



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. PGAS SOLUTION
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF**

SKRIPSI

**DAVIDA
203516516124**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA SELATAN 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**PT. PGAS SOLUTION PUBLIC RELATIONS
COMMUNICATION STRATEGY IN MAINTAINING A
POSITIVE IMAGE**

THESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the
Bachelor's Degree**

**DAVIDA
203516516124**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCES**

JAKARTA SELATAN 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. PGAS SOLUTION
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

DAVIDA

203516516124

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA SELATAN 2024



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Davida
NPM : 203516516124
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT. PGAS Solution Dalam Mempertahankan Citra Positif
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 5 Maret 2024

Dosen Pembimbing,

Dr. Irfan Fauzi Arief, M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

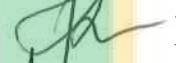
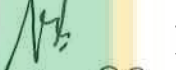

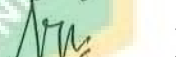
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Davida
NPM : 203516516124
Program Studi : Ilmu Komunikasi – Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT.PGAS Solution
Dalam Mempertahankan Citra Positif.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : DJUJUR LUCIANA R.M.SI ()
Pembimbing : DR IRFAH FAUZI M.SI ()
Penguji 1 : Agus Salim M.P.Kom ()
Penguji 2 : DR IRFAH FAUZI M.SI ()

Ditetapkan di : Universitas Nasional, Jakarta Selatan

Tanggal : 27 Februari 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Davida

NPM : 203516516124

Judul : Strategi Komunikasi Humas Pt. Pgas Solution Dalam Mempertahankan Citra Positif

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 27 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Davida

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari, bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ernawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Djujur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.S.i, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
4. Nursatyo, S.Sos., M.Si., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Irfan Fauzi, M.Si.,Selaku Dosen pembimbing saya ucapkan terimakasih atas menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu komunikasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Kepada ibu saya, Almh Yeni Wahyuni yang telah menjadikan saya tetap semangat menjalani hari harisaya tanpa beliau dan menjadikan saya sebagai wanita yang kuat, independen yang hebat seperti almh ibu saya Yeni Wahyuni.
8. Terimakasih untuk keluarga saya yang telah memberikan dukungan material, dan moral dan selalu memberikan saya semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman teman yang telah berjuang bersama untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak Narasumber, PT. PGAS Solution yang telah membantu saya dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.

11. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis hingga sampai di tahap ini .penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi diri penulis dan. Bagi pengembangan ilmu.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu .



Jakarta , 27 Februari 2024

Dauida

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Davida
NPM : 203516516124
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (non – exclusive royalty - free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT.PGAS SOLUTION DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royaltinoneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalih media / format- kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagaipenulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Nasional

Pada Tanggal : 27 Februari 2024

Yang Menyatakan



*Karya Ilmiah : karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi, dan karya spesialis.

ABSTRAK

Nama : Davida
Program Studi : Ilmu Komunikasi – Hubungan Masyarakat
Judul : Strategi Komunikasi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif
Pembimbing : Dr. Irfan Fauzi, M.Si.

Penelitian ini mengeksplorasi Strategi Komunikasi Humas yang diterapkan oleh PT. PGAS Solution Dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan. Analisis mendalam terhadap praktik Humas digunakan untuk memahami bagaimana perusahaan mengelola komunikasi untuk menjaga reputasi positifnya di tengah dinamika industri. Temuan penelitian memberikan wawasan tentang strategi konkret yang diterapkan oleh PT. PGAS Solution dalam menghadapi tantangan dan membangun hubungan positif dengan para pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Humas, Strategi, PT. PGAS Solution, Citra Positif, Komunikasi Perusahaan, Manajemen reputasi.



ABSTRACT

Name : Davida
Study Program : Communication Science – Public Relations
Title : PT. PGAS Solution Public Relations Communication Strategy In Maintaining A Positive Image
Counsellor : Dr. Irfan Fauzi, M.Si.

This research explores the Public Relations strategy Communication implemented by PT. PGAS Solution in maintaining the company's positive image. In-depth analysis of Public Relations practices is used to understand how the company manages communication to maintain its positive reputation in the midst of industry dynamics. The research findings provide insight into the concrete strategies implemented by PT. PGAS Solution in facing challenges and building positive relationships with stakeholders.

Keywords: Public Relations, Strategy, PT. PGAS Solution, Positive Image, Corporate Communication, Reputation Management.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis /Akademis.....	4
1.4.2 Manfaat Sosial/Praktis	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
2.2 Konsep Humas dalam sebuah Instansi	10
2.2.1 Definisi Hubungan Masyarakat (Humas).....	10
2.2.2 Tugas Humas.....	13
2.2.3 Ciri-Ciri Humas.....	14
2.2.4 Tujuan Humas	15
2.2.5 Asas-Asas Humas	17
2.2.6 Komunikasi Humas.....	22
2.2.7 Media Humas	24
2.2.8 Kendala Humas	33
2.2.9 Fungsi Humas	34

2.3	Konsep Strategi Humas	35
2.3.1	Definisi Strategi	35
2.3.2	Strategi Humas	36
2.3.3	Tahapan Strategi Humas	38
2.3.4	Ruang Lingkup Strategi	41
2.3.5	Jenis-jenis Strategi	43
2.3.6	Fungsi Strategi	45
2.3.7	Tujuan Strategi	46
2.3.8	Strategi Komunikasi	46
2.4	Citra	49
2.4.1	Pengertian Citra.....	49
2.4.2	Dimensi Citra	51
2.4.3	Teori Citra.....	53
2.4.4	Faktor Yang Mempengaruhi Citra.....	53
2.4.5	Proses Pembentukan Citra.....	54
2.4.6	Faktor-Faktor Pembentuk Citra.....	62
2.4.7	Manfaat Citra	63
BAB III	METEDOLOGIPENELITIAN.....	65
3.1	Pendekatan Penelitian.....	65
3.2	Penentuan Informan.....	65
3.3	Teknik Pengumpulan Data	65
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	66
3.4.1	Teknik Pengabsahan Data.....	66
3.4.2	Analisis Data	67
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	68
BAB IV	DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	69
4.1	Sejarah Perusahaan PT.PGAS Solution.....	69
4.2	Visi & Misi PT.PGAS Solution.....	71
4.3	Budaya Pada PT.PGAS Solution.....	71
4.4	Struktur Bagan Humas Pada PT.PGAS Solution	73
4.5	Logo PT. PGAS Solution	74
4.6	Strategi Humas PT.PGAS Solution Dalam Mempertahankan Citra Positif.....	74
4.7	Peran Humas PT.PGAS Solution Dalam Perusahaan	81

4.8 Penghargaan Humas PT.PGAS Solution.....	84
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.1.1 Strategi Humas PT.PGAS Solution Dalam Mempertahankan Citra Positif.	86
5.1.2 Peran Humas PT. PGAS Solution Dalam Perusahaan.....	88
5.2 Saran – Saran.....	88
5.2.1 Praktisi.....	88
5.2.2 Akademis.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 7



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra Pengalaman Stimulus.....	54
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	73
Gambar 4.2 Logo PT. PGAS Solution.....	74
Gambar 4.3 <i>Fact Finding</i>	75
Gambar 4.4 Sertifikat Kategori Creative Communication.....	84
Gambar 4.5 Sertifikat Kategori Technology Advancement.....	84
Gambar 4.6 Sertifikat Brand Identity.....	85
Gambar 4.7 Sertifikat Digital Branding.....	85
Gambar 4.8 Sertifikat The Best CMO BUMN BRANDING &Marketing.....	85

