



**AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN
PT MNC LIFE ASSURANCE**

**SKRIPSI
(Tugas Akhir)**

**DEWITA VALERI LAINSAMPUTTY
44220110019**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewita Valeri Lainsamputty
NIM : 44220110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Marketing Public Relations
Dalam Mempertahankan Citra
Perusahaan PT MNC Life Assurance

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 Juni 2024



(Dewita Valeri Lainsamputty)


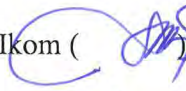

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dewita Valeri Lainsamputty
NIM : 44220110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan PT MNC Life Assurance

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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing : Riki Arswendi, M.Ikom ()
NIDN : 031608853
Ketua Penguji : Suryaning Haryati, MM, M.Ikom ()
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Drs. Marwan Mahudi, M.Si ()
NIDN : 0311036703

Jakarta, 21 Juni 2024

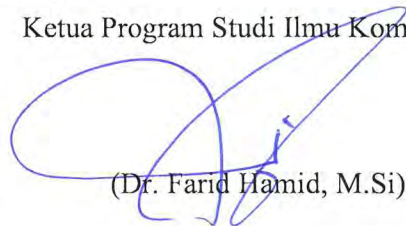
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGASAKHIR UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai civias akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewita Valeri Lainsamputty
NIM : 44220110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan PT MNCLife Assurance

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 berhal menyimpan, mengalimedia/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.

Jakarta, 21 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Dewita Valeri Lainsamputty)

ABSTRAK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewita Valeri Lainsamputty

NIM : 44220110019

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi :Aktivitas Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan PT MNC Life Assurance

Pembimbing : Riki Arswendi, M.Ikom

Asuransi menjadi salah satu jasa keuangan yang memberikan layanan kesehatan dengan system pembayaran premi bulanan bagi para nasabahnya. Dalam hal memberikan layanan, asuransi memiliki penilaian secara pro dan kontra terhadap informasi dan layanan yang diberikan.

Sebagai bentuk peningkatan layanan terhadap para nasabah asuransi serta public, aktivitas Marketing Public Relations merupakan kegiatan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepercayaan public terhadap asuransi. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui lebih jauh aktivitas Marketing Public Relations yang dilakukan PT MNC Life Assurance dalam mempertahankan citra perusahaan.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme yang menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian yang dilakukan kepada 3 key informan internal PT MNC Life Assurance, dari pihak eksternal 1 orang provider rekanan asuransi yang merupakan Team PR RS Prikasih, 2 orang nasabah asuransi PT MNC Life Assurance dengan melakukan wawancara dan observasi untuk mendapatkan data penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan Aktivitas Marketing Public Relations yang dijalankan PT MNC Life Assurance adalah dengan menerapkan 4 aktivitas Public Relations, meningkatkan komunikasi yang lebih intensif dan komprehensif antara pihak internal dan eksternal team PT MNC Life Assurance dalam menjaga citra dan reputasi perusahaan.

Kata Kunci: *Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Marketing Public Relations, Citra, Reputasi*

ABSTRACT

Name : Dewita Valeri Lainsamputty
NIM : 44220110019
Study Program : Communication Science
Title Internship Report : Internal Public Relations Marketing Activities
Maintaining the Corporate Image of PT MNC
Life Assurance
Counselor : Riki Arswendi, M. Ikom

Insurance is a financial service that provides health services with a monthly premium payment system for its customers. In terms of providing services, insurance has an assessment of the pros and cons of the information and services provided.

As a form of improving service to insurance customers and the public, Marketing Public Relations activities are activities that can be carried out to increase public trust in insurance. The research carried out aims to find out more about the Marketing Public Relations activities carried out by PT MNC Life Assurance in maintaining the company's image.

The research paradigm used in this research is constructivism which uses research methods with a qualitative approach. The research subjects were conducted with 3 internal key informants of PT MNC Life Assurance, from external parties 1 insurance partner provider who is the PR Team at Prikasih Hospital, 2 PT MNC Life Assurance insurance customers by conducting interviews and observations to obtain research data.

The results of this research show that the Marketing Public Relations activities carried out by PT MNC Life Assurance are by implementing 4 Public Relations activities, increasing more intensive and comprehensive communication between internal and external parties of the PT MNC Life Assurance team in maintaining the company's image and reputation.

Keywords: *Communication, Organizational Communication, Marketing Public Relations, Image, Reputation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Aktivitas Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan PT MNC Life Assurance” dapat selesai pada waktunya.

Adapun penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i:

1. Bapak Riki Arswendi, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Irmulansati, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom, selaku Pembimbing Akademik
6. Ibu Risye Dilianti, selaku President Director PT MNC Life Assurance beserta jajaran management perusahaan yang bersedia membantu peneliti dalam proses wawancara dan pengambilan data penelitian.

7. Team Operation PT MNC Life Assurance yang bersedia memberikan dukungan serta doa selama proses pendidikan peneliti.
8. Alm. Bapak AIPTU Johanis Lainsamputty selaku Ayahanda penulis yang telah memberikan dorongan semangat dan doa saat awal mula penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan kedua saat ini. Meskipun beliau tidak bisa mendampingi penulis selama proses pembuatan Tugas Akhir, namun doa yang beliau panjatkan dan didikan yang beliau berikan kepada penulis mampu menjadikan penulis wanita yang kuat dan tegar dalam segala rintangan, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Ibu Susana Juliana Lainsamputty selaku Ibunda tercinta penulis yang juga tidak luput memberikan doa dan semangat kepada penulis selama proses pendidikan. Terimakasih untuk kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan meyakinkan penulis untuk terus menggapai cita-cita setinggi langit.
10. Kedua Kakak laki-laki penulis, Vlandimir Welem Lainsamputty & Romario Jacob Lainsamputty yang terus menjaga dan melindungi penulis selama ini serta memberikan dukungan secara moril dan materil.
11. Angela Stefany Wangke, Natasha Desmelda, Mita Dwi Astutik, Kharisma Al Amin, Winda Rizki Fikar, Intan Ria Safitri, Nabila Lulu Kh & Verawati selaku sahabat-sahabat penulis yang tidak pernah bosan memberikan dukungan doa dimasa-masa berduka penulis.

12. Rekan-rekan seperjuangan UMB, Doni, Tiara, Hanzala, Erina, Rosina, Ibil, Miranda & Mba Nilla yang terus memberikan doa dan semangat kepada penulis selama proses pendidikan dan pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih belum sempurna, maka saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan Tugas Akhir Skripsi selanjutnya. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan khususnya mahasiswa/i.

Jakarta, 21 Juni 2024



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dewita Valeri Lainsamputty'. The signature is fluid and somewhat abstract, with a prominent vertical stroke on the left side.

Dewita Valeri Lainsamputty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Bagi Akademis.....	10
1.4.2 Bagi Praktisi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teoritis.....	18
2.2.1 Komunikasi.....	18
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	19

2.2.3 Komunikasi Organisasi	20
2.2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	20
2.2.3.2 Tujuan Komunikasi Organisasi	22
2.2.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi	22
2.2.3.4 Saluran Komunikasi Organisasi	24
2.2.4 Corporate Communication	25
2.2.4.1 Definisi Corporate Communication.....	25
2.2.4.2 Tujuan Corporate Communication	26
2.2.4.3 Strategi Corporate Communication	27
2.2.5 Public Relations	27
2.2.5.1 Pengertian Public Relations	27
2.2.5.2 Fungsi Public Relations	28
2.2.5.3 Aktivitas Public Relations.....	29
2.2.6 Marketing Public Relations	30
2.2.6.1 Pengertian Marketing Public Relations	30
2.2.6.2 Peran Marketing Public Relations	31
2.2.6.3 Tujuan Marketing <i>Public Relations</i>	32
2.2.7 Citra Organisasi	33
2.2.7.1 Pengertian Citra Organisasi.....	33
2.2.7.2 Model Pembentukan Citra Organisasi	34
2.2.7.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Citra Perusahaan	36
2.2.7.4 Elemen Pembentukan Citra Perusahaan	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Metodologi Penelitian.....	39

3.3 Subjek Penelitian.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1 Data Primer.....	46
3.4.1.2 Wawancara.....	46
3.4.1.3 Dokumentasi.....	47
3.4.2 Data Sekunder.....	47
3.4.2.1 Riset Kepustakaan.....	48
3.4.2.2 Internet.....	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Reduksi Data.....	49
3.5.2 Penyajian Data.....	49
3.5.3 Kesimpulan.....	50
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	50
3.6.1 Triangulasi.....	50
BAB IV PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum PT MNC Life Assurance.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat PT MNC Life Assurance.....	52
4.1.2 Visi & Misi PT MNC Life Assurance.....	52
4.1.2.1 Visi.....	52
4.1.2.2 Misi.....	53
4.1.3 Nilai-nilai PT MNC Life Assurance.....	53
4.1.3.1 Integritas.....	53
4.1.3.2 Saling Menghormati.....	53
4.1.3.3 Kepercayaan.....	54
4.1.3.4 Inovasi.....	54

4.1.4 Logo PT MNC Life Assurance	54
4.1.5 Struktur Organisasi	55
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Aktivitas Komunikasi PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.....	59
4.2.2 Penerapan Tujuan Komunikasi PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	60
4.2.3 Komunikasi Internal Organisasi PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.....	62
4.2.4 Peran Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.....	64
4.2.5 Fungsi Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.....	66
4.2.7 Peran Marketing Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	70
4.2.8 Tujuan Aktivitas Marketing Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.....	72
4.3.3 Komunikasi Internal Organisasi PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan citra perusahaan.....	82
4.3.4 Peran Public Relations PT MNC Life Assuran dalam Mempertahankan Citra Perusahaan.....	84
4.3.4.1 Fungsi Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	85
4.3.5 Aktivitas Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	88
4.3.5.1 Pencarian Fakta	89
4.3.5.2 Perencanaan.....	90

4.3.5.3 Komunikasi	92
4.3.5.4 Evaluasi	93
4.3.6 Peran Marketing Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	94
4.3.7 Tujuan Aktivitas Marketing Public Relations PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	97
4.3.8 Citra Organisasi PT MNC Life Assurance dalam Mempertahankan Citra perusahaan	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
5.2.1 Saran Akademis	103
5.2.2 Saran Praktis	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108
1. Surat Permohonan Penelitian	108
2. Surat Keterangan Penelitian PT MNC Life Assurance	109
3. Transkrip Wawancara	110
5. Curriculum Vitae	136

DAFTAR TABEL

Table 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Table 2. Key Informan PT MNC Life Assurance	41
Table 3. Informan PT MNC Life Assurance	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Penetrasi Dan Densitas Industri Asuransi Jiwa Indonesia.....	2
Gambar 2. Tanggapan MNC Life Melalui Portal Media Komunikasi.....	5
Gambar 3. Wanda Hamida Teriak Asuransi di Medsos, Ini Kata Prudential.....	6
Gambar 4. Meeting Internal Peluncuran Produk MotionLife.....	63
Gambar 5. Penandatanganan Kerjasama MNC Life Assurance & Treasury.....	67
Gambar 6. Groopy.id Bersama MNC Life Gelar Seminar Nasional Bahas Kenaikan Inflasi Medis.....	71
Gambar 7. Motionlife Health Melalui Link Referral Bestie.....	73
Gambar 8. Promosi Produk Bestie Melalui Media Instagram.....	75
Gambar 9. Layanan Trauma Orthopedic Center RS Prikasih.....	76