



**SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN SOSIAL OLEH *PUBLIC RELATIONS* PT  
TASPEN (PERSERO) BAGI PENSIUNAN PEGAWAI NEGERI SIPIL**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Disusun oleh :

**Etika Rahma Pangesti**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
44219010073

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Etika Rahma Pangesti  
NIM : 44219010073  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi-  
Relations : Sosialisasi Program Jaminan Sosial Oleh Public

PT TASPEN (PERSERO) Bagi Pensiunan  
Pegawai Negeri  
Sipil

Menyatakan bahwa laporan Skripsi ini benar adanya hasil karya yang saya tulis sendiri dan bukan plagiat karya orang lain, serta seluruh sumber yang saya cantumkan baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila nantinya di dalam laporan Skripsi saya terindikasi plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 September 2023



Etika Rahma Pangesti

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Etika Rahma Pangesti  
NIM : 44219010073  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Sosialisasi Program Jaminan Sosial Oleh Public Relations PT TASPEN (PERSERO) Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Kounikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:


Pembimbing 1 NIDN	: Siti Muslichatul Mahmudah S.I.Kom M.I.Kom : 0326089202	 (.....)
Ketua Penguji NIDN	: Dr. A.Rahman. HI, M.Si : 0330126403	 (.....)
Penguji Ahli NIDN	: Wiyanto Hidayatullah M.I.Kom : 0330019002	 (.....)


Jakarta, 13 September 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si)

  
(Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat serta krunia yang luar biasa tela memberikan kemudahan, kelancaran, serta Kesehatan dalam menyelesaikan proposal skripsi dalam waktu yang sudah ditentukan.

Tentu banyak kendala yang peneliti hadapi dalam pembuatan proposal skripsi ini. Tetapi, berkat doa, dukungan, dan semangat yang diberikan oleh beberapa pihak, maka penyusunan proposal skripsi mengenai “Sosialisasi Program Jaminan Sosial Oleh Public Relations PT TASPEN (PERSERO) Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil” dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini dapat terselesaikan bukan hanya berdasarkan hasil kerja keras peneliti sendiri melainkan oleh dukungan beberapa pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

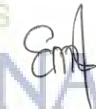
1. Dosen Pembimbing Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.I.Kom, M.I.Kom yang telah memberikan waktu dan tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, dan pengetahuan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Rizky Bachrudin S.I.Kom, M.Si. Rhenez Alitdo Lasanov, Adi Gunawan Birun, selaku *key Informan* dan para Informan Ade Spd.K, Nur Irfan S.E. yang sudah bersedia memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Bapak Prof.Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 yang telah memberi saran agar penelitian ini berjalan dengan baik.
5. Ma'am Anindita, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana
6. Ibu Dewi Sad Tanti, M.I.Kom. selaku dosen penguji Seminar Proposal telah memberikan saran, masukan juga dukungan agar penelitian ini bisa dilaksanakan.
7. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Yuliawati S.Sos., M.I.kom. telah bersedia berdiskusi dan memberi peneliti arahan dalam mengisi KRS selama perkuliahan.
8. Bapak Dr. A.Rahman, HI, M.si selaku Ketua Sidang Akhir yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan support untuk peneliti
9. Bapak Wiyanto Hidayatullah M.I.Kom selaku Dosen Penguji Ahli yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji, memberikan arahan agar skripsi ini lebih baik.

10. PT TASPEN (Persero) telah memberikan peneliti pengalaman magang serta mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian ini.
11. Orang tua tercinta Bapak Slamet Riyadi dan Ibu Eli Hati yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal skripsi ini.
12. Diri saya sendiri yang selalu berusaha dan tidak pernah menyerah untuk menyelesaikan tanggung jawab ini.
13. Dosen-dosen Program Studi Public Relations yang telah memberikan ilmu dari awal mulai perkuliahan.
14. Kepada teman grup “SPONTAN, UHUY!!” yaitu Dynna Nur Safitri, Irsha Hartono Maramis, dan Vivin Findiarti yang senantiasa berjuang bersama-sama dan saling memberikan semangat dalam proses penulisan proposal skripsi ini hingga selesai.
15. Kawan-kawanku “DEKADE” tersayang

Peneliti berharap agar proposal skripsi ini dapat menambah ilmu serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya. Peneliti menyadari bahwasannya penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan adanya beberapa keterbatasan pengetahuan peneliti. Meskipun demikian, peneliti sudah berusaha memaksimalkan proposal skripsi ini dan menyelesaikannya dengan baik. Dengan begitu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

**Jakarta, 23 Juli 2023**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**Etika Rahma Pangesti**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Etika Rahma Pangesti  
NIM : 44219010073  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Sosialisasi Program Jaminan Sosial Oleh Public Relations PT  
TASPEN (PERSERO) Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil

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 di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 September 2023

Yang menyatakan,



(Etika Rahma Pangesti)

Nama : Etika Rahma Pangesti  
NIM : 44219010073  
Program Studi : Sosialisasi Program Jaminan Sosial Oleh Public Relations PT TASPEN (PERSERO) Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil  
Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah, S.I.Kom, M.I.Kom

#### ABSTRAK

Indonesia memiliki banyak sekali jumlah Pegawai Negeri Sipil. Sosialisasi Program Jaminan Sosial oleh Public Relations PT TASPEN (PERSERO) bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan inisiatif penting dalam upaya memastikan bahwa pensiunan PNS memahami sepenuhnya manfaat dan layanan yang mereka terima dari TASPEN. Hal ini sejalan dengan tujuan TASPEN untuk mencapai *Good Corporate Governance* (GCG), yaitu merupakan prinsip-prinsip yang diterapkan oleh perusahaan untuk memaksimalkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja dan kontribusi perusahaan, serta menjaga keberlanjutan perusahaan secara jangka panjang.

Konsep manajemen menurut Scoot M. Cutlip Center & Allen H. Center dalam buku *Effective Public Relations* Edisi Kesembilan adalah proses perencanaan dimulai dari *fact finding* (mendefinisikan masalah), *planning* (merencanakan program), *communicating* (bertindak dan berkomunikasi), dan *evaluating* (mengevaluasi program). Proses perencanaan ini digunakan untuk mempermudah public relations dalam menjalankan suatu program. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan atau pelaksanaan Sosialisasi Program Jaminan Sosial Oleh Public Relations PT TASPEN (PERSERO) Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dengan narasumber dan dokumentasi sebagai data sekunder. Tingkat keberhasilan kegiatan ini dilihat dari seberapa besar pemahaman peserta mengenai sosialisasi ini.

Kata Kunci : Public Relations, Sosialisasi Public Relations, Pegawai Negeri Sipil, Jaminan Sosial

Name : Etika Rahma Pangesti  
NIM : 44219010073  
Study Program : *Socialization of the Social Security Program by Public Relations of PT TASPEN (PERSERO) for Retired Civil Servants*  
Counsellor : Siti Muslichatul Mahmudah, S.I.Kom, M.I.Kom

### **ABSTRACT**

*Indonesia has a large number of Civil Servants. Socialization of the Social Security Program by the Public Relations of PT TASPEN (PERSERO) for Retired Civil Servants (PNS) is an important initiative in ensuring that retired PNS fully understand the benefits and services they receive from TASPEN. This is in line with TASPEN's goal of achieving Good Corporate Governance (GCG), namely the principles applied by the company to maximize corporate value, improve company performance and contribution, and maintain the company's sustainability in the long term.*

*The concept of management according to Scoot M. Cutlip Center & Allen H. Center in the book *Effective Public Relations Ninth Edition* is a planning process starting from fact finding (defining problems), planning (planning programs), communicating (acting and communicating), and evaluating (evaluating programs) ). This planning process is used to facilitate public relations in running a program. This research was conducted to find out the application or implementation of Social Security Program Socialization by the Public Relations of PT TASPEN (PERSERO) for Retired Civil Servants.*

*This research use descriptive qualitative approach. Data collection techniques with in-depth interviews with informants and documentation as secondary data. The level of success of this activity can be seen from how much the participants understand this socialization.*

*Keywords: Public Relations, Socialization of Public Relations, Civil Servants, social Security*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.3 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.2 Pola Komunikasi Organisasi .....	19
2.3 Public Relations.....	20
2.3.1 Definisi Public Relations .....	16
2.3.2 Peran Public Relations.....	24
2.3.3 Fungsi Public Relations .....	27
2.3.4 Program Public Relations .....	28
2.3.5 Media Public Relations.....	31
2.3.6 Stakeholder Public Relations.....	34
2.4 Sosialisasi .....	39
2.4.1 Definisi Sosialisasi .....	39
2.4.2 Bentuk-Bentuk Sosialisasi.....	40
2.4.3 Tahapan Sosialisasi.....	43

2.4.4 Tujuan Sosialisasi .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	49
3.2 Metode Penelitian .....	52
3.3 Subjek Penelitian .....	52
3.3.1 Informan .....	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.4.1 Data Primer .....	55
3.4.2 Data Sekunder .....	56
3.5 Teknik Analisis Data .....	57
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	60
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	60
4.1.2 Struktur Organisasi Sekretariat Perusahaan PT TASPEN (Persero) .....	63
4.1.3 Logo dan Visi Misi PT TASPEN (Persero) .....	64
4.1.4 Logo PT TASPEN (Persero) .....	64
4.1.5 Visi Misi PT TASPEN (Persero) .....	64
4.1.6 Tugas Humas PT TASPEN (Persero) .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Pencarian Data ( <i>Fact Finding</i> ) .....	67
4.2.2 Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	68
4.2.3 Komunikasi ( <i>Communication</i> ) .....	72
4.2.4 Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ) .....	73
4.3 Pembahasan .....	78
4.3.1 Segmentasi Khalayak .....	82
4.3.2 Tujuan Dari Sosialisasi Program <i>Public Relations</i> .....	83
4.3.3 Evaluasi .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	87
5.2.1 Saran Akademis .....	87
5.2.2 Saran Praktis .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) .....	63
Gambar 4.2 Logo PT TASPEN (Persero) .....	63
Gambar 4.3 Pelaksanaan Sosialisasi Langsung di Kantor Cabang Padang .....	71
Gambar 4.4 Isi Pemaparan Sosialisasi .....	73
Gambar 4.5 Sosialisasi Digital .....	73
Gambar 4.6 Sosialisasi Digital .....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Informasi Informan Wawancara .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian .....	92
Lampiran 2 Panduan Wawancara .....	93
Lampiran 3 Dokumentasi Sosialisasi .....	94
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara .....	96
Lampiran 5 Curriculum Vitae .....	97

