



**FUNGSI FASILITATOR KOMUNIKASI GUEST RELATIONS DALAM
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN NARASUMBER PADA
TELEVISI BERITA METRO TV**

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
DISUSUN OLEH:
ANIS NUR AZIZAH

44216110031

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anis Nur Azizah

Nim : 44216110031

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Fungsi Fasilitator Komunikasi *Guest Relations* Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Narasumber Pada Televisi Berita Metro TV.**

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan


Anis Nur Azizah



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**Judul : Fungsi Fasilitator Komunikasi Guest Relations Dalam
Menjalin Hubungan Baik Dengan Narsumber Pada Televisi
Berita Metro TV**

Nama : Anis Nur Azizah

Nim 44216110031

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Agustus 2020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

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



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul

**: Fungsi Fasilitator Komunikasi Guest Relations Dalam
Menjalin Hubungan Baik Dengan Narsumber Pada
Televisi Berita Metro TV**

Nama : Anis Nur Azizah
Nim : 44216110031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2020

Ketua Sidang
Novi Erlita, S.Sos,M.A

(.....)

Penguji
Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Comn

(.....)

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

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Fungsi Fasilitator Komunikasi Guest Relations Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Narsumber Pada Televisi Berita Metro TV**

Nama : Anis Nur Azizah

Nim : 44216110031

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2020

Diterima dan di setujui oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

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

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulisty, M. Comm Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Anis Nur Azizah

44216110031

Fungsi Fasilitator Komunikasi *Guest Relations* Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Narasumber Pada Televisi Berita Metro TV

Bibliografi : 5 Bab 109 halaman + Lampiran + 27 Buku + 5 Internet

ABSTRAK

Guest relations adalah divisi khusus yang dibuat di PT. Media Televisi Indonesia (Metro TV) yang bergerak dibidang pertelevisian. Menangani dan berhubungan secara langsung dengan narasumber. Berfungsi untuk merepresentasikan perusahaan terhadap publik eksternal khusus narasumber. *Guest relations* Bertanggung jawab sebagai *channel* atau perantara antara perusahaan dengan pihak eksternal khususnya narasumber.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi fasilitator komunikasi *guest relations* dalam menjalin hubungan baik dengan narasumber pada televisi berita Metro TV. Narasumber berjumlah 3 orang yaitu koordinator *guest relations*, *guest relations staff*, narasumber.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara mendalam.

Hasil penelitian ini adalah gambaran fungsi fasilitator komunikasi *guest relations* dalam menjalin hubungan baik dengan narasumber. Kesimpulan fungsi fasilitator komunikasi *guest relations* Metro TV adalah sebagai pendengar yang peka, sebagai perantara, dan yang memfasilitasi percakapan. Menjembatani kepentingan antara Metro TV dengan narasumber, membina hubungan jangka panjang, dan menjaga saluran komunikasi tetap terbuka.

Kata Kunci : fungsi fasilitator, *guest relations*, hubungan baik, narasumber

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan kuasanya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Fungsi Fasilitator Komunikasi *Guest Relations* Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Narasumber Pada Televisi Berita Metro TV**”. Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan *Public Relations* pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam proses penyelesaian tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari peranan dan bantuan beberapa pihak, baik bantuan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan apresiasi sebagai bentuk rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku pembimbing peneliti yang dalam penulisan tugas akhir ini dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, memberikan ilmu selama proses penelitian tugas akhir ini sehingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ponco Budi Sulistyono, M,Comm, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Terima kasih untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Slamet Sutrisno & Ibu Nurhayati, yang selalu memberikan semangat, doa juga dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Untuk kaka tersayang Mbak Yani, Nova, Novi dan kaka ipar Mas Imron, Jerry, Daniel yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doa kepada peneliti.
7. Terima kasih untuk Andika Satria Wibawa yang selalu menemani, memberi masukan, doa dan selalu membantu selama proses penelitian ini.

Peneliti menyadari dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Peneliti. Sehingga Peneliti

mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Akhir kata Peneliti mengucapkan terima kasih. Semoga penelitian yang ditulis oleh Peneliti ini dapat bermanfaat khususnya bagi Peneliti sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Jakarta, 15 Agustus 2020



Anis Nur Azizah
44216110031

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Komunikasi Interpersonal.....	14
2.2.1 Unsur – Unsur Komunikasi	15
2.2.2 Interpersonal Skill Dalam Komunikasi Bisnis	15
2.3 Komunikasi Organisasi.....	17
2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi	17
2.3.2 Komponen Komunikasi Organisasi	18
2.3.3 Tujuan Komunikasi.....	19
2.3.4 Fungsi Komunikasi Organisasi	21

2.3.5 Peran Komunikasi dan Perilaku Organisasi	23
2.4 Public Relations.....	26
2.4.1 Fungsi Public Relations.....	27
2.4.2 Peran Public Relations	30
2.5 Fasilitator Komunikasi.....	32
2.6 Stakeholder Relations	38
2.6.1 Teori Stakeholder Memahami Kelompok Pengaruh.....	38
2.6.2 Premis Dasar Teori Stakeholder	39
2.7 Guest Relations	41
2.8 Narasumber	43
2.8.1 Macam – Macam Narasumber.....	45
2.9 Organization Public Relationship.....	51
2.9.1 Public Relations dan Perusahaan/Organisasi.....	51
2.9.2 Kedudukan Public Relations Dalam Organisasi.....	52
2.10 Media Massa	53
2.10.1 Media Televisi	54
2.10.2 Fungsi-Fungsi Media Televisi.....	56
2.10.3 Berita dan Pemberitaan	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1 Paradigma Penelitian.....	61
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.3 Subyek Penelitian	62
3.3.1 Key Informan.....	63
3.3.2 Informan	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.4.1 Data Primer.....	64
3.4.2 Data Sekunder.....	66
3.5 Teknik Analisis Data	66
3.6 Keabsahan Data.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.1 Profil dan Sejarah PT. Media Televisi Indonesia (Metro TV)	71

4.1.2 Visi dan Misi PT. Media Televisi Indonesia (Metro TV)	73
4.1.3 Objek Penelitian	74
4.1.4 Target Audience Metro TV	76
4.1.5 Biro-Biro Metro TV	77
4.1.6 Lokasi Perusahaan.....	77
4.1.7 Struktur Organisasi	78
4.1.8 Guest Relations	80
4.2 Hasil Penelitian	82
4.2.1 Sebagai Pendengar Yang Peka	83
4.2.2 Sebagai Perantara	89
4.2.3 Memfasilitasi Percakapan.....	94
4.3 Pembahasan.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Akademis	108
5.2.2 Saran Praktis	109
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	81
Tabel 4.2	81
Tabel 4.3	81
Tabel 4.4	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komunikasi Organisasi Berdasarkan Struktur Organisasi	18
Gambar 4.1 Mobil SNG (<i>Satelite News Gathering</i>) Metro TV	73
Gambar 4.2 Struktur Divisi <i>Guest Relations</i> Metro TV	78



• **DAFTAR LAMPIRAN**

HASIL WAWANCARA	114
PEDOMAN OBSERVASI	127
DOKUMENTASI.....	128
SURAT SURVEI	
CV	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA