



**PROSES KERJA HUMAS PT. KARYA BANGUN MANDIRI PERSADA
DALAM MENANGANI ISU PERUSAHAAN SEBAGAI UPAYA
MENJAGA KEPERCAYAAN PUBLIK**

(Studi Kasus Pelayanan Somasi Kepada PT Karya Bangun Mandiri Persada
Oleh CV. Khaiza Putri Andalas Dimuat Pada Pemberitaan Online
lensalampung.com Periode Agustus 2021)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S-1) Komunikasi, Bidang Studi *Public Relations*.

Disusun Oleh :

Ivan Fernando

44217110042

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ivan Fernando
Nim : 44217110042
Bidang studi : *Public Relations*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul : **Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya Menjaga Kepercayaan Publik.** Merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya ilmiah yang sudah ada, baik diduplikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta 17 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,


(Ivan Fernando)

Mengetahui,

Pembimbing



(Muthia Rahayu, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi



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



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri
Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya
Menjaga Kepercayaan Publik**

Nama : Ivan Fernando

NIM : 44217110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 17 Agustus 2022

Mengetahui

Pembimbing

(Muthia Rahayu, M.Ikom)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : **Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri
Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya
Menjaga kepercayaan Publik**

Nama : Ivan Fernando


NIM : 44217110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 17 Agustus 2022

Ketua Sidang
Rika Yessica Rahma, M.Ikom


(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Henni Gusfa, M.Si


(.....)

Pembimbing
Muthia Rahayu, M.Ikom


(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri
Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya
Menjaga Kepercayaan Publik**

Nama : Ivan Fernando

NIM : 44217110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 17 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh:

Ketua Bidang Public Relations

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

Pembimbing

(Muthia Rahayu, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Ely Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Ivan Fernando
44217110042

Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya Menjaga Kepercayaan Publik (Studi Kasus Pelayanan Somasi Kepada PT Karya Bangun Mandiri Persada Oleh CV. Khaiza Putri Andalas Dimuat Pada Pemberitaan Online lensalampung.com Periode Agustus 2021)

Jumlah Halaman : 5 Bab + 140 Halaman + 43 Lampiran

Bibliografi : 42 Buku + 11 Jurnal + 8 Website

ABSTRAK

PT. Karya Bangun Mandiri Persada (PT.KBMP) merupakan perusahaan jasa konstruksi berskala besar yang mana memiliki beberapa masalah terkait pemberitaan negatif di media massa. Dengan berbagai terpaan isu miring, humas harus mampu mengelola serta mencari solusi dalam suatu permasalahan perusahaan. Manajemen isu dibutuhkan agar isu-isu tersebut tidak berkembang menjadi sebuah krisis yang dapat menurunkan citra organisasi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui bagaimana Proses dan langkah kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri Persada dalam menangani sebuah isu pelayanan somasi yang ditujukan kepada PT. Karya Bangun Mandiri Persada perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Studi Kasus dengan pendekatan Kualitatif. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Post-Positivisme*. Teknis Penelitian menggunakan Wawancara mendalam dengan narasumber dan melakukan pengamatan terhadap pemberitaan media. Sementara teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini ialah Humas PT KBMP telah menjalankan tugas pokok fungsinya sebagai humas, dimana apabila ada masalah segera di tanggap dengan cepat dan tepat. PT.KBMP sudah melakukan klarifikasi kepada pihak kepolisian terkait masalah somasi yang diberikan. Upaya dalam menjaga kepercayaan publik belum dilakukan secara maksimal salah satunya karena PT.KBMP belum memiliki website dan akun media sosial resmi perusahaan sebagai alat kontrol opini masyarakat.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, *Public Relations*, Langkah Kerja Humas, Manajemen Isu, Kepercayaan Publik



Mercu Buana University
Facultate of Communication
Sciences Field of Public Relations
Ivan Fernando
44217110042

Public Relations Work Process of PT. Karya Bangun Mandiri Persada in Handling Company Issues as an Effort to Maintain Public Trust (Case Study of Somasi Servant to PT Karya Bangun Mandiri Persada By CV. Khaiza Putri Andalas Published on Online News lensalampung.com August 2021 Period)

Number of Pages : 5 Chapters + 140 Pages + 43 Appendices

Bibliography : 42 Books + 11 Journals + 8 Websites

ABSTRACT

PT. Karya Bangun Mandiri Persada (PT. KBMP) is a large-scale construction services company that has several problems related to negative news in the mass media. With various slanted issues, public relations must be able to manage and find solutions in a company problem. Issue management is needed so that these issues do not develop into a crisis that can degrade the image of the organization.

The purpose of this study is that researchers want to know how the process and steps of the public relations of PT. Karya Bangun Mandiri Persada in dealing with an issue of somasi service addressed to PT. Karya Bangun Mandiri Persada company. The method used in this study is the Case Study Method with a Qualitative approach. The paradigm used in this study is Post-Positivism. Technical Research using in-depth interviews with sources and making observations on media reports. Meanwhile, data processing and analysis techniques are carried out in three stages, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The result of this research is that the Public Relations of PT KBMP has carried out the main task of its function as a public relations officer, where if there is a problem, it is immediately responded to quickly and appropriately. PT. KBMP has clarified to the police regarding the issue of the somasi given. Efforts in maintaining the company's image have not been carried out optimally, one of which is because PT. KBMP does not yet have the company's official website and social media accounts as a means of controlling public opinion.

Keywords: *Communication Strategy, Public Relations, Public Relations Work Steps, Issue Management, Public Trust*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala berkah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya Menjaga Kepercayaan Publik”** tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi jurusan *Public Relations*, Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, sumber, dan juga pengalaman. Dalam menyelesaikan skripsi, tentu tidak lepas dari bimbingan, arahan dan nasehat yang sangat berarti dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Muthia Rahayu, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi
2. Ibu Suryaning Hayati, MM., M.IKom selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana
3. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekretaris Bidang *Public Relations* Universitas Mercu Buana
4. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana

5. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana
6. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh dosen Public Relation UMB atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama penulis berkuliah
8. Unit/ Divisi PT Karya Bangun Mandiri Persada yang telah bersedia untuk memberikan data untuk skripsi ini
9. Amar, Radit, Faraz, Danto dan Toniki yang telah membantu, menghibur dan memberikan semangat kepada penulis
10. Pihak-pihak lain yang mendukung penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan laporan kerja praktik ini. Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan program studi serta bagi akademisi dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 16 April 2022

Penulis,



Ivan Fernando

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 manfaat akademis.....	14
1.4.2 manfaat praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teoritis	31
2.2.1 Komunikasi	31
2.2.2 Humas Atau Public Relations	34
2.2.3 Proses Kerja Humas	36
2.2.4 Isu.....	44
2.2.5 Citra.....	69

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	73
3.1 Paradigma Penelitian	73
3.2 Metode Penelitian	74
3.3 Subyek Penelitian	75
3.4 Teknik Pengumpulan Data	79
3.4.1 Sumber Data Primer	79
3.4.2 Data Sekunder	80
3.5 Teknik Analisis Data	81
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1 Gambaran Umum Dan Objek Penelitian	85
4.1.1 Profile PT Karya Bangun Mandiri Persada	85
4.1.2 Visi Dan Misi PT Karya Bangun Mandiri Persada	86
4.1.3 Logo PT Karya Bangun Mandiri Persada	87
4.1.4 Struktur Organisasi	88
4.2 Hasil Penelitian	94
4.2.1 Proses Humas Menangani Isu Perusahaan	95
4.3 Pembahasan	117
4.3.1 Proses Humas Menangani Isu Perusahaan	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	136
5.2.1 Saran Akademis	136
5.2.1 Saran Praktis	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	142