

***ANALISA INTERNAL PUBLIC RELATIONS SKILLS
MANAGER DEPARTEMEN PUBLIC RELATIONS
PT. DYANDRA PROMOSINDO DALAM MENJALIN
HUBUNGAN BAIK DENGAN STAFF***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan Tugas Akhir
Program Studi Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

ALVIANDRI PURNAMA

1121003020

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2016

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Alviandri Purnama

NIM : 1121003020

Tanda Tangan :



Tanggal : 13 September 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alviandri Purnama
NIM : 1121003020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : *Analisa Internal Public Relations Skills Manager
Departemen Public Relations PT. Dyandra Promosindo
Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Staff*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dianingtyas M. Putri, S.Sos M.Si

Penguji 1 : Dessy Kania, B.A., M.A.

Penguji 2 : Dr. Tuti Widiastuti M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 September 2016

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan judul *Analisa Internal Public Relations Skills Manager Departemen Public Relations PT. Dyandra Promosindo* dalam Menjalin Hubungan dengan Staff. ini. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan tugas akhir Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan moral maupun material. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, di antaranya:

1. Ibu Suharyanti M.S.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie atas bimbingan serta pengajarannya selama 4 tahun peneliti menimba ilmu.
2. Ibu Dianingtyas Putri, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing tugas akhir atas segala bimbingan dan arahnya baik selama penulis menjalani pendidikan S-1 di Universitas Bakrie maupun selama pengerjaan penelitian tugas akhir penulis;
3. Ibu Dessy Kania, B.A., M.A. selaku pembimbing akademik penulis selama menempuh pendidikan S-1 di Universitas Bakrie yang senantiasa memberi bimbingan, dukungan, dan perhatian kepada perkembangan akademik penulis.
4. Dr. Tuti Widiastuti M.Si, selaku dewan penguji saat sidang skripsi atas arahan, kritik, dan saran untuk seluruh perbaikan tugas akhir yang sedang peneliti lakukan.
5. Ibu Mirana Hanathasia, S.Sos, MMediaPrac., selaku dosen peminatan Komunikasi Koorporat yang senantiasa memberikan pengajaran, arahan, dan bimbingan kepada perkembangan akademik penulis.
6. Seluruh staff pengajar dan administrasi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta

mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan dan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

7. Orangtua dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis selama menjalani pendidikan S-1 di Universitas Bakrie dan selama penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman-teman peminatan Komunikasi Korporat angkatan 2012, Uun, Thasya, Hara, Mailan, Nita, Nitia, dan Stella yang merupakan teman seperjuangan dalam delapan semester perkuliahan yang penuh kisah suka dan duka. Semoga ilmu yang kita dapatkan dapat bermanfaat dan semoga pertemanan baik diantara kita dapat dan selalu terjalin erat.
9. Teman-teman Prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2012 yang selalu memberikan dukungan dan semangat satu sama lain. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita empat tahun masa perantauan penulis untuk menimba ilmu, terima kasih telah menjadi teman yang baik dan saling mendukung selama perkuliahan.
10. Keluarga besar mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie atas bantuannya dalam berbagai hal.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 5 September 2016



Alviandri Purnama

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alviandri Purnama
NIM : 1121003020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Kualitatif Deskriptif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Analisa Internal Public Relations Skills Manager Departemen Public Relations PT. Dyandra Promosindo Dalam Menjalini Hubungan Baik Dengan Staff"

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 September 2016

Yang menyatakan



(Alviandri Purnama)

Nama : Alviandri Purnama
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Analisa *Internal Public Relations Skills* Manager Departemen Public Relations PT. Dyandra Promosindo dalam Menjalin Hubungan dengan Staff

ABSTRAK

Manager memiliki peran yang sangat penting bukan hanya dalam mengarahkan staff, namun juga dalam menciptakan hubungan timbal balik yang positif di antara staff maupun *staff* dengan *manager*. Dalam jangka panjang, hubungan baik yang terjalin akan meningkatkan kepuasan kerja dan memacu peningkatan produktivitas kerja yang menghasilkan *output* lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana *internal public relations skills* yang dimiliki *manager* departemen PR PT. Dyandra Promosindo terimplementasi dalam menjalin hubungan dengan staff. Jadi penelitian ini akan berfokus pada *public relations*, *leadership*, dan *relationship*. Selain itu, penelitian ini juga bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan metodologi studi kasus. Hasilnya diperoleh bahwa untuk menjalin hubungan dengan staff, *manager* cenderung menggunakan pendekatan personal baik perseorangan maupun grup. Tujuannya adalah untuk menciptakan kedekatan emosional, kepercayaan, dan perasaan saling memahami.

Kata kunci: hubungan internal, teori hierarki kebutuhan, *internal public relations skills*

Name : Alviandri Purnama
Course study : *Communication Science*
Research title : *Analyze Internal Public Relations Skills of PR Department's Manager PT. Dyandra Promosindo in Developing Relationship with Staffs.*

ABSTRACT

Manager has a very important role to not only directing and guiding their staffs, but also in creating mutual beneficial relationship in between staff and manager-staffs. In long-term period, good relationship will enhance job satisfaction and encourage work productivity that will make the work's output better. This research is aim to analyze how internal public relations skills of PR Department's manager PT. Dyandra Promosindo is implemented in developing relationship with staffs. So, it will focus on public relations, leadership, and relationship. Moreover, this research is basically qualitative descriptive with its methodology is study case. In result of this research, manager tend to use a personal approach, person by person or in group, to develop this mutual beneficial relationship. Its goal is to create mutual understanding, trust, and emotional bonding.

Keyword: internal relations, hierarchy of needs theory, internal public relations skills

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.1 Manfaat Praktis	15
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka terkait Penelitian Sebelumnya	16
2.2 Tinjauan Pustaka terkait Kerangka Pemikiran	23
2.2.1 <i>Public Relations</i>	23
2.2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i>	23
2.2.1.2 <i>Stakeholder Public Relations</i>	24
2.2.1.3 <i>Internal Public Relations</i>	25
2.2.1.3.1 <i>Face to Face Communication</i>	26
2.2.2 Komunikasi Organisasi	26
2.2.2.1 <i>Hierarchy of Needs Theory</i>	26
2.2.2.2 <i>Flowchart of Human Relations Approach</i>	28
2.2.3 Kepemimpinan	29
2.2.3.1 Definisi Kepemimpinan	29
2.2.3.2 Fungsi Kepemimpinan	30
2.2.4 Gaya Kepemimpinan	31

2.2.4.1 Definisi Gaya Kepemimpinan	31
2.2.4.2 Gaya Kepemimpinan dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	31
2.2.5.3 Teori Gaya Kepemimpinan	34
2.2.5.3.1 <i>Leadership Focus Model</i>	34
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Objek Penelitian dan Subjek Penelitian	38
3.3 Periode Penelitian	38
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Sumber Data	39
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konseptual	43
3.5.1 Definisi Konseptual	43
3.5.2 Operasionalisasi Konseptual	44
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.7 Teknik Keabsahan Data	52
3.8 Keterbatasan Penelitian	53
BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Objek Penelitian	54
4.1.1 Tentang PT. Dyandra Promosindo	54
4.1.2 Tentang Departemen <i>Public Relations</i> PT. Dyandra Promosindo	57
4.1.3 Deskripsi Subjek	60
4.1.4 Deskripsi Objek	61
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Implementasi <i>Internal Public Relations Skills</i> yang dimiliki oleh <i>Manager</i> Departemen <i>Public Relations</i> PT. Dyandra Promosindo	61
4.2.1.1 <i>Facilitation Skills</i>	62
4.2.1.2 <i>Consultancy Skills</i>	65
4.2.1.3 <i>Relationship Skills</i>	68
4.2.1.4 <i>Leadership Communication and Behaviour Skills</i>	74
4.2.2 Hubungan yang Terjalin dengan Staff	91
4.2.2.1 <i>Physiological Needs</i>	91
4.2.2.2 <i>Safety Needs</i>	92
4.2.2.3 <i>Love/Affiliation Needs</i>	94
4.2.2.4 <i>Self-Esteem Needs</i>	96
4.2.2.5 <i>Self-Actualization</i>	97

4.3 Pembahasan	99
4.3.1 Analisis <i>Internal Public Relations Skills Manager Departemen Public Relations</i> PT. Dyandra Promosindo	100
4.3.2 Analisis Hubungan yang Terjalin dengan Staff	128
4.3.3 Analisis Implementasi <i>Internal Public Relations Skills Manager Departemen Public Relations</i> PT. Dyandra Promosindo dalam Menjalini Hubungan dengan Staff	133
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	140
5.1 Simpulan	140
5.2 Saran	140
Daftar Pustaka	142
Lampiran Wawancara	145

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Deskripsi Informan Penelitian	41
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konseptual	45
Tabel 4.1 Deskripsi Informan Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar 100 CEO Terbaik di Dunia yang dikutip dari Harvard Business Review 2015	3
Gambar 1.2 Logo IIMS 2016	9
Gambar 1.3 Liputan Khusus IIMS 2016 di Motorplus	11
Gambar 2.1 Maslow's Hierarchy of Needs Theory	28
Gambar 4.1 Logo PT. Dyandra Promosindo	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 <i>Flowchart of Human Relations Approach</i>	28
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran	36
Bagan 4.1 Struktur Departemen <i>Public Relations</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara Dengan Mirna Gozal	145
Lampiran 2 Wawancara Dengan Rini Ayu	154
Lampiran 3 Wawancara Dengan Ezra Monalyssa	163
Lampiran 4 Wawancara Dengan Dahnia Chairunissa	174