

**STRATEGI HUMAS
DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF
PT. PILAR PUTRA PERKASA**

SKRIPSI



OLEH

PANDU WIRAYUDHA
NPM : 18043010132

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

Lembar Persetujuan Skripsi

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA
POSITIF PT. PILAR PUTRA PERKASA**

Disusun Oleh :

Pandu Wiravudha

18043010132

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



Drs. SAIFUDDIN ZUHRI, M.Si.

NIP. 1970061220212111002

Mengetahui,
DEKAN FISIP



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

Lembar Pengesahan Skripsi


**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA
POSITIF PT. PILAR PUTRA PERKASA**

Oleh :

Pandu Wirayudha
18043010132


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 18 November 2024


Pembimbing


Drs. Saifuddin Zuhri, M.Si.
NIP. 1970061220212111002


Tim Penguji,


Dr. Zainal Abidin A., S.Sos., M.Si., M.Ed.
NPT. 373059901701


Drs. Saifuddin Zuhri, M.Si.
NIP. 1970061220212111002


Ririn Puspita, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIP. 1989041122021212001

Mengetahui
DEKAN FISIP


Dr. Cahri Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pandu Wirayudha

NPM : 18043010132

Angkatan : 2018

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif PT. Pilar
Putra Perkasa

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiát dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan karya penulis lain, penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Surabaya, 23 Januari 2025

Yang Bersangkutan



Pandu Wirayudha

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberi hidayah bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi berjudul “STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PT. PILAR PUTRA PERKASA” untuk memenuhi syarat kelulusan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penelitian ini membutuhkan banyak tenaga, pikiran, waktu, dan usaha. Penulis melihat proses penyusunan skripsi ini sebagai sebuah prosedur kompleks yang membantu penulis untuk melatih pengorganisasian diri. Penulis mendapat banyak doa dan dukungan dari seluruh pihak, antara lain:

1. Untuk orang tua dan keluarga penulis dalam memberikan bermacam-macam dukungan dari awal penulis memulai skripsi hingga akhir.
2. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jatim
3. Dr. Syafrida Nurrachmi Febriyanti, S.Sos, M. Med.Kom selaku Koordinator Program Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jatim.
4. Drs. Saifudin Zuhri, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis. Dari beliau, penulis mendapatkan banyak sekali wawasan ke-ilmuan, bimbingan, pengetahuan, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Dr. Irwan Dwi Arianto, M.I.Kom, selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru

6. Pada seluruh dosen ilmu komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan, dan petuah selama masa perkuliahan penulis.
7. Pada seluruh informan yang telah berkenan membantu peneliti dan berkontribusi dalam dukungan moril maupun materil bagi penulis untuk selalu mengerjakan Skripsi.
8. Pada seluruh rekan penulis, yaitu Kevin Anggering Hanevie, Dheny Yori Putra, M. Fahmi Ramadhan, dan Ricky Aqsa Vernanda yang telah memberikan dukungan moril maupun materil bagi penulis untuk selalu mengerjakan Skripsi.
9. Yang terakhir, penulis ingin berterima kasih pada diri penulis sendiri atas kesediannya untuk tetap berusaha dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi penulis masih banyak kekurangan. Peneliti menerima kritik, saran, dan masukan untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini berguna bagi seluruh khayalak, khususnya diri peneliti sendiri.

Surabaya, 28 Agustus 2024

Pandu Wirayudha

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7

2.2.	Landasan Teori	10
2.2.1.	Citra Perusahaan.....	10
2.2.2.	Komunikasi Bisnis.....	17
2.2.3.	Komunikasi Organisasi	20
2.2.4.	Hubungan Masyarakat (Humas).....	24
2.3.	Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	35
3.2	Definisi Konseptual.....	36
3.3	Fokus Penelitian	37
3.4	Lokasi Penelitian.....	38
3.5	Subjek Penelitian.....	38
3.6	Sumber Data Penelitian.....	38
3.7	Unit Analisis	39
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.9	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.2.	Identitas Informan.....	46
4.3.	Hasil dan Pembahasan	48
4.3.1.	Meningkatkan Citra Dengan Komunikasi Internal Perusahaan	49

4.3.2. Meningkatkan Citra Dengan Komunikasi Eksternal Perusahaan.....	54
4.4. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	9
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
--	----

ABSTRAK

Pandu Wirayudha, 18043010132, STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PT.PILAR PUTRA PERKASA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Strategi Dalam Meningkatkan Citra Positif PT. Pilar Putra Perkasa, sebuah perusahaan jasa konstruksi yang didirikan pada tahun 2018. Sebagai perusahaan yang relatif baru, PT. Pilar Putra Perkasa menghadapi tantangan untuk memperluas jangkauan bisnisnya dan meningkatkan kepercayaan klien, terutama dalam menjaga hubungan baik dengan mitra kerjanya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Informan penelitian terdiri dari para pemimpin perusahaan dan manajer proyek yang terlibat langsung dalam proses lobi dan negosiasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pilar Putra Perkasa berhasil memanfaatkan hubungan interpersonal yang kuat untuk memenangkan proyek dan mempertahankan loyalitas klien, cukup signifikan. Faktor kunci dalam keberhasilan ini meliputi keahlian komunikasi, fleksibilitas dalam beradaptasi dengan kebutuhan klien, serta kemampuan menyusun argumen persuasif. Temuan juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi tidak hanya berfokus pada aspek finansial, tetapi juga mencakup pengelolaan hubungan jangka panjang dengan klien untuk memastikan keberlanjutan proyek. Simpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi bisnis yang efektif dalam sektor konstruksi, yang dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam memperkuat posisi pasar melalui hubungan yang solid dengan klien dan penerapan komunikasi yang efektif.

Kata kunci: Citra Positif, Komunikasi Organisasi, Humas, Pengembangan Bisnis, PT. Pilar Putra Perkasa

ABSTRACT

Pandu Wirayudha, 18043010132, PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN IMPROVING POSITIVE IMAGE OF PT. PILAR PUTRA PERKASA

This study aims to analyze the Strategy in Improving Positive Image of PT. Pilar Putra Perkasa, a construction services company established in 2018. As a relatively new company, PT. Pilar Putra Perkasa faces challenges to expand its business reach and increase client trust, especially in maintaining good relationships with its partners. The research method used is descriptive qualitative, with data collection through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Research informants consisted of company leaders and project managers who were directly involved in the lobbying and negotiation process. The results of the study show that PT. Pilar Putra Perkasa has succeeded in utilizing strong interpersonal relationships to win projects and maintain client loyalty, quite significantly. Key factors in this success include communication skills, flexibility in adapting to client needs, and the ability to formulate persuasive arguments. The findings also show that communication strategies do not only focus on financial aspects, but also include managing long-term relationships with clients to ensure project sustainability. The conclusion of this study emphasizes the importance of effective business communication in the construction sector, which can be a reference for other companies in strengthening their market position through solid relationships with clients and the implementation of effective communication.

Keywords: Positive Image, Organizational Communication, Public Relations, Business Development, PT. Pilar Putra Perkasa