



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. SAMSUNG ELECTRONIC  
INDONESIA DALAM MENANGANI PUBLIK INTERNAL DAN  
EKSTERNAL PADA PELAKSANAAN PROGRAM TRAINING  
MX**

**SKRIPSI**

**Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila**

**NPM. 193516516139**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2024**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**ROLE OF PUBLIC RELATIONS PT. SAMSUNG  
ELECTRONIC INDONESIA IN HANDLING INTERNAL AND  
EXTERNAL PUBLIC IN THE IMPLEMENTATION OF THE  
MX TRAINING PROGRAM**

**THESIS**

Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Communication  
Science (S.I.Kom)

**Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila**

**NPM. 193516516139**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. SAMSUNG ELECTRONIC  
INDONESIA DALAM MENANGANI PUBLIK INTERNAL DAN  
EKSTERNAL PADA PELAKSANAAN PROGRAM TRAINING  
MX**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi (S.I.Kom)

**Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila**

**NPM. 193516516139**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2024**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS NASIONAL**

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila  
NPM : 193516516139  
Skripsi : Peran Public Relations PT. Samsung Electronic Indonesia  
Dalam Menangani Publik Internal dan Eksternal Pada  
Pelaksanaan Program Training MX.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan penerapan 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 03 Maret 2024

Yang membuat pernyataan

  
METERAL TEMPEL  
76-68AKX550633959

Dhilqi Syahzirli Shafa S.



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

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila  
NPM : 193516516139  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations  
Judul Skripsi : Peran Public Relations PT. Samsung Electronic Indonesia Dalam  
Menangani Publik Internal dan Eksternal Pada Pelaksanaan  
Program Training MX.  
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, 4 Maret 2024

Dosen Pembimbing,

Swastingsih S.E., M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Judul Skripsi : Peran *Public Relations* PT. Samsung Electronic Indonesia Dalam Menangani Publik Internal dan Eksternal Pada Program Training MX.

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 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Bpk. Sahrudin, SIP., M.Si  
Penguji 1 : Ibu Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si  
Penguji 2 : Ibu Swastiningsih, SE., M.Si

Ditetapkan di : Kamis, 29 februari  
Tanggal : 2024

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom). Penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan, dorongan, serta bimbingan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang ikut serta dalam membantu penulisan penelitian ini, yaitu:

1. Bapak.Dr.Drs.El Emry Bermawi Putera,M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr.Erna Ermawati Chotim,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr.Aos Yuli Firdaus,S.I.P.,M.A.P. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr.(C) Angga Sulaiman,SI.I.P.,M.A.P. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional
5. Ibu Djujur Luciana Radjaguguk,S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
6. Bapak Nursantyo,S.Sos.,M.Si. selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi
7. Ibu Swastiningsih,S.E,M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengajari peneliti serta memberikan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing saya dalam penyelesaian proposal Skripsi ini.
8. Bapak Humaini,MA., selaku Dosen Akademik di Universitas Nasional yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Seluruh jajaran dosen FISIP Universitas Nasional, terutama Bapak dan Ibu Dosen Program Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah mencurahkan segenap perhatian dan ilmunya kepada penulis.

10. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Benni dan Ibu Dyah. Terima kasih banyak karena telah menjadi pendukung utama penulis, Kepada Kakak saya dan Istrinya, dan Keluarga Tante Diah dan Om Yoyok Terima Kasih selalu menjadi penyemangat bagi penulis. Terima kasih atas dukungannya selama ini.

11. Kepada Barra Byantara Althaf. Terima kasih telah hadir di hidup saya yang sudah menjadi the best support system of my life. Terima kasih telah memberikan dukungan yang tidak dapat dijelaskan oleh kata-kata, sehingga membuat peneliti bersemangat kembali untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada diri saya sendiri, Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

13. Kepada teman teman seperbimbingan, Kak Daus dan Kak Fahrezi yang senantiasa selalu memberi semangat dan saling membantu satu sama lain

Akhir kata bahwasannya peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan tugas akhir ini. Serta penulis berharap kepada Tuhan yang Maha Esa membalas semua kebaikan pihak di atas yang telah membantu saya dan saya harap skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 1 Februari 2024

Dhilqi Syahzirli Shafa S.



## ABSTRAK

Nama : Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila

Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)

Judul Skripsi : Peran *Public Relations* PT. Samsung Electronic Indonesia sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Promotor Melalui Program Training MX.

Pembimbing : Swastiningsih, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran *Public Relations* PT. Samsung Electronic Indonesia Dalam Menangani Publik Internal dan Eksternal Pada Pelaksanaan program Training MX. *Public Relations* menjadi elemen kunci dalam menciptakan hubungan yang baik antara Perusahaan dan promotor, dengan fokus pada komunikasi yang efektif. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi terhadap promotor yang mengikuti program training MX.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penelitian ini mengeksplorasi peran *Public Relations* (PR) dalam mendukung kesuksesan program pelatihan MX di PT. Samsung Electronics Indonesia. PR tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, melainkan memegang empat peran utama. Sebagai penasihat ahli, PR memberikan pandangan mendalam terkait tren industri dan kebutuhan pelatihan, sementara sebagai penanggap terhadap kendala, PR memberikan solusi kreatif dan efektif seperti pendekatan personal dan kegiatan menarik. Fungsi PR sebagai fasilitator komunikasi terlihat dalam menjaga aliran informasi efektif dan menciptakan saluran terbuka melalui diskusi aktif. Dalam kesimpulan, peran PR sebagai penasihat ahli dan fasilitator proses pemecah masalah menonjol sebagai elemen krusial dalam menangani permasalahan dan meningkatkan efektivitas program pelatihan.

Kata Kunci:

Peran, *Public Relations*, Internal, Eksternal

## ABSTRACT

Name : Dhilqi Syahzirli Shafa Salsabila

Program : Communications Sciences Department (Public Relations)

Title : The Role of Public Relations PT. Samsung Electronic Indonesia as a Communication Facilitator Promoter Work Motivation Through the MX Training Program.

Mentor : Swastiningsih, S.E., M.Si

This research aims to examine the role of Public Relations PT. Samsung Electronic Indonesia in Handling Internal and External Public in Implementing the MX Training Program. Public Relations is a key element in creating good relationships between the Company and promoters, with a focus on effective communication. The research method used was qualitative by conducting in-depth interviews and observations of promoters who took part in the MX training program.

The research results show that this research explores the role of Public Relations (PR) in supporting the success of the MX training program at PT. Samsung Electronics Indonesia. PR does not only act as a conveyor of information, but plays four main roles. As an expert advisor, PR provides in-depth insight into industry trends and training needs, while as a responder to constraints, PR provides creative and effective solutions such as a personalized approach and engaging activities. The function of PR as a communication facilitator is seen in maintaining the effective flow of information and creating open channels through active discussion. In conclusion, the role of PR as an expert advisor and facilitator of the problem-solving process stands out as a crucial element in addressing problems and increasing the effectiveness of training programs.

Keywords:

Roles, Public Relations, Internal, Eksternal

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	10
2.2 Pengertian dari Kajian Kepustakaan.....	17
2.2.1 Public Relations .....	17
2.2.2 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	28
3.2 Penentuan Informan.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.3.1 Observasi.....	32
3.3.2 Wawancara .....	32
3.3.3 Dokumentasi .....	32
3.4 Teknik Analisis Data .....	33
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	34
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum .....	37

4.1.1	Profil Samsung Electronic .....	37
4.1.2	Sejarah Samsung Electronics.....	38
4.1.3	Visi Misi Perusahaan.....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	50
4.2.1	Peran Public Relations Samsung Electronic Indonesia Dalam Menangani Publik Internal Pada Pelaksanaan Program Training MX.....	50
4.2.2	Peran Public Relations Samsung Electronic Indonesia Dalam Menangani Publik Eksternal Pada Pelaksanaan Program Training MX.....	57
4.2.3	Peran-Peran Public Relations PT. Samsung Electronic Pada Pelaksanaan Program Training MX.....	67
4.3	Pembahasan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>78</b>
5.1	Kesimpulan .....	78
5.2	Saran .....	80
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN DRAFT TPERTANYAAN WAWANCARA.....</b>		<b>84</b>
<b>TRANSKIP WAWANCARA.....</b>		<b>88</b>
<b>SURAT PENUGASAN DOSEN .....</b>		<b>104</b>
<b>LEMBAR KONSULTASI APPSTA .....</b>		<b>105</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENDAMPING IJAZAH.....</b>		<b>107</b>
<b>HASIL CEK UJI PLAGIASI .....</b>		<b>108</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>		<b>109</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>110</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Smartphone Indonesia 2023 .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 4.1 Samsung Electronics Headquarters, Korea .....	51
Gambar 4.2 Televisi Hitam Putih .....	53
Gambar 4.3 Ponsel SGH-800 .....	55
Gambar 4.4 iPhone VS Samsung .....	56
Gambar 4.5 Samsung i7500 .....	57
Gambar 4.6 Samsung Series S .....	58
Gambar 4.7 Samsung Galaxy Mini .....	59
Gambar 4.8 Samsung Galaxy Young .....	59
Gambar 4.9 Samsung Galaxy Note .....	59
Gambar 4.10 Logo – Logo Samsung .....	62
Gambar 4.11 Struktur Perusahaan .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	44
Tabel 3.2 Rencana Kegiatan.....	50

