



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT INDOSAT TBK
(INDOSAT OOREDOO) DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM IM3 SQUAD
PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

(Studi Kasus Indosat Ooredoo Region Jabotabek)

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Mega Siska Aryanti

44218210026

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relation PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Program IM3 Squad pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 (Studi Kasus Indosat Ooredoo Region Jabotabek)**

Nama : Mega Siska Aryanti
NIM : 44218210026
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Januari 2022

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relations PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Program IM3 Squad pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 (Studi Kasus Indosat Ooredoo Region Jabotabek)**

Nama : Mega Siska Aryanti
NIM : 44218210026
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Januari 2022

Ketua Sidang
Dra. Tri Diah Cahyowati, M., Si.



(.....)

Penguji Ahli
Roomilda, S.Sos, M.Si.



(.....)

Pembimbing
Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relations PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Program IM3 Squad pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 (Studi Kasus Indosat Ooredoo Region Jabotabek)**

Nama : Mega Siska Aryanti
NIM : 44218210026
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Januari 2022

Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing

**Ketua Bidang Studi
Public Relations**



(Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom.)



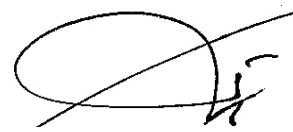
(Suryaning Hayati, SE., MM.)

**Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)



(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mega Siska Aryanti
NIM : 44218210026
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Strategi Public Relations PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Program IM3 Squad pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan tiruan atau duplikat dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

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

Jakarta, 14 Januari 2022
Yang membuat Pernyataan,



(Mega Siska Aryanti)

Mengetahui

Pembimbing

(Dewi Ambarsari S.Sos., S.Ikom.)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE., MM.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **Strategi Public Relations PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Program IM3 Squad pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021**. Penulisan Tugas Akhir Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1). Ada pun selama pembuatan penelitian ini penulis juga mendapat banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ayah Misun Sunarya dan Mama Nurhayati yang selalu mendukung, membantu, selalu ada dan mendoakan segala kebaikan untuk peneliti.
2. Ibu Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom, sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada peneliti demi terwujudnya target dalam skripsi ini.
3. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M, Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Bekasi yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya sehingga peneliti mampu memahami materi dan pelajaran yang diberikan selama kuliah, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Parafitra Fidiasari sebagai Marketing Communications – GTM & Trade Marketing PT Indosat Ooredoo Region Jabotabek.
6. Michael Johannes sebagai Supporting Marcomm panitia dari program IM3 Squadron periode 1 dan 2.
7. Hana Tazkia anggota IM3 Squad periode 1 dan Yulfina Pancha Istiana anggota IM3 Squad periode 3.

8. Terima kasih peneliti ucapkan kepada adik-adik tersayang Diva Novi Cahyanti, Rizka Almaghvira Yulianti dan Rizkyana Ilman Syahputra yang telah membantu tetehnya membantu saat mengerjakan, mempersiapkan berkas-berkas skripsi dan membantu menaikkan mood.
9. Ibu Septiarini Puspa Adji S.Ikom.,M.Ikom. guru saat SMK yang sampai saat ini selalu bersedia membagikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan motivasinya kepada peneliti.
10. Teman-teman dan orang terkasih yang selalu mendukung, membantu dan meluangkan waktunya untuk berdiskusi dengan peneliti selama pembuatan skripsi, yaitu Viviana Ariannesti Wijaya, Azzahra Jothi, Ka Widiarta Mevia, Saskia Yoanetta, Reyna Purin, Sri Mairina Yustika Ayu, Muhammad Rizal Ardiansyah dan Yudha, dan juga kepada Hayisa, Aisyah, dan Cheysa teman satu bimbingan yang sama-sama berjuang menyusun skripsi.
11. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver And tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times. Mega you're cool and i'm proud of you.*

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca diharapkan demi perbaikan dan agar mendapatkan manfaat dari penelitian ini.

Bekasi, 14 Januari 2022



Mega Siska Aryanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.4.3 Manfaat Sosial.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1 Public Relations.....	19
2.2.2 Strategi Public Relations.....	21
2.2.3 Program Public Relations	24
2.2.4 Citra.....	26
2.2.5 Pandemi Covid-19.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Paradigma Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Subyek Penelitian.....	31

3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1	Data Primer	32
3.4.2	Data Sekunder	32
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1	Sejarah PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo).....	36
4.1.2	Visi, Misi dan Nilai PT Indosat Tbk	38
4.1.3	Struktur Perusahaan PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo)	39
4.1.4	IM3 Squad – Indosat Ooredoo Region Jabotabek	42
4.2	Hasil Penelitian	46
4.2.1	Strategi Public Relations PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo)	48
4.2.2	Mempertahankan Citra melalui Program IM3 Squad	65
4.3	Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN		84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Indosat Ooredoo	36
Gambar 4.2 Struktur Perusahaan	39
Gambar 4.3 Struktur Organisasi	40
Gambar 4.4 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.5 Pembagian Kelompok IM3 Squadron	45
Gambar 4.6 Akun Instagram @imsquad.....	53
Gambar 4.7 Pendaftaran IM3 Squad	55
Gambar 4.8 Poster Workshop 1	57
Gambar 4.9 Poster Workshop 2.....	57
Gambar 4.10 Google Form Evaluasi Workshop	59
Gambar 4.11 Media Partner	61
Gambar 4.12 Facebook IM3 Squad	62
Gambar 4.13 Postingan Anggota Squadron Mengenai Program IM3 Squadron.....	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keterangan Penelitian.....	84
Lampiran 1.2 Dokumentasi Wawancara	85
Lampiran 1.3 Sumber Data Penelitian	88
Lampiran 1.4 Pedoman Wawancara	91
Lampiran 1.5 Transkrip Wawancara.....	97
Lampiran 1.6 Daftar Riwayat Hidup	114



UNIVERSITAS
MERCU BUANA