



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERAN DAN FUNGSI HUMAS
DALAM MENANGANI KRISIS KEPERCAYAAN
DI PT. OCEANIA DEVELOPMENT – JAKARTA
TAHUN 2008-2009**

SKRIPSI

**DISUSUN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ILMU KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS
STRATA 1 (S1)**

DISUSUN OLEH

**NAMA : RHAINETHA K.P.
NIM : 44206120026
BIDANG STUDI : *PUBLIC RELATIONS***

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2010



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : “Peran dan Fungsi Humas dalam Menangani Krisis
Kepercayaan di PT. Oceania Development – Jakarta
Tahun 2008-2009”

Nama : Rhainceetha K.P.

NIM : 44206120026

Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 21 Januari 2010

Menyetujui,

Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio, M.Si)



MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Rhaineetha Kesuma P.
Nim : 44206120026
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : “Peran dan Fungsi Humas dalam Menangani Krisis
Kepercayaan di PT. Oceania Development – Jakarta
Tahun 2008-2009”

Jakarta, 12 Februari 2010

Ketua Sidang
Juwono Tri Atmodjo., S.Sos., M.Si

()

Penguji Ahli
Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si

()

Pembimbing
Drs. Hadi Surantio, M.Si

()



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Rhaineetha Kesuma P.
Nim : 44206120026
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang studi : Public Relations
Judul Skripsi : “Peran dan Fungsi Humas dalam Menangani Krisis
Kepercayaan di PT. Oceania Development – Jakarta
Tahun 2008-2009”

Jakarta, 12 Februari 2010

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Humas

(Marhaeni F. Kurniawati, S.Sos, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

ABSTRAKSI

Nama : Rhaineetha K.P.

Judul : “Peran dan Fungsi Humas dalam Menangani Krisis Kepercayaan di PT. Oceania Development-Jakarta tahun 2008-2009”.

viii halaman + 76 halaman + lampiran, Bibliografi Acuan (tahun 1999 s.d 2009)

Peran *Public Relations* dalam setiap organisasi penting keberadaanya. Peran dan fungsi seorang *Public Relations* dalam setiap tugasnya seringkali berhubungan dengan publik internal maupun publik eksternal. Oleh karena itu dibutuhkan peran dan fungsi *Public Relations* yang dapat melaksanakan tugasnya secara optimal, sehingga apa yang diinginkan organisasi dapat tercapai sesuai tujuan. Peran dan fungsi *Public Relations* sangatlah dibutuhkan oleh setiap organisasi, seperti juga pada bidang properti, karena perusahaan properti adalah perusahaan yang besar dan mempunyai banyak permasalahan, baik internal maupun eksternal.

Penelitian ini bertujuan mengetahui peran dan fungsi *Public Relations* di dalam PT. Oceania Development. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui peran dan fungsi *Public Relations*. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah peran, fungsi, kegiatan internal dan eksternal, publik internal dan eksternal dan struktur PT. Oceania Development.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, adapun pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan data-data Sumber Daya Manusia dan unit-unit lain untuk mendukung penelitian ini sehingga narasumber dalam penelitian ini adalah General Manager Human Resources Department & General Affairs, Manager Keuangan, Manager Legal dan Co. *General Manager Project and Development*. Narasumber tersebut merupakan orang-orang yang berkompeten dan berkaitan dengan peran dan fungsi *Public Relations* di PT. Oceania Development.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa peran dan fungsi *Public Relations* di dalam PT. Oceania Development banyak dilakukan di divisi *Human Resources Department & General Affairs* sedangkan kedudukan *Public Relations* di perusahaan ini tidak ada di dalam struktur organisasi di PT. Oceania Development.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran dan Fungsi Humas dalam Menangani Krisis Kepercayaan di PT. Oceania Development 2008-2009”**. Penelitian ini ingin mengetahui peran dan fungsi Humas di PT. Oceania Development, karena Humas sendiri di dalam perusahaan ini tidak di dalam struktur organisasi tetapi dalam aplikasinya peran dan fungsi Humas dijalankan oleh satu divisi. Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan-bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Yang terhormat Bapak Drs. Hadi Surantio, Msi selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Yang terhormat Bapak dan Ibu orang tua yang telah memberikan dorongan dan doa restu, baik moral maupun material selama penulis menuntut ilmu.
3. Yang terhormat Bapak dan Ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada bidang Humas di Mercbuana Menteng;
4. Yang terhormat kedua rekan-rekan penulis yang telah membantu dalam rangka penyelesaian skripsi ini;

5. Yang terhormat PT Oceania Development, selalu perusahaan yang telah memberikan ijinnya untuk melakukan penelitian;
6. Yang terhormat Dekan dari Fakultas Ilmu Komunikasi Mercubuana;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut di atas. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik demi perbaikan. Kepada peneliti lain mungkin masih bisa mengembangkan hasil penelitian ini pada ruang lingkup yang lebih luas dan analisis yang lebih tajam. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Jakarta, 12 Februari, 2010

Hormat saya,

Mahasiswa/ Penulis

Rhaineetha K.P.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	(i)
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....	(ii)
LMEBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI.....	(iii)
ABSTRAKSI.....	(iv)
KATA PENGANTAR.....	(vi)
DAFTAR ISI.....	(viii)
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan/ Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Komunikasi.....	9
2.2 Pengertian Humas.....	10
2.3 Peran Humas.....	12
2.4 Fungsi Humas.....	14
2.5 Manajemen Krisis.....	17
2.6 Kegiatan Humas.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Tipe atau Sifat Penelitian.....	23
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Data Primer.....	25
3.3.2 Data Sekunder.....	26
3.4 Narasumber.....	26

3.4.1	Informan.....	26
3.4.2	Key Informan.....	27
3.5	Definisi Konsep.....	27
3.5.1	Peran Humas.....	27
3.5.2	Fungsi Humas.....	29
3.5.3	Krisis Kepercayaan.....	29
3.6	Fokus Penelitian.....	30
3.6.1	Peran Humas.....	30
3.6.2	Fungsi Humas.....	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Objek Penelitian.....	32
4.1.1	Latar Belakang PT. Oceania Development.....	32
4.1.2	Visi dan Misi PT. Oceania Development.....	34
4.1.3	Profil Pusat Mobil Kemayoran.....	35
4.2	Hasil Penelitian.....	35
4.2.1	Hasil Observasi dan Wawancara.....	35
4.3	Penelitian.....	37
4.3.1	Informan PT. Oceania Development).....	37
4.3.2	Key Informan (Customer PMK).....	56
4.4	Pembahasan.....	68
4.4.1	Pembahasan Peran dan Fungsi Public Relations.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN