



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS  
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN  
MELALUI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN  
DI PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA**

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

Disusun oleh :

**DEWI AGRANI**

44214310046

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua dalam pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan melalui Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya**

Nama : Dewi Agriani

NIM : 44214310046

Program : Program Studi Public Relations

Tanggal : 25 Februari 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengelolaannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Februari 2017

  
  
Dewi Agriani

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN  
MELALUI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN  
DI PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA**

Nama : Dewi Agriani

NIM : 44214310046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana



**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN  
MELALUI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI  
PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA**

Nama : Dewi Agriani

NIM : 44214310046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2017

Ketua Sidang,  
Dr. (C). A. Rahman, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Afidal Makkuraga Putra, M.Si

(.....)

Pembimbing,  
Dicky Andika, S.Sos. M.Si

(.....)

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana



**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN  
MELALUI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN  
DI PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA

Nama : Dewi Agriani

NIM : 44214310046

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2017

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing,**

(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Elly Yuliatwat, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Poneo Bidi Sulistyono, Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tak lupa juga salawat serta salam penulis haturkan kehadiran Rasulullah SAW, tauladan bagi umat.

Selama melakukan penelitian dan menjalan proses bimbingan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini, penulis mendapat banyak sekali ilmu yang tidak penulis dapatkan selama menjalani perkuliahan.Berbagai macam kendala dan kesalahan menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari proses pembuatan skripsi ini. Tetapi dengan perbaikan-perbaikan yang senantiasa dilakukan, maka skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyusun proposal skripsi hingga skripsi.
2. Bapak Dr.(C).A.Rahman,M.Si selaku ketua sidang serta Bapak Dr.Afdal Makurraga,M.Si selaku penguji ahli yang memberikan saran dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Pandu Prastyani selaku Assisten Analisis Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Bapak Erios Bagus selaku Supervisor Transaksi

Energi PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Bapak Bahrun Abdur Rachman selaku Deputy Manajer Pengembangan SDM PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan sebagai Narasumber dalam penelitian ini.

4. Kedua orang tua penulis yakni Papa, Agus Suryawan yang senantiasa menemani, menasihati, memberi doa, dan motivasi serta Mama, Ratna Sari yang tak pernah lelah memberi kasih sayang, doa, masukan serta dorongan untuk penulis. Tanpa kalian penulis tidak akan mampu melalui ini semua.
5. Priscilla Purnama Rika, Stevany Violensia dan Endra Randa Layuk serta teman-teman seperjuangan yang senantiasa bersama penulis dengan segala dukungan, suka duka, dan canda tawanya.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Tentunya penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. penulis berharap agar skripsi yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi orang lain yang membacanya.

Jakarta, Februari 2017

Dewi Agriani

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	10
1.3. Identifikasi Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Komunikasi.....	13
2.2. Tinjauan Public Relations.....	18
2.2.1. Pengertian Public Rekatons.....	18
2.2.2. Tujuan Public Relations.....	28
2.2.3. Fungsi Public Relations.....	35
2.3. Tinjauan Strategi Public Relations.....	38
2.3.1. Pengertian Strategi.....	38
2.3.2. Strategi Public Relations.....	41
2.3.3. Kedudukan Public Relations Dalam Organisasi.....	45
2.4. Citra Perusahaan.....	48
2.4.1. Pengertian Citra Perusahaan.....	48
2.4.2. Jenis Citra.....	51



2.4.3. Proses Pembentukan Citra .....	52
2.4.4. Faktor Pembentukan Citra .....	54
2.4.5. Manfaat Citra Perusahaan .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	58
3.2. Tipe Penelitian .....	58
3.3. Metode Penelitian .....	60
3.4. Subjek Penelitian .....	60
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.6. Definisi Konsep .....	61
3.7. Teknik Analisis Data .....	62
3.8. Teknik Keabsahan Data .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1. Gambaran Perusahaan .....	65
4.1.1. Sejarah PT PLN (Persero) .....	65
4.1.2. Visi PT PLN (Persero) .....	66
4.1.3. Misi PT PLN (Persero) .....	66
4.1.4. Motto PT PLN (Persero) .....	67
4.1.5. Tujuan PT PLN (Persero) .....	67
4.1.6. Nilai Dasar .....	67
4.1.7. Logo PT PLN (Persero) .....	68
4.2. Hasil Penelitian .....	70
4.3. Pembahasan .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1. Kesimpulan .....	93
5.2. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Tahap-tahap Public Relation .....	22
Gambar 2.2 : Proses Pembentukan Citra .....	53
Gambar 4.1 : Logo Perusahaan .....	68
Gambar 4.2 : Contact Center Perusahaan .....	71
Gambar 4.3 : Waspada Penipuan Rekrutmen Calon Pegawai PLN .....	84
Gambar 4.4 : Meteran Listrik .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Transkrip wawancara
- Lampiran 4 : Curriculum Vitae



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA