



**STRATEGI KOMUNIKASI PT TELKOM AKSES DALAM
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN MITRA
PERUSAHAAN DI MASA PANDEMI COVID-19 AREA
BEKASI**

**SKRIPSI
PENELITIAN KUALITATIF**

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh:
Arifan Adriyanto

44219310022

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI**

2021



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi PT Telkom Akses dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Mitra Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 Area Bekasi

Nama : Arifan Adriyanto

NIM : 44219310022

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 27 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Heri Budianto. MSi)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi PT Telkom Akses dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Mitra Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 Area Bekasi

Nama : Arifan Adriyanto

NIM : 44219310022

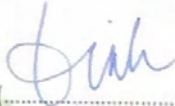
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 27 Juli 2021

Ketua Dewan Penguji

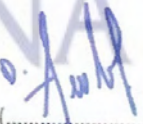
Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si



(.....)

Penguji Ahli

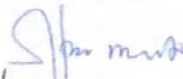
Dicky Andika, S.Sos, M.Si



(.....)

Pembimbing

Dr. Heri Budianto. MSi



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi PT Telkom Akses dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Mitra Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 Area Bekasi

Nama : Arifan Adriyanto

NIM : 44219310022

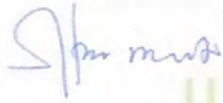
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 27 Juli 2021

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



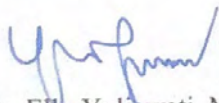
(Dr. Heri Budianto, M.Si)



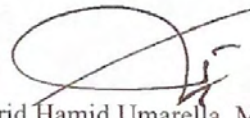
(Suryaning Hayati, SE, MM, M.ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yulawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arifan Adriyanto

NIM : 44219310022

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Strategi Komunikasi PT Telkom Akses dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Mitra Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 Area Bekasi**

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 sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan Tindakan plagiarism, maka saya akan bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu buana dan melakukan kembali semua proses skripsi dari awal.

Bekasi, 27 Juli 2021

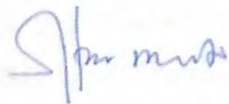
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Arifan Adriyanto)

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Heri Budianto. MSi)



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



Universita Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Arifan Adriyanto

44219310022

Strategi Komunikasi PT Telkom Akses dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Mitra Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 Area Bekasi

Bibliografi: 5 Bab 70 hal + Lampiran + 15 Buku + 2 Internet + 5 Jurnal

ABSTRAK

Munculnya virus Covid-19 tentu berdampak pada berbagai sisi kehidupan, termasuk aktivitas organisasi khususnya perusahaan dan mitra perusahaannya. PT Telkom Akses Bekasi mengalami penurunan mitra semenjak terjadinya pandemi covid-19 dan tentu itu memberikan dampak yang negatif baik itu untuk Telkom Akses ataupun mitra perusahaannya. Namun dalam hal ini Telkom Akses Bekasi tidak tinggal diam dan merencanakan strategi untuk tetap menjalin komunikasi dengan mitra perusahaannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan merencanakan strategi komunikasi yang tepat untuk menjalin hubungan baik dengan mitra perusahaan di masa pandemi covid-19.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dan menggunakan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam dan studi kepustakaan dilakukan sebagai referensi dan penunjang pengumpulan data Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi.

Hasil dari penelitian ini membahas mengenai strategi Telkom Akses dalam menjalin hubungan baik dengan mitra perusahaan di masa pandemi covid-19 yaitu dengan hasil yang berdampak positif, keuntungan yang di dapatkan dari kedua belah pihak dan mendapatkan antusias dari mitra dengan program forum diskusi menjadi agenda rutin untuk menjadi tempat mitra menyampaikan kendala dan sarannya kepada Telkom Akses. Serta respon yang di berikan mitra pun positif dan senang karena bisa tetap berkomunikasi walaupun di masa pandemi covid-19.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, *Public Relations*, organisasi, mitra



Mercu Buana University

Faculty of Communication

Field of Public Relations Studies

Arifan Adriyanto

44219310022

Communication Strategy of PT Telkom Akses in Establishing Good Relationships with Company Partners during the Covid-19 Pandemic in Bekasi

Bibliography: 5 Chapter 70 pages + Appendix + 15 Books + 2 Internet + 5 Journal

ABSTRACT

The emergence of the Covid-19 virus certainly has an impact on various aspects of life, including the activities of organizations, especially companies and their corporate partners. PT Telkom Akses Bekasi has experienced a decline in partners since the Covid-19 pandemic and of course it has a negative impact on both Telkom Akses and its corporate partners. However, in this case, Telkom Akses Bekasi does not remain silent and plans a strategy to maintain communication with its corporate partners. One way that can be done is by planning the right communication strategy to establish good relations with company partners during the covid-19 pandemic.

This research uses descriptive-qualitative method and uses constructivism paradigm. The data collection techniques used are in-depth interviews and literature studies carried out as a reference and support for data collection. The technique of checking the validity of the data uses triangulation.

The results of this study discuss the Telkom Akses strategy in establishing good relations with corporate partners during the covid-19 pandemic, namely with positive results, benefits obtained from both parties and getting enthusiastic from partners with discussion forum programs becoming a routine agenda for become a place for partners to convey their problems and suggestions to Telkom Akses. And the response given by partners was positive and happy because they could keep communicating even during the covid-19 pandemic.

Key words: Communication Strategies, Public Relations, organization, company partner

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi PT Telkom Akses dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Mitra Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 Area Bekasi”**. Penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti sidang akhir dan memperoleh gelar Sarjana (S.Ikom) pada program strata S-1 dalam Jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Kranggan, Bekasi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas atas bimbingan, perhatian dan dukungan yang telah di berikan oleh :

1. Bapak Dr. Heri Budianto. MSi, Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan penelitian ini dengan segala ilmu yang dimiliki oleh beliau, kasih sayang serta kesabaran beliau dalam Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Kranggan, Bekasi.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Universitas Mercu Buana Kranggan, Bekasi.
3. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana khususnya Dosen yang mengajar pada bidang studi Public Relations.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan segala doa dan support bagi saya dari awal perkuliahaan hingga saat proses penelitian ini dilakukan.
5. Sahabat peneliti Dimas Bagus, Misbachul M.Farid, Fitri Paulia M, Diyah, Nova, Zaninta, Ferdy, Danu, Yunika, Aulia, Dewi yang sudah membantu memberikan motivasi dan informasi saat melakukan penelitian ini.

6. Teman-teman satu angkatan Mahasiswa-Mahasiswi Public Relations 2019/2020, yang saling menyemangati satu sama lainnya dan mendoakan untuk segera mendapatkan gelar Sarjana S.Ikom.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna dan penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala doa, dukungan, motivasi, bimbingan, dan bantuan yang tak terhingga dalam proses penelitian skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Ilmu Komunikasi khususnya dan pihak-pihak terkait pada bidangnya.

Bekasi, 27 Juli 2021

Peneliti,



Arifan Adriyanto



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
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
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teoritis.....	16
2.2.1. Komunikasi.....	16
2.2.2. Komunikasi Organisasi	18
2.2.3. Proses Komunikasi	19
2.2.4. Strategi Komunikasi	20
2.2.4. Komunikasi Persuasif.....	21
2.3. Public Relations	22
2.4. Community Relations	23

BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Paradigma Penelitian	25
3.2. Metode Penelitian	26
3.3. Subyek Penelitian	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1. Data Primer	29
3.4.2. Data Sekunder	29
3.5. Teknik Analisis Data	29
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	30
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	32
4.1.1. Sejarah Perkembangan PT Telkom Akses	32
4.1.2. Visi Perusahaan	33
4.1.2. Misi Perusahaan	33
4.1.3. Budaya Perusahaan	34
4.1.4. Logo PT Telkom Akses.....	34
4.1.5. Struktur Organisasi.....	35
4.2. Hasil Penelitian	36
4.2.1. Mendefinisikan Masalah	36
4.2.2. Perencanaan dan Pemrograman.....	39
4.2.3. Mengambil Tindakan dan Komunikasi.....	41
4.2.4. Evaluasi Program	44
4.3. Pembahasan	46
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	51
5.2.1. Saran Akademis.....	51
5.2.2. Saran Praktis	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Mitra regional Jakarta tahun 2020	5
Tabel 1.2 Total Mitra regional Jakarta tahun 2021	5
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Telkom Akses	34
Gambar 2.2 Struktur organisasi.....	35
Gambar 2.3 Kegiatan forum diskusi Telkom Akses dengan Mitra 1.....	43
Gambar 2.4 Kegiatan forum diskusi Telkom Akses dengan Mitra 2.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara	55
Surat Pengantar/izin Wawancara	64
Curriculum Vitae.....	66
Dokumentasi Penelitian dan Wawancara.....	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA