Bpk Singue Kilatmaka, Supervisor Corporate Communications & Integration Area II Jabotabek-Jabar PT. Telekomunikasi Selular. yang sudah meluangkan waktu untuk menjadi Narasumber kedua dalam sesi Wawancara, serta memberikan support kepada peneliti, membantu dalam pengumpulan data terkait Media Monitoring.

7. Bpk Indra Prayoga, Senior Staff Corporate Communications & Integration Area II Jabotabek-Jabar PT Telekomunikasi Selular. yang sudah meluangkan waktu untuk menjadi Narasumber ketiga dalam sesi Wawancara, dan sudah meluangkan waktu untuk mengajarkan cara menggunakan Media Monitoring untuk memantau Opini Masyarakat.
8. Milas Ahmad Cemol sebagai Fotografer di media Tangerang Ekspres, Ade Erwannes sebagai Reporter di media Radar Banten, dan Ismatullah Imam Zulfi sebagai Wartawan di media Banten Raya. yang sudah meluangkan waktu untuk menjadi Narasumber keempat dalam sesi Wawancara, dan bersedia Sharing dalam Aktivitas mempublish di media.
9. Seluruh Staff dari berbagai divisi PT Telekomunikasi Sellular Area II Jabotabek-Jabar. yang sudah membantu memberikan saran terbaik terkait Skripsi, serta memberi support penulis dalam mengerjakan skripsi, dan mengkoreksi kesalahan dalam penulisan, dll.  
Thanks Guys
10. Keluarga tercinta yaitu Bapak Suratman, Mama Raisah, Mas Reza Rakhmawan, Mba Reshi Ratwidita. yang sudah mensupport, membantu, memberi nasihat yang terbaik, sering nginetin makan, jaga kesehatan, jangan sering begadang, dll. I Love You My Family
11. Mama Yati Nurhayati. yang sudah semangat zita terus, selalu bilang jangan mudah menyerah karna zita pasti bisa, sering bikinin makanan dan suapinin makan juga, sering kasih masukan yang baik, dan mengingatkan untuk tidak begadang. I Love You Mom
12. Leni Putri Hithathun Nissa. yang sudah support banget terus nemenin ngerjain tugas juga, banyak membantu banget dan sering kasih masukan yang baik, dan ngebantu banyak banget dalam pembuatan skripsi dan ngoreksi apa-apa aja yang kurang dan harus ditambahin. I Love You My Best Friend

Oleh karena itu saya mengundang pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun. Kritik konstruktif dari pembaca sangat saya harapkan untuk penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata semoga Skripsi yang saya kerjakan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya bagi para pembaca. Amin

Jakarta, 6 Juni 2017

Renzita Ratnadewi

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Identifikasi Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Komunikasi Organisasi .....	12
2.1.1 Arus Komunikasi Organisasi .....	13
2.2 Public Relation .....	19
2.2.1 Peran Public Relation .....	20
2.2.2 Fungsi Public Relation .....	20
2.2.3 Tujuan Public Relation .....	24
2.3 Media Relation.....	25
2.3.1 Tujuan Media Relation .....	26
2.3.2 Kegiatan Media Relation .....	27
2.4 Media Monitoring .....	30
2.4.1 Tujuan Media Monitoring .....	32
2.4.2 Kegiatan Media Monitoring .....	33
2.4.3 Tindakan Evaluasi dan Media Monitoring .....	34
2.5 Opini Publik.....	35
2.5.1 Karakteristik Opini Publik .....	36
2.5.2 Proses Pembentukan Opini Publik.....	39
2.5.3 Faktor Memicu Munculnya Opini Publik.....	42
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>44</b>
3.1 Paradigma .....	44
3.2 Tipe Penelitian .....	45

3.3 Metode Penelitian .....	46
3.4 Subjek Penelitian .....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5.1 Data Primer .....	49
3.5.2 Data Sekunder .....	50
3.6 Teknik Analisis Data .....	50
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	55
4.1.2 Struktur Organisasi .....	59
4.1.3 Corporate Communications .....	61
4.1.4 Visi, Misi, Tujuan, dan Logo .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	68
4.3 Pembahasan .....	89
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Simpulan .....	93
5.2 Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN .....	100
Lampiran 1 menyajikan interview guide/pedoman wawancara .....	100
Lampiran 2 menyajikan hasil transkrip wawancara .....	102
Lampiran 3 menyajikan surat ijin penelitian .....	117
Lampiran 4 menyajikan surat ijin wawancara .....	118
Lampiran 5 menyajikan balasan surat ijin penelitian .....	119
Lampiran 6 menyajikan balasan surat ijin wawancara .....	120
Lampiran 7 surat selesai penelitian dari tempat penelitian .....	121
Lampiran 8 menyajikan struktur organisasi .....	122
Lampiran 9 daftar riwayat hidup ( <i>curriculum vitae</i> ) penelitian .....	123