



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA POSITIF PT. SICEPAT EKSPRES INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

ADINTA TARISSA PRAMESTI

NPM. 193516516553

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**PUBLIC RELATIONS STRATEGY TO MAINTAIN THE
POSITIVE IMAGE OF PT. SICEPAT EKSPRES INDONESIA**

THESIS

Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's degree in Communication Science (S. I. Kom.)

ADINTA TARISSA PRAMESTI

NPM. 193516516553

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adinta Tarissa Pramesti
NPM : 193516516553
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif
PT. SiCepat Eskpres Indonesia
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 8 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dekan



Dr. Dwi Kartikawati Chotim, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adinta Tarissa Pramesti
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516553
Jurusan : Public Relations
Program Studi : FISIP / Ilmu komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif
PT. SiCepat Ekspres Indonesia

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, **24 Februari 2023**, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 6 Maret 2023

Ketua Sidang : **Drs. H. Hari Zamharir, M.Si.**

Penguji I : **Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.**

Penguji II : **Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.**

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Adinta Tarissa Pramesti
NPM : 193516516553
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tanggal Sidang : Jumat, 24 Februari 2023




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

STRATEGI HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF
PT. SICEPAT EKSPRES INDONESIA

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

*PUBLIC RELATIONS STRATEGY TO MAINTAIN THE POSITIVE IMAGE OF
PT. SICEPAT EKSPRES INDONESIA*

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 8 Maret 2023	TGL: 8 Maret 2023	TGL: 8 Maret 2023
		

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Adinta Tarissa Pramesti

NPM :193516516553

Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif
PT. SiCepat Ekspres Indonesia

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 dikemudian 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, 8 Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan,

Adinta Tarissa Pramesti

LEMBAR BIODATA MAHASISWA



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Nama Mahasiswa : Adinta Tarissa Pramesti
No. Pokok : 193516516553
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 26 Januari 2001
Alamat Rumah : Jl. Percetakan Negara 1 No. A/47,
RT.004/RW.008, Johar Baru, Jakarta Pusat, DKI
Jakarta, 10560
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 087780534526
Alamat Kantor : -
E-mail : adintarissa@gmail.com

Jakarta, 8 Maret 2023
Alumni,

Adinta Tarissa Pramesti



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Adinta Tarissa Pramesti

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif PT. SiCepat Ekspres
Indonesia

<p>Kata Kunci Strategi, Humas, Mempertahankan Citra Positif</p>	<p>Penelitian ini berjudul “Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif PT. SiCepat Ekspres Indonesia.” Tinjauan Pustaka yang digunakan adalah (a) konsep Humas adalah suatu tindakan yang dijalankan untuk mendukung fungsi dan tujuan pengelolaan sebuah perusahaan dengan cara mempererat hubungan dalam bentuk komunikasi antara organisasi dengan publik Internal maupun Eksternal. (b) konsep Strategi adalah sebuah upaya atau langkah yang sistematis untuk menggapai hubungan tujuan atau cita-cita yang telah diputuskan oleh perusahaan untuk menggapai hasil akhir agar tindakan yang akan dilaksanakan dapat terkendali sesuai dengan langkah perusahaan. (c) konsep Citra adalah pandangan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil yang mereka sadari dari wawasan dan keahliannya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan <i>Corporate Communication</i> SiCepat Ekspres. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya implementasi tahapan Strategi Humas yaitu Identifikasi, Perencanaan, Pelaksanaan dan Evaluasi disetiap program yang dijalankan SiCepat Ekspres melalui tim <i>Corporate Communication</i> dengan pelaksanaan program CSR secara berkelanjutan dan memanfaatkan sarana komunikasi internal dan eksternal, seperti Website, Blog, LinkedIn, Portal Berita <i>Online</i>, E-Magazine, WhatsApp AKSI secara optimal.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.</p>



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Name : Adinta Tarissa Pramesti
 Study Program : Ilmu Komunikasi
 Title : Public Relations Strategy To Maintain The Positive Image Of PT. SiCepat Ekspres Indonesia

<p>Keywords <i>Startegy,</i> <i>Public</i> <i>Relations,</i> <i>Maintaining</i> <i>Positive Image</i></p>	<p>This research is entitled "Public Relations Strategy in Maintaining a Positive Image of PT SiCepat Ekspres Indonesia". The literature review used is (a) the concept of Public Relations is an action taken to support the functions and objectives of managing a company by strengthening the relationship in the form of communication between the organization and the internal and external public. (b) the concept of Strategy is a systematic effort or step to achieve the relationship of goals or ideals that have been decided by the company to achieve the final result so that the actions to be carried out can be controlled in accordance with the company's steps. (c) the concept of Image is a person's or individual's view of something that arises as a result of what they realize from their insight and expertise. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation with <i>Corporate Communication</i> SiCepat Ekspres. The results of this study indicate that there is an implementation of the stages of Public Relations Strategy, namely Identification, Planning, Implementation and Evaluation in each program run by SiCepat Ekspres through the <i>Corporate Communication</i> team by implementing CSR programs on an ongoing basis and utilizing internal and external communication facilities, such as Website, Blog, LinkedIn, Online News Portal, E-Magazine, WhatsApp AKSI optimally.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.</p>

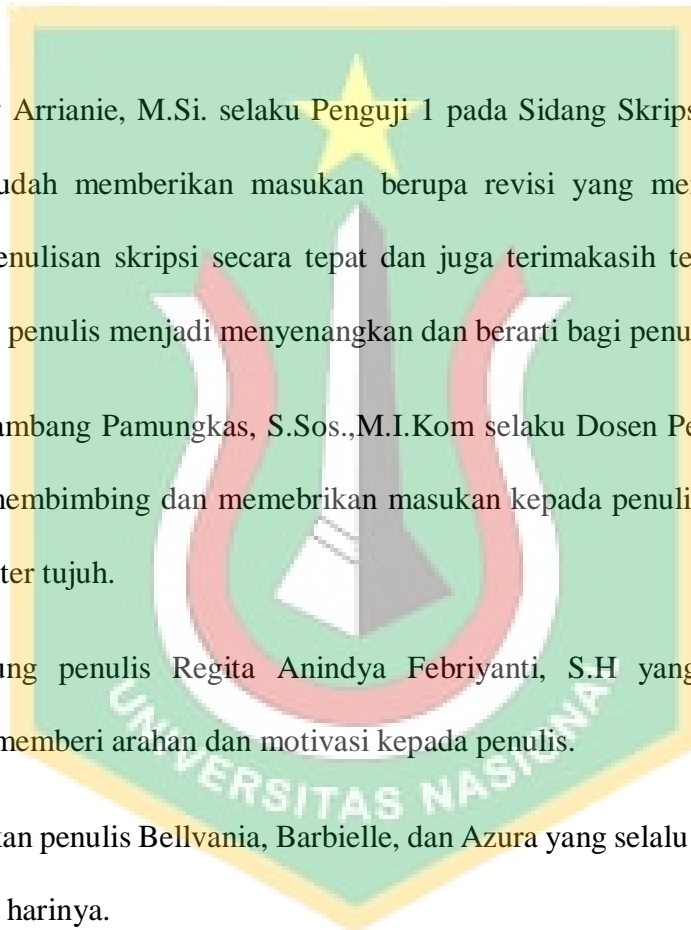
KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tak lupa saya curahkan kepada Nabi besar Muhammad S.A.W serta orang terdekat saya yang telah mendukung sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik dan selesai pada jadwal yang ditentukan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan dukungan serta dorongan yang didapatkan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T atas rahmat dan hidayah-Nya telah memberikan kelancaran kepada Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Papa dan Mama yang selalu memberikan semangat, motivasi dan arahan kepada Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
5. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

6. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan, membantu, dan memberikan semangat juga motivasi kepada penulis untuk menyusun Skripsi dari tahap awal hingga akhir dengan sabar.
7. Bapak Drs. H. Hari Zamharir, M.Si. selaku Ketua Sidang Skripsi pada tanggal 24 Februari 2023 yang sudah memberi masukan, membuka dan menutup proses sidang skripsi penulis secara lancar.
8. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si. selaku Penguji 1 pada Sidang Skripsi tanggal 24 Februari 2023 yang sudah memberikan masukan berupa revisi yang membantu penulis lebih memahami penulisan skripsi secara tepat dan juga terimakasih telah membuat suasana sidang skripsi penulis menjadi menyenangkan dan berarti bagi penulis.
9. Bapak Th. Bambang Pamungkas, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membimbing dan memebrikan masukan kepada penulis sedari semester satu sampai semester tujuh.
10. Kakak kandung penulis Regita Anindya Febriyanti, S.H yang selalu mendukung, mensupport, memberi arahan dan motivasi kepada penulis.
11. Para Keponakan penulis Bellvania, Barbielle, dan Azura yang selalu menjadi penyemangat penulis setiap harinya.
12. Kucing peliharaan penulis yaitu Biebie, Brownies, Imo, Novel, dan Duo yang menjadi penyemangat dan pelipur lara penulis ketika sedang senang dan sedih.



13. Suwaibatul Aslamiah dan Rubiyah Aladdawiyah selaku teman dekat penulis semasa kuliah yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi dan tempat berkeluh kesah penulis.

14. Rahmah Nur Aqmarina, Eva Aileen Frederica, Imelda Valerie, Theresia Claudia, Widiana Sari, Anggraini Diana Putri, Yola Rahmadiani, Tasya Nabila Azzahra, dan Dwi Arini Putri merupakan seluruh teman-teman penulis yang memberikan semangat kepada penulis.

15. Seluruh pihak yang pasti tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan semoga diberikan kesehatan dan keberkahan di setiap langkahnya

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan serta keterbatasan selama Penulis mengerjakan Skripsi. Untuk itu, Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun terhadap laporan ini. Semoga Skripsi ini juga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 26 Januari 2023



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR BIODATA MAHASISWA	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	16
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Humas	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Tugas Humas	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Tujuan Humas	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Fungsi Humas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Strategi Humas	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Fungsi Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.4 Citra	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Jenis Citra	Error! Bookmark not defined.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Citra	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Manfaat Citra	Error! Bookmark not defined.
2.5 Teori Citra	Error! Bookmark not defined.
2.6 Teori 7C's Communication	Error! Bookmark not defined.
2.7 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Penarikan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.5 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil dan Sejarah PT, SiCepat Ekspres Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi PT. SiCepat Ekspres Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Produk dan Layanan PT. SiCepat Ekspres Indonesia ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur <i>Corporate Communication</i> PT. SiCepat Ekspres Indonesia	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif PT. SiCepat Ekspres Indonesia	Error! Bookmark not defined.
.....	
4.2.2 Tahapan Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra PT. SiCepat Ekspres Indonesia	Error! Bookmark not defined.
.....	
4.2.3 Hambatan Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif PT. SiCepat Ekspres Indonesia	Error! Bookmark not defined.
.....	
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Layanan, Harga dan Estimasi SiCepat Eskpres	21
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	39
Tabel 2.7 Kerangka Pemikiran	72
Tabel 3.8 Rencana Jadwal Penelitian	83
Tabel 4.1.4 Struktur <i>Corporate Communication</i>	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Preferensi Metode Berbelanja Tahun 2020-2021	18
Gambar 1.1.2 Survei Belanja <i>Online</i> lebih mudah dibandingkan Belanja <i>Offline</i>	19
Gambar 1.1.3 Grafik Transaksi E-Commerce Tahun 2021 (dalam triliun)	20
Gambar 1.1.4 Coverage Gerai SiCepat Ekspres	25
Gambar 1.1.5 Layanan Jasa Ekspedisi Terbaik di Indonesia Tahun 2022	26
Gambar 1.1.6 Daftar E-commerce dan Corporate yang bekerjasama dengan SiCepat Ekspres	30
Gambar 4.2.1.1 <i>Website</i> SiCepat Ekspres	98
Gambar 4.2.1.2 Blog SahabatSiCepat	99
Gambar 4.2.1.3 Portal Berita Online tentang kegiatan SiCepat Ekspres	100
Gambar 4.2.1.4 Halaman beranda LinkedIn SiCepat Ekspres Indonesia	101
Gambar 4.2.1.5 Contoh <i>E-Magazine</i> SiGesit	102
Gambar 4.2.2.1 Fitur WhatsApp Klik	103
Gambar 4.2.1.6 Campaign WhatsApp AKSI	107