



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**IDENTIFIKASI PERAN DAN FUNGSI HUMAS DI PT. ASURANSI  
RAMAYANA**

**( Studi Kasus pada Penambahan Divisi PR di PT. Asuransi Ramayana )**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata**

**1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

**Disusun Oleh :**

**CRUZITA HERMAN PUTRI**

**44215120009**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IDENTIFIKASI PERAN DAN FUNGSI HUMAS DI  
PT. ASURANSI RAMAYANA ( Studi Kasus Pada  
Penambahan Divisi PR di PT. Asuransi Ramayana )**

Nama : Cruzita Herman Putri

NIM : 44215120009

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus, 2020

Dosen Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Anindita, M.Ikom

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **IDENTIFIKASI PERAN DAN FUNGSI HUMAS DI  
PT. ASURANSI RAMAYANA ( Studi Kasus Pada  
Penambahan Divisi PR di PT. Asuransi Ramayana )**

Nama : Cruzita Herman Putri

NIM : 44215120009

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Agustus 2020

Ketua Sidang

Yuni Tresnawati, M.Ikom

UNIVERSITAS



(.....)

Penguji Ahli

Kurniawan Prasetyo, M.Ikom

UNIVERSITAS



(.....)

Pembimbing

Anindita, M.Ikom



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **IDENTIFIKASI PERAN DAN FUNGSI HUMAS DI  
PT. ASURANSI RAMAYANA ( Studi Kasus Pada  
Penambahan Divisi PR di PT. Asuransi Ramayana )**

Nama : Cruzita Herman Putri

NIM : 44215120009

Fakultas : Ilmu Komunikasi

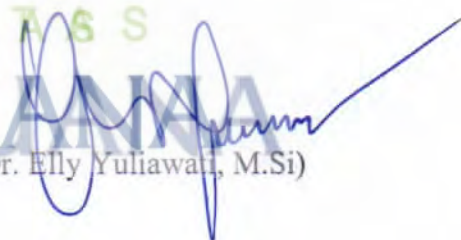
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Agustus 2020  
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

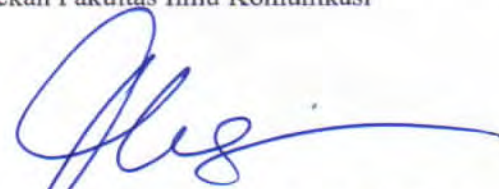
Ketua Bidang Studi Public Relations

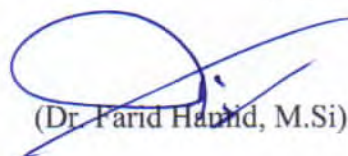
  
(Anindita, M.Ikom)

  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Ponce Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cruzita Herman Putri

NIM : 44215120009

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**IDENTIFIKASI PERAN DAN FUNGSI HUMAS DI PT. ASURANSI RAMAYANA ( STUDI KASUS PADA PENAMBAHAN DIVISI PR DI PT ASURANSI RAMAYANA )**

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 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, 23 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



( Cruzita Herman Putri )



**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi Public Relations**  
**Cruzita Herman Putri**  
**44215120009**

**IDENTIFIKASI PERAN DAN FUNGSI HUMAS DI PT. ASURANSI RAMAYANA  
( STUDI KASUS PENAMBAHAN DIVISI KEHUMASAN di PT. ASURANSI  
RAMAYANA )**

Jumlah Halaman : 90 halaman + Lampiran + viii  
Bibliografi : 10 buku + 7 jurnal

**ABSTRAK**

Disini peneliti mencoba mengidentifikasi Peran dan Fungsi Humas disebuah Perusahaan Asuransi. PT. Asuransi Ramayana merupakan salah satu Perusahaan Asuransi yang pada awalnya belum mempunyai Divisi Kehumasan. Sehingga banyak sekali masalah yang terjadi seperti penurunan jumlah nasabah dan banyaknya nasabah yang complain kepada perusahaan. Itu sebabnya pihak perusahaan memutuskan untuk menambahkan Divisi Kehumasan. Saat ini peran dan Fungsi Humas sangat amat dibutuhkan untuk menjadi alat komunikasi dan penyaluran informasi kepada setiap nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan kehumasan yang dilakukan oleh Humas PT. Asuransi Ramayana. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Prinsip Umum tentang Humas yang ideal dan unggul dalam sebuah perusahaan yang efektif. Tertera dalam buku karangan James E. Grunig, *Excellent Public Relations and Effective Organizations*.

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan menggunakan Teknik Studi Kasus. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam kepada Pimpinan Humas dan beberapa karyawan PT. Asuransi Ramayana secara struktural melalui telepon. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif melalui kata – kata dari hasil pengamatan.

Berdasarkan hasil penelitian maupun kesimpulan yang didapatkan yaitu Peran dan Fungsi Humas yang dijalankan di PT. Asuransi Ramayana yaitu Peran sebagai Teknisi Komunikasi dan Fasilitator Komunikasi, sedangkan untuk Fungsi yang dijalankan yaitu Integrated management function (Fungsi Manajemen Terpadu), Public Relations is a management function separate from other function (Public Relations adalah fungsi manajemen yang terpisah dari fungsi lain), Public Relations unit headed by a manager rather than a technician (Unit Humas dipimpin oleh seorang manajer dan bukan seorang teknisi), Two way symmetrical model of public Relations (Dua arah symmetrical model of public Relations), Knowledge potential for managerial role and symmetrical public relations (Pengetahuan potensi peran manajerial dan simetris PR), Diversity embodied in all roles (Keragaman yang terkandung dalam semua peran), Organizational context for excellence (Organisasi konteks untuk keunggulan). Harapan yang dikemukakan oleh setiap narasumber adalah Humas dapat lebih meningkatkan kembali peran dan fungsinya agar membuat perusahaan semakin baik lagi.

***Kata Kunci : Identifikasi, Peran & Fungsi PR, Kehumasan***



**Mercu Buana University**  
**Faculty of Communication**  
**Field of Public Relations Studies**  
**Cruzita Herman Putri**  
**44215120009**

***IDENTIFICATION OF THE ROLE AND FUNCTION OF PUBLIC RELATIONS AT PT. RAMAYANA INSURANCE ( CASE STUDY ON THE ADDITION OF PUBLIC RELATIONS DIVISION AT PT. RAMAYANA INSURANCE )***

Number of pages : 90 pages + Attachment + viii  
Bibliography : 10 book's + 7 journal

**ABSTRACT**

*Here the researcher tries to identify the role and function of public relations in an insurance company. PT. Ramayana Insurance is one of the insurance companies that initially did not have a Public Relations Divisi. So many problems that occur such as a decrease in the number of customers and the number of customers who complain to the company. That's why the company decided to add the Public Relations Division. At this time the role and function of Public Relations is urgently needed to be a means of communication and information distribution to every customer.*

*This study aims to provide an overview of the implementation of public relations conducted by the Public Relations of PT. Ramayana Insurance. The theory used in this study is the General Principles about ideal and superior PR in an effective company. It is listed in the book by James E. Grunig, *Excellent Public Relations and Effective Organizations*.*

*This study uses a qualitative method using Case Study Techniques. Data collection by conducting in-depth interviews with the Head of Public Relations and several employees of PT. Ramayana Insurance structurally by telephone Interview data are analyzed descriptively through words from observations.*

*Based on the results of the study, the Role and Function of Public Relations carried out at PT. Ramayana Insurance, namely the Role as a Communication Technician and Communication Facilitator, while for the Functions that are carried out, namely Integrated Management function, Public Relations is a management function separate from other functions (Public Relations is a management function separate from other functions), Public Relations unit headed by a manager rather than a technician (Public Relations Unit is led by a manager and not a technician), Two way symmetrical model of public relations, Knowledge potential for managerial roles and symmetrical public relations ( Knowledge of the potential managerial and symmetrical roles of PR), Diversity embodied in all roles (Diversity contained in all roles), Organizational context for excellence (Organizational context for excellence). The expectation expressed by each resource person is that PR can further enhance its role and function in order to make the company even better.*

**Keywords: Identification, Roles & Functions of PR, Public Relations**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat TUHAN YANG MAHA ESA penulis panjatkan, karena berkat dan nikmat Nya, penulis dapat menyelesaikan bab 1 sampai dengan bab 3 skripsi yang berjudul **“Identifikasi Peran dan Fungsi Humas di PT. Asuransi Ramayana (Studi Kasus pada Penambahan Divisi PR di PT. Asuransi Ramayana )”**. Penulis menyadari, skripsi yang ditulis tersebut bukan merupakan suatu yang mudah. Semuanya memerlukan proses yang relatif panjang, penuh usaha dan do’a. penulisan skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tanpa segenap motivasi, keuletan, kesabaran dan Do’a mustahil penulis sanggup untuk menjalani tahap demi tahap dalam proses akademik yang penulis jalani di FIKOM Universitas Mercu Buana dalam 4 tahun lamanya.

Dengan segala kerendahan hati, ucapan terima kasih yang tak terhingga, penulis berikan kepada :

1. Dosen pembimbing skripsi, Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom yang telah memberikan penulis banyak ilmu dalam penyusunan skripsi ini serta ide ide baru yang bermanfaat bagi penulis. Semua masukan yang diberikan sangat berguna. Terima kasih atas kesabaran yang diberikan dalam membimbing penulis.
2. Ketua Bidang Studi Public Relations, Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si yang selalu memberikan nasehat yang berguna untuk penulis.



3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si.  
Terima kasih untuk semua kemudahan dan saran kepada peneliti, sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik.
4. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.comn, Ph.D, yang memberikan support serta informasi yang berguna untuk penulis.
5. Seluruh dosen-dosen FIKOM Universitas Mercu Buana yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama empat tahun menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana, sehingga peneliti menjadi lebih paham akan bidang profesi Public Relations ini. Dan seluruh staff TU FIKOM yang siap melayani penulis untuk mengurus administrasi.
6. Kedua orang tua peneliti Bapak Hermansyah dan Ibu Linna Widjaja yang memberikan dorongan yang mencakup aspek kehidupan, dan yang telah mendoakan, serta memberikan motivasi bagi peneliti.
7. Kepada seluruh sahabat penulis, Christian, Zela, Anggi, Jesilia, Willy, Iwan, Reva yang telah memberikan semangat dan dukungan, canda tawa, dan membantu penulis dalam segala hal.
8. Dan semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini agar dapat menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata tidak ada yang dapat peneliti sampaikan selain ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dengan ganjaran pahala yang tak bertepi, selain itu besra harapan peneliti, skripsi ini tidak hanya bermanfaat secara pribadi, tetapi juga dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 13 Maret 2020



Cruzita Herman Putri



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.1 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	17
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	17
2.3 Humas .....	19
2.3.1 Identifikasi Peran dan Fungsi Humas .....	21
2.3.2 Peran Humas .....	21
2.3.3 Fungsi Humas .....	24
2.3.4 Program Humas .....	25
2.3.5 Proses Pelaksanaan Program Humas .....	27
2.4 Generic Volume Principe of PR Excellence .....	28
2.5 Media Komunikasi Humas .....	31
2.4.1 Metode Komunikasi Dua Arah .....	32
2.5 Evaluasi Kinerja Humas .....	33

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	35
3.2 Tipe Penelitian .....	37
3.3 Metode Penelitian .....	39
3.4 Subjek Penelitian .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5.1 Data Primer .....	44
3.5.2 Data Sekunder .....	46
3.6 Teknik Analisa Data .....	47
3.6.1 Pengumpulan Data .....	47
3.6.2 Reduksi Data .....	48
3.6.3 Penyajian Data .....	48
3.6.4 Penarikan Kesimpulan .....	49
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	52
4.1.1 Sejarah & Profil Perusahaan .....	52
4.1.2 Visi Perusahaan.....	58
4.1.3 Misi Perusahaan .....	58
4.1.4 Struktur Organisasi .....	59
4.1.5 Logo Perusahaan .....	61
4.2 Hasil Penelitian .....	61
4.2.1 Alasan Pembentukan Divisi PR .....	62
4.2.2 Peran Humas dalam PT. Asuransi Ramayana .....	65
4.2.3 Fungsi Humas dalam PT. Asuransi Ramayana .....	70
4.2.4 Proses Manajemen Kehumasan .....	73
4.3 Pembahasan .....	75
4.3.1 Analisis Peran Humas .....	76
4.3.2 Analisis Fungsi Humas .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86

5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>CURICULUM VITAE .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

