

**STRATEGI MEDIA RELATIONS PADA PT TELKOM
INDONESIA, Tbk DIVRE V JAWA TIMUR DALAM MELAKUKAN
PUBLIKASI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Oleh:

WAHYU BUDIWANTORO

NRP: 1423011138

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2015**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya:

Nama: Wahyu Budiwantoro

NRP : 1423011138

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**STRATEGI MEDIA RELATIONS PADA PT TELKOM
INDONESIA, Tbk DIVRE V JAWA TIMUR DALAM MELAKUKAN
PUBLIKASI**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain, saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka gelar sarjana saya siap untuk dicabut.

Surabaya, 08 Juli 2015

Penulis,

Wahyu Budiwantoro

NRP.1423011138

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

STRATEGI MEDIA RELATIONS PADA PT TELKOM
INDONESIA, Tbk DIVRE V JAWA TIMUR DALAM MELAKUKAN
PUBLIKASI


Oleh:

Wahyu Budiwantoro

NRP: 1423011138

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulis untuk diajukan ke tim penguji:

Pembimbing I : Theresia Intan P. Hartiana S.Sos.,M.I.Kom ()

Pembimbing II: Etty A. Soraya S.Sos.,MA ()

Surabaya, 11 Juni 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: 08 Juli 2015

Mengesahkan,



Dewan Penguji :

Ketua : Yuli Nugraheni S.Sos.,M.Si

NIK. 142.09.0647

Sekretaris: Etty A. Soraya S.Sos.,MA

NIK. 142.LB.0913

Anggota : Theresia Intan P. Hartiana S.Sos.,M.I.Kom (

NIK. 142.10.0651

Anggota : Maria Yuliasuti S.Sos.,M.Med.Kom. (

NIK. 142.09.0645

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI MEDIA RELATIONS PADA PT TELKOM
INDONESIA, Tbk DIVRE V JAWA TIMUR DALAM MELAKUKAN
PUBLIKASI**


Oleh:

Wahyu Budiwantoro

NRP: 1423011138

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulis untuk diajukan ke tim penguji:

Pembimbing I : Theresia Intan P. Hartiana S.Sos.,M.I.Kom ()

Pembimbing II: Ety A. Soraya S.Sos.,MA ()

Surabaya, 11 Juni 2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah keberhasilan merupakan bukti nyata dari perjuangan. Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan selanjutnya tanpa kehilangan semangat (Winston Churchill). Tanpa adanya kegagalan, akan terasa hampa bahwa ternyata perjuangan penting untuk dilakukan. Keterbatasan kondisi dan tekanan menjadi bagian dari setiap perjuangan, namun dengan tekad kuat serta do'a akan mampu untuk tetap bertahan dan memperjuangkan harapan masa depan. Terimakasih Ibu dan Bapak serta keluarga atas perjuangan yang selama ini diberikan.

Surabaya, 08 Juli 2015

Wahyu Budiwantoro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang “Strategi *Media Relations* pada PT. Telkom, Tbk DIVRE V Jawa Timur dalam Melakukan Publikasi”.

Skripsi ini merupakan tugas setiap individu (mahasiswa) yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Untuk itu penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak, Ibu serta keluarga penulis yang begitu tulus ikhlas memberikan dukungan moral, semangat, serta do'a yang bermanfaat bagi penulis.
2. Prof. Dr. Amy Soewandi J.S. dan Prof. Dr. Tutuk Budiati, MS.,Apt. yang telah memberikan motivasinya dan dukungan materi sehingga penulis berkesempatan untuk dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan tinggi.
3. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan wawasan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

4. Bapak Finsensius Yuli Purnama, S.Sos.,M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan, dan memberikan motivasinya kepada penulis.
5. Ibu Theresia Intan P. Hartiana, S.Sos.,M.I.Kom, Ibu Etty A. Soraya, S.Sos.,MA serta Ibu Maria Yuliasuti, S.Sos.,M.Med.Kom selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan solusi dan bantuannya kepada penulis dalam proses menyelesaikan tugas skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuannya bagi penulis.
7. Staf PT. Telkom, Tbk DIVRE V Jatim khususnya divisi Humas atau *public relations* yang telah memberikan izin dan berkenan memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak M. Solikhin Lazuardi serta Ibu Ivone Andayani selaku staf PR (*Public Relations*) yang banyak memberikan bantuan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Mas Yasin dan Mbak Dinie selaku wartawan yang juga turut memberikan masukan dan bantuannya kepada penulis dalam mencari data.
10. Jojo, Teguh, dan Adven yang sudah menjadi sahabat lama penulis dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi.
11. Sahabat seperjuangan, ada Ivi, Toni, Freddy, Maureen, Amelinda, Deandy serta Welly yang turut memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala do'a dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran maupun kritik yang sifatnya membangun serta menambah wawasan baru sangat penulis harapkan.

Surabaya, 08 Juli 2015

Penulis

ABSTRAK

Wahyu Budiwanto, 1423011138. Strategi *Media Relations* pada PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur dalam Melakukan Publikasi.

Penelitian ini membahas mengenai pentingnya pelaksanaan strategi *media relations* dalam melakukan sebuah publikasi. Pada dasarnya bahwa publikasi digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada publik melalui media massa ataupun wartawan. Mengingat adanya publikasi yang mengalami masalah penurunan pada tahun 2013 hingga 2014 di PT Telkom PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur. Hal itu menjadi penting untuk dilakukan penelitian dengan menggunakan metode studi kasus melalui pendekatan secara deskriptif kualitatif. Pendekatan itu diharapkan mampu memberikan gambaran atau kondisi lapangan yang berkaitan dengan permasalahan publikasi. Sehingga perlu dilakukan pemanfaatan cara atau strategi yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya masalah, melalui strategi secara formal maupun informal. Selain itu, *public relations* juga menggunakan media komunikasi, dokumen *public relations* dan beberapa fasilitas perusahaan untuk menunjang terjadinya hubungan yang baik antara perusahaan dengan wartawan atau pers. Namun, dari banyaknya strategi atau cara yang dilakukan oleh *public relation* tersebut, masih terdapat tindakan yang dinilai kurang maksimal. Oleh sebab itu, diperlukan penekanan pada beberapa strategi yang dapat dilakukan dengan baik agar dapat mendukung atau membantu pelaksanaan strategi dalam memperbaiki publikasi di tahun berikutnya.

Kata kunci: Strategi, *public relations*, *media relations*, publikasi, publik.

ABSTRACT

Wahyu Budiwantoro, 1423011138. Media Relations strategy in PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V East Java in doing publication.

This study discusses the importance of implementing a media relations strategy in doing a publication. Basically that publication is used to convey information or messages to the public through the mass media or journalists. Given the publication that has the problem punurunan in 2013 until 2014 in PT Telkom PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V East Java. It becomes important to do research using the case study method through qualitative descriptive approach. That approach is expected to provide an overview or field conditions relating to the cases of publication. So it is necessary to use method or strategy that aims to minimize the occurrence of the problem, through formal and informal strategies. In addition, public relations also use communication media, public relations document and some of its facilities to support the good relationship between the company and journalists or the press. However, of the many strategies or ways in which the public relations, there are actions that rated less than the maximum. Therefore, the emphasis on some of the strategies needed to do well in order to support or assist the implementation of the strategy to improve the publication in the following year.

Keywords: strategy, public relations, media relations, publications, public.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.9.1. Jenis Publikasi	25
Gambar II.12.1. Proses Alur Manajemen <i>Public Relations</i>	29
Gambar III.5.1. Teknis Analisis Data	39
Gambar IV.1.1. Logo Perusahaan	42
Gambar IV.1.2. Lokasi PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur	46
Gambar IV.1.3. Ruang divisi <i>corporate communication</i>	47
Gambar IV.1.1.1.1. M. Solikhin Lazuardi (Staf <i>Public Relations</i> PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur)	48
Gambar IV.1.1.2.1. Ivone Andayani (Staf <i>Public Relations</i> PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur)	49
Gambar VI.1.2.1.1. Muhammad Yasin (wartawan media cetak di Surabaya)	50
Gambar VI.1.2.2.1. Dinie Tama (wartawan media <i>online</i> di Surabaya)..	51
Gambar VI.2.2.1.1. Daftar Hadir Wartawan	70
Gambar IV.2.2.2.1. Fasilitas Tempat	72
Gambar VI.2.2.4.1. Kunjungan Redaksi	75
Gambar VI.2.2.4.2. Kunjungan Redaksi	76
Gambar VI.2.5.1. Narasumber pada Kegiatan Konferensi Pers	86
Gambar VI.2.6.1. Format Keterangan Informasi dari Perusahaan	87
Gambar VI.2.6.2. Informasi Tambahan pada Rilis	88
Gambar VI.2.7.1. Informasi Komplain Pelanggan	91

Gambar VI.2.7.2. Proses Order Komplain	91
Gambar VI.2.7.3. Berita Tanggapan Perusahaan	91
Gambar VI.2.10.1.1. Permasalahan publikasi <i>public relations</i> PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur	100
Gambar VI.2.10.2.1. Penyusunan program publikasi PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur	102
Gambar VI.2.10.3.1. Tindakan dalam menanggulangi publikasi PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur	104
Gambar VI.2.10.4.1 Kegiatan evaluasi program <i>media relations</i> PT Telkom Indonesia, Tbk DIVRE V Jawa Timur	105

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Jumlah publikasi ditahun 2013 hingga 2014	7
Tabel I.2. Jumlah publikasi ditahun 2015	10

DAFTAR DIAGRAM

Diagram I.1. Penurunan publikasi dari tahun 2013 hingga 2014 7

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN DAFTAR PERTANYAAN	114
LAMPIRAN PANDUAN WAWANCARA	116
LAMPIRAN TRANSKIP WAWANCARA	199
LAMPIRAN MATRIX WAWANCARA	175