



**PROSES KERJA *PUBLIC RELATIONS* PT. PNM MEKAAR
DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus pada Penyaluran Banpres
melalui PT. PNM Mekaar)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana S-1 (S-

1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

Devi Indriani Batubara

44217120078

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FALKUTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Indriani Batubara
NIM : 44217120078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : **PROSES-KERJA PUBLIC RELATIONS PT PNM MEKAAR DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID - 19**

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 27 Februari 2023



Devi Indriani Batubara

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Devi Indriani Batubara

NIM : 44217120078

Falkutas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Judul : PROSES KERJA *PUBLIC RELATIONS* PT PNM
MEKAAR DALAMMENGHADAPI PANDEMI
COVID – 19

Telah berhasil dipertahakan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program studi/Bidang Studi *Public Relations* Falkutas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh :

Pembimbing 1 :

Dr. Farid Hamid U, M.Si

NIDN 0301117301

()

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

NIDN 0322088201

()

Penguji Ahli : Dr. Irmulansati T, M.Si

NIDN 0330077301

()

Mengetahui,

Dekan Falkutas Ilmu Komunikasi
Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu



(Dr. Farid Hamid U, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Indriani Batubara
NIM : 44217120078
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **PROSES KERJA PUBLIC RELATIONS PT PNM MEKAAR DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID – 19**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusive ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pecipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Februari 2023



(Devi Indriani Batubara)

ABSTRAK

Nama : Devi Indriani Batubara
NIM : 44217120078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : PROSES KERJA *PUBLIC RELATIONS* PT PNM MEKAAR
DALAM MENGHADAPI PANDEMICOID
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

Pandemi Covid-19 telah melumpuhkan hampir semua lini kehidupan, terutama para pelaku UMKM yang merupakan nasabah PT PNM Mekaar, karena pembatasan aktifitas untuk menekan jumlah penyebaran virus Covid-19. Makadari itu pemerintah memberikan bantuan kepada nasabah PT PNM Mekaar yang namanya sudah ada di database PT PNM Pusat. Namun ternyata pada pelaksanaannya tidak semua nasabah mendapat bantuan presiden, maka terjadilah sebuah opini negatif yang dilontarkan oleh nasabah yang tidak mendapat bantuan, sehingga PT PNM Mekaar disaat pandemi mengalami sebuah krisis kepercayaan atau penurunan citra bahkan adanya aksi mogok bayar dari nasabah yang kecewa karena tidak mendapat bantuan. Maka dengan Proses Kerja *Public Relations* PT PNM Mekaar cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat mampu mengembalikan nama baik PT PNM Mekaar. Proses Kerja *Public Relations* yang digunakan adalah dengan cara fact finding, planning, communication, dan evaluation. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber. Hasil penelitian ini membahas bagaimana cara PT PPNM Mekaar unit cabang Kebon Jeruk jakarta Barat melakukan fungsi *Public Relations*, untuk kembali mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya. Dengan demikian peneliti mampu memperoleh informasi bagaimana PT PNM Mekaarmempertahankannama baik bahkan profit dimasa Pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Proses Kerja *Public Relations*, Bantuan Presiden, Covid-19.

ABSTRACT

Nama : Devi Indriani Batubara
NIM : 44217120078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : PROSES KERJA *PUBLIC RELATIONS* PT PNM
MEKAAR DALAM MENGHADAPI PANDEMICOID
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

The Covid-19 pandemic has paralyzed almost all lines of life, especially MSME actors who are customers of PT PNM Mekaar, due to weaknesses in activities to suppress the spread of the Covid-19 virus. Therefore the government is providing assistance to PT PNM Mekaar's customers whose names are already in the PT PNM Pusat database. However, in practice, not all customers received presidential assistance, so a negative opinion was raised by customers who did not receive assistance, so that during the pandemic PT PNM Mekaar experienced a crisis of confidence or a decline in its image and even went on strike to pay from customers who were disappointed because they did not receive help. So with the Public Relations strategy, PT PNM Mekaar, the Kebon Jeruk branch, West Jakarta, was able to restore the good name of PT PNM Mekaar. The Public Relations strategy used is by way of fact finding, planning, communication, and evaluation. The research method used is a case study by conducting in-depth interviews with informants. The results of this study discuss how PT PPNM Mekaar, the Kebon Jeruk branch, West Jakarta, performs the Public Relations function, to regain the trust of its customers. Thus the researchers were able to obtain information on how PT PNM Mekaar maintained a good name and even profit during the Covid-19 Pandemic.

Keywords: Public Relations, Presidential Assistance, Covid-19.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya Tugas Akhir dengan judul Proses Kerja *Public Relations* PT. PNM Mekaar Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Penyaluran Banpres melalui PTPNM Mekaar).

Karya Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana S-1 pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis merasa bersyukur atas bantuan dan dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya Tugas Akhir penulis dengan baik.

Dengan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan dosen pembimbing yang telah banyak membantu hingga skripsi ini selesai.
2. Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana
3. Ibu Suryaning Hayati, MM, M.Ikom selaku ketua penguji
4. Ibu Irmulansati Tomohardjo, M.Si. selaku penguji ahli
5. Kedua orang tua yaitu Ibu Lismawati Nasution dan Bapak Syarifudin Batubara

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan
hidayah sertataufiknya, Aamiin

Jakarta, 27 Februari 2023

Devi Indriani Batubara



DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 21 |
| 2.2.1 Pengertian Komunikasi | 21 |
| 2.2.2 Fungsi Komunikasi..... | 22 |
| 2.2.3 Tujuan Komunikasi | 24 |
| 2.2.4 Macam Macam Komunikasi | 25 |
| 2.3 Pengertian <i>Public Relations</i> | 26 |
| 2.4 Pandemi Covid-19..... | 32 |
| BAB III | 36 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 36 |
| 3.1 Paradigma Penelitian..... | 36 |

| | |
|------------------------------------------|----|
| 3.2 Metode Penelitian | 37 |
| 3.3 Subjek Penelitian 38 | |
| 3.3.1 Key Informan | 38 |
| 3.3.2 Informan | 39 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.4.1 Data Primer | 40 |
| 3.4.2 Data Sekunder | 43 |
| 3.5 Teknik Analisa Data | 43 |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data | 44 |
| BAB IV | 46 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 46 |
| 4.2 Bidang Usaha PT PNM (Persero) | 54 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 56 |
| BAB V | 78 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 Kesimpulan | 78 |
| 5.2 Saran | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 82 |
| LAMPIRAN | 89 |
| 6.1 Transkrip Wawancara Narasumber | 89 |
| 6.2 Dokumentasi | 94 |
| 6.3 Curriculum Vitae | 97 |