



**CITRA PT. TELKOM INDONESIA DALAM *PRESS RELEASE***

**(Analisis Isi Kualitatif Jenis *Press Release* dan Jenis Citra**

**Dalam Website Periode Juli 2022 - Juni 2023)**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1)

Ilmu komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
SYAFIRA FARADILLAH RAHMADIANY**

**44220010095**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syafira Faradillah Rahmadiany

NIM : 44220010095

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Tugas Akhir : CITRA PT. TELKOM INDONESIA DALAM  
PRESS RELEASE (Analisis Isi Kualitatif Jenis  
Press Release dan Jenis Citra Dalam Website  
Periode Juli 2022 - Juni 2023)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya 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, 06 Agustus 2024



Syafira Faradillah Rahmadiany




## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syafira Faradillah Rahmadiany  
NIM : 44220010095  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Tugas Akhir : CITRA PT. TELKOM INDONESIA DALAM  
PRESS RELEASE (Analisis Isi Kualitatif Jenis  
Press Release dan Jenis Citra Dalam Website  
Periode Juli 2022 - Juni 2023)

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 Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si (  )  
NIDN : 0310016901  
Ketua Penguji : Dr. A. Rahman HI, M.Si (  )  
NIDN : 0330126403  
Penguji Ahli : Novi Erlita, MA (  )  
NIDN : 0309118502

Jakarta, 06 Agustus 2024

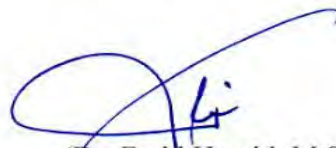
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafira Faradillah Rahmadiany  
NIM : 44220010095  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Tugas Akhir : CITRA PT. TELKOM INDONESIA DALAM  
PRESS RELEASE (Analisis Isi Kualitatif Jenis  
Press Release dan Jenis Citra Dalam Website  
Periode Juli 2022 - Juni 2023)

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 berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Syafira Faradillah Rahmadiany

## ABSTRAK

Nama : Syafira Faradillah Rahmadiany  
NIM : 44220010095  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Tugas Akhir : CITRA PT. TELKOM INDONESIA DALAM  
*PRESS RELEASE* (Analisis Isi Kualitatif Jenis *Press Release* dan Jenis Citra Dalam Website Periode Juli 2022 - Juni 2023)  
Pembimbing : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

Citra adalah persepsi atau penilaian publik terhadap PT. Telkom Indonesia yang terbentuk melalui adanya komunikasi dan pengalaman yang dimiliki oleh publik terhadap PT. Telkom Indonesia. Sebagai seorang *Public Relations*, *press release* adalah salah satu media atau alat komunikasi yang digunakan untuk mempertahankan citra positif PT. Telkom Indonesia. Jumlah *press release* yang dipublikasikan dalam website resmi PT. Telkom Indonesia menciptakan berbagai jenis *press release* dan jenis citra. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis *press release* dan jenis citra dalam *press release* PT. Telkom Indonesia melalui website.

Penelitian ini menggunakan teori jenis *press release* yaitu *Basic Publicity Release*, *Product Release*, dan *Financial Release*. Serta menggunakan teori jenis citra yaitu Citra Bayangan. Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan metode analisis isi untuk mendeskripsikan jenis *press release* dan jenis citra dalam *press release*. Paradigma yang digunakan adalah post-positivisme, sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 24 *press release* yang diakses melalui website PT. Telkom Indonesia periode Juli 2022 – Juni 2023.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah jenis *Basic Publicity Release* menjadi jenis *press release* yang dominan, serta jenis Citra Perusahaan menjadi jenis citra yang dominan. Informasi yang saling berkaitan satu sama lain membuat keduanya menjadi jenis yang dominan. Serta karakteristik yang menghubungkan keduanya melalui kata khusus seperti “Semangat Berbagi”, “Gerbang Tol Digital”, “Komunikasi kreatif”, “Industri Digital”, “*Center of Excellence*”, “Pengembangan Ekosistem UMKM” sebagai bentuk implementasi visi dari PT. Telkom Indonesia.

Saran dari penelitian ini *Press release* PT. Telkom Indonesia dapat dibuat dengan menekankan kata khusus yang penting agar pesan yang disampaikan semakin kuat sesuai dengan yang PT. Telkom Indonesia inginkan. Selain itu penambahan fitur komentar juga penting agar publik yang melihat dan membaca *press release* dapat langsung memberikan tanggapan untuk setiap *press release* yang dipublikasikan dalam website PT. Telkom Indonesia.

**Kata Kunci** : Press Release, Jenis Citra, Jenis *Press Release*, Analisis Isi, Kualitatif



## ABSTRACT

Name : Syafira Faradillah Rahmadiany  
NIM : 44220010095  
Study Program : Field of Communication  
Title Internship Report : CITRA PT. TELKOM INDONESIA IN  
PRESS RELEASE (Qualitative Content Analysis Of  
Press Release Types And Image Types On The Website  
For The Period July 2022 – June 2023)  
Advisor : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

*Image is the public's perception or assessment of PT. Telkom Indonesia which was formed through the communication and experience of the public towards PT. Telkom Indonesia. As a Public Relations, press release is one of the media or communication tools used to maintain a positive image of PT. Telkom Indonesia. The number of press releases published on the official website of PT. Telkom Indonesia creates various types of press releases and types of images. So this study aims to analyze the type of press release and the type of image in the press release of PT. Telkom Indonesia through the website.*

*This research uses the theory of press release types, namely Basic Publicity Release, Product Release, and Financial Release. As well as using the theory of image types, namely Shadow Image. The method used is a qualitative research approach with a content analysis method to describe the type of press release and the type of image in the press release. The paradigm used is post-positivism, while the data used in this study is as many as 24 press releases accessed through the website of PT. Telkom Indonesia for the period of July 2022 – June 2023.*

*The results obtained from this study are that the type of Basic Publicity Release becomes the dominant type of press release, and the type of Corporate Image becomes the dominant type of image. The information that is interrelated with each other makes the two dominant types. As well as characteristics that connect the two through special words such as "Spirit of Sharing", "Digital Toll Gate", "Creative Communication", "Digital Industry", "Center of Excellence", "MSME Ecosystem Development" as a form of implementation of the vision of PT. Telkom Indonesia.*

*Suggestions from this research Press release PT. Telkom Indonesia can be made by emphasizing a special word that is important so that the message conveyed is stronger in accordance with what PT. Telkom Indonesia wants. In addition, the addition of a comment feature is also important so that the public who see and read the press release can immediately provide a response to each press release published on the PT. Telkom Indonesia.*

**Keywords:** *Press Release, Image Types, Press Release Types, Content Analysis, Qualitative*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian yang berjudul Citra PT.Telkom Indonesia Dalam Press Release (Analisis Isi Jenis *Press Release* dan Jenis Citra Dalam Website Periode Juli 2022 - Juni 2023). Laporan Skripsi ini bertujuan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*. Tentunya dalam menyusun Laporan Skripsi ini penulis mengalami banyak hambatan dan rintangan. Dengan bantuan serta bimbingan dari beberapa pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Laporan Skripsi ini, kepada:

1. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si sebagai dosen pembimbing saya yang selalu meluangkan waktunya untuk anak-anak bimbingannya, membimbing penulis dengan sabar sehingga penulisan ini tuntas, juga banyak memberikan masukan bagaimana penulisan skripsi ini.
2. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Orang tua terkasih Ayah Warsim dan Ibu Sumiati yang telah memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis menjadi terus termotivasi dan semangat dalam penulisan penelitian ini.
5. Alm. Kakek Durachman Sodiq dan Nenek Sakwen yang telah memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis menjadi terus termotivasi dan semangat dalam penulisan penelitian ini.

6. Kakak penulis Tiara Yutika Sari dan Suaminya Ade Samsul yang selalu memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, serta anaknya Zaviyar Abqory Naim yang selalu menghibur penulis pada saat penyusunan skripsi ini sehingga penulis menjadi terhibur ditengah keluh kesah yang penulis rasakan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini.
7. Kepada teman perjalanan hidup saya yang tak kalah penting kehadirannya, Viko Nuga Prakoso yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, maupun moril dalam penulisan penelitian ini. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik, penasihat yang baik, dan menjadi penghibur dikala penulis sedih. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
8. Kepada Shafira Sekar Maulidia, Wildanisa Hanifa, Yurita Tri Handini, Rayhan Riski Sidiq, Rosa Nur Syamsiah, dan Raden Roro Nabilah selaku sahabat penulis, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada Chendy Oktoviani Putri dan Pambayun Permana Putra selaku sahabat seperjuangan, yang selalu hadir dan mengerjakan penelitian ini bersama-sama membantu penulis serta memberikan dukungan yang terus-menerus untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Anna Fernanda Sari, Annisa Fadya, dan Siti Khofifah selaku sahabat penulis yang senantiasa selalu membantu dan menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada Viola Zalikha, Salsadira Zandi, Astri Setiani, dan Ajeng Sahara selaku teman-teman magang yang telah terlibat dengan sengaja maupun tidak sengaja karena telah menemani dalam perjalanan hingga saat ini.



12. Kepada seluruh teman-teman Public Relations angkatan 2020 dan teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi Menteng yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

13. *Last, but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Komunikasi.....	21
2.3 <i>Public Relations</i> .....	22
2.4 <i>Press Release</i> .....	24
2.5 Citra.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian .....	29
3.3 Unit Analisis .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.3 Hasil Pembahasan .....	116
4.3.1 Jenis <i>Press Release</i> .....	117

4.3.2 Jenis Citra.....	123
4.3.3 Hubungan Jenis <i>Press Release</i> dengan Jenis Citra.....	129
4.3.4 Hubungan Jenis <i>Press Release</i> dan Jenis Citra dengan Komunikasi.....	136
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>139</b>
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran.....	140
5.2.1 Saran Akademis.....	140
5.2.2 Saran Praktis.....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>142</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>149</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Press Release 1 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	40
Tabel 4.2 Press Release 2 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	44
Tabel 4.3 Press Release 3 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	48
Tabel 4.4 Press Release 4 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	52
Tabel 4.5 Press Release 5 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	55
Tabel 4.6 Press Release 6 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	60
Tabel 4.7 Press Release 7 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	63
Tabel 4.8 Press Release 8 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	65
Tabel 4.9 Press Release 9 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	68
Tabel 4.10 Press Release 10 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	71
Tabel 4.11 Press Release 11 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	74
Tabel 4.12 Press Release 12 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	79
Tabel 4.13 Press Release 13 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	82
Tabel 4.14 Press Release 14 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	85
Tabel 4.15 Press Release 15 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	88
Tabel 4.16 Press Release 16 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	90
Tabel 4.17 Press Release 17 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	93
Tabel 4.18 Press Release 18 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	96
Tabel 4.19 Press Release 19 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	100
Tabel 4.20 Press Release 20 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	102
Tabel 4.21 Press Release 21 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	106
Tabel 4.22 Press Release 22 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	108
Tabel 4.23 Press Release 23 PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	110
Tabel 4.24 Press Release 24PT. Telkom Indonesia dalam Website .....	113
Tabel 4.25 Kata Khusus Basic Publicity Release .....	119
Tabel 4.26 Kata Khusus Product Release .....	120
Tabel 4.27 Kata Khusus Financial Release .....	122
Tabel 4.28 Kata Khusus Mirror Image.....	125
Tabel 4.29 Kata Khusus Wish Image.....	126
Tabel 4.30 Kata Khusus Corporate Image .....	128
Tabel 4.31 Hubungan Jenis Press Release dan Jenis Citra.....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Press release mengenai bantahan isu kebocoran data pelanggan .....	2
Gambar 1.2 Berita Forbes 2022 PT. Telkom Indonesia .....	4
Gambar 1.3 Contoh Press Release PT. Telkom Indonesia .....	10
Gambar 1.4 Langkah Pertama .....	11
Gambar 1.5 Langkah Kedua.....	12
Gambar 1.6 Langkah Ketiga .....	12
Gambar 4.1 Press Release PT. Telkom Indonesia.....	38
Gambar 4.3.1 Gambar Perbandingan Jumlah Jenis Press Release .....	117
Gambar 4.3.2 Gambar Perbandingan Jumlah Jenis Citra .....	124

