



SKRIPSI

Aktivitas Electronic Public Relations

Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga

pada PT Pertamina (Persero)

**Disusun oleh:
Mitra Sari Marbun
NIM. 1571650022**

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

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mitra Sari Marbun
NIM : 1571650022
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain. Saya setuju, karya ilmiah ini di *up-load* pada pusat informasi yang lebih luas dan umum serta menjadi referensi bagi yang memerlukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Agustus 2019

METERAI
TEMPEL
1A9248AHF01114863
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Mitra Sari Marbun)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mitra Sari Marbun
NIM : 1571650022
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan, bahwa:

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Hak Bebas Royalti noneksklusif atas laporan penelitian saya yang berjudul “Aktivitas *Electronic Public Relations* Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga pada PT Pertamina (Persero)”
2. Universitas Kristen Indonesia-Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan serta menampilkan dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Saya bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia-Jakarta segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Agustus 2019

METERAI
TEMPEL
Rp 3.700
11114888
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Mitra Sari Marbun)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mitra Sari Marbun
No. Induk Mahasiswa : 1571650022
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : *Aktivitas Electronic Public Relations* Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga pada PT Pertamina (Persero)

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

TELAH DIUJI

Jakarta, 15 Agustus 2019

Pembimbing,

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.)

Dekan,

(Angel Damayanti, S.IP., M.Si., M.Sc., Ph.D.)



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur -13630
Telp. (021) 8092425, 8009091, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage : <http://www.uki.ac.id>

HASIL SIDANG SKRIPSI

Nama mahasiswa : Mitra Sari Marbun
Nomor Induk Mahasiswa : 1571650022
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Public Relations

**TELAH MENEMPUH SIDANG SKRIPSI DAN MENYELESAIKAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Berjudul:

**"Aktivitas *Electronic Public Relations* Sebagai Strategi Sosialisasi Program
BBM Satu Harga pada PT Pertamina (Persero)"**

Dan dinyatakan LULUS, dengan Nilai/Predikat :

77.2/A-/SANGAT MEMUASKAN

Jakarta, 23 Agustus 2019

Ketua Sidang/Penguji I,

Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.

Penguji II,

Drs. Jekson Simanjuntak, M.M., M.H.

Penguji III,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.

Dekan,

Angel Damayanti, S.IP., M.Si., M.Sc., Ph.D.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Mitra Sari Marbun
No. Induk Mahasiswa : 1571650022
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : *Aktivitas Electronic Public Relations* Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga pada PT Pertamina (Persero)

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari tim penguji dalam sidang skripsi sebagaimana tertulis dalam hasil sidang skripsi pada 15 Agustus 2019.

Jakarta, 22 Agustus 2019

Penguji II,

Drs. Jekson Simanjuntak, M.M., M.H.

Penguji III/Pembimbing,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.

Ketua Sidang/Penguji I,

Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PENYERAHAN CD-ROM

“Aktivitas *Electronic Public Relations*

**Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga
pada PT Pertamina (Persero)”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, isi CD-ROM Laporan Penelitian sama dengan revisi akhir.

Jakarta, 22 Agustus 2019

Mitra Sari Marbun

Menyetujui:

Pembimbing,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.

Ketua Program Studi,

Singgih Sasongko, SIP. M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan hikmat dan kebijaksanaan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Aktivitas *Electronic Public Relations* Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga pada PT Pertamina (Persero)” untuk melengkapi persyaratan dan memperoleh sertifikasi strata satu komunikasi, Univeristas Kristen Indonesia.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dan terselesaikan dengan baik tanpa ada bantuan bimbingan dan dorongan serta yang tak terhingga nilainya dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual.

Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan kasih-Nya yang sungguh sangat luar biasa dan teramat baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Ibu Angel Damayanti, SIP., M.Si., M.Sc. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Singgih Sasongko, S.IP., M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi FISIPOL UKI.
4. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Formas Lase Juitan, S. Sos., M.I.Kom selaku dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing penulis selama berkuliah di Universitas Kristen Indonesia
6. Segenap dosen pengajar Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan bimbingan dan nasihat terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
7. Bapak Reno Fri Daryanto, Bapak Yogi Sumartha Lesmana, Bapak Kuntoro atas kesediannya menjadi narasumber dalam penelitian ini.

8. Seluruh Team Divisi PCC, Divisi Energia Room, Divisi Digital and social media yang telah megizinkan penulis untuk melakukan praktik di PT. Pertamina (Persero)
9. Kedua Orang Tua tercinta dan terhebat, Bapak D. Marbun dan Mama R. Tinambunan yang telah memberikan doa dan dukungan moril maupun materiil terhadap penulis
10. Adik-adik tercinta, Santro Marbun dan Susi Lawati Marbun yang memberikan motivasi dan doa
11. Keluarga Besar Marbun dan Tinambunan (Op. K. Marbun dan Op. S Tinambunan) yang senantiasa memberikan doa dan dukungan terhadap penulis
12. Theresia Manurung, Sisilia Widy, Maya Austin, Anis Chairunnisa, Annisa Oktaviane atas doa dan motivasinya
13. Lianisya, Dwinta, Renny, Suci yang selalu memberi dukungan, motivasi dan doa terhadap penulis
14. Teman seperjuangan ilmu komunikasi 2015 yang selalu memberi keceriaan saat perkuliah serta memberi support terhadap penulis.
15. Teman seperjuangan Atha Hasegem, Gita Sere Hutahaeen, Rosita Adam Yusuf, Junita Carelina Siahaan yang selalu memberi dukungan, terhadap penulis. Sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat tulus mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga dapat digunakan untuk pengembangan selanjutnya. Semoga skripsi ini berguna bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 22 Agustus 2019

Mitra Sari Marbun

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Pernyataan Publikasi.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Hasil Sidang Skripsi	v
Lembar Perbaikan Skripsi	vi
Lembar Penyerahan CD-ROM.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Landasan Konseptual	
1. <i>Public Relations</i>	11
2. Aktivitas <i>Public Relations</i>	12
3. <i>Electronic Public Relations</i>	15
a. Manfaat <i>E-PR</i> Bagi Publik	16
b. Aturan Bermedia Sosial Bagi <i>E-PR</i>	18
c. Manfaat <i>E-PR</i> Bagi Perusahaan	19
4. Teknologi Komunikasi & Internet	22
5. Sosial Media.....	25
6. Sosialisasi	27
7. Program BBM Satu Harga	29
B. Landasan Teori	31
C. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODOLOGI	
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Metode Penelitian.....	38
C. Metode Pengambilan Informan	38
D. Sumber Data.....	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Teknik Interpretasi Data.....	44
H. Keabsahan Data.....	45
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum PT Pertamina (Persero)	47
B. Pemaparan Hasil Penelitian	56

1. Program BBM Satu Harga.....	56
2. <i>Electronic-Public Relations</i>	62
a. Divisi <i>Digital and Social Media</i> PT Pertamina (Persero)	63
b. Manfaat Media Internet Bagi <i>E-PR</i>	66
c. Aturan <i>E-PR</i>	74
d. Strategi Sosialisasi	80
e. Hambatan.....	91
C. Interpretasi Data	95

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	102
Daftar Pustaka	xx
Lampiran-lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Struktur <i>Corporate Secretary</i>	54
Tabel 4.2 Struktur <i>External Communication</i>	55
Tabel 4. 3 Konsumsi BBM Nasional	58

Daftar Gambar

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1 Logo Pertamina	51
Gambar 4.2 Pimpinan Organisasi PT Pertamina (Persero).....	52
Gambar 4.3 Cerita BBM Satu Harga di Long Apari.....	81
Gambar 4.4 Arum Jeram Program BBM Satu Harga	82
Gambar 4.5 Senyum Bahagia dari Para Petani	83
Gambar 4.6 Presiden RI Joko Widodo.....	84
Gambar 4.7 Pertamina, Kementerian ESDM & BPH Migas	85
Gambar 4.8 Ketahanan Pasokan BBM di Sentani, Jayapura	87
Gambar 4.9 Meresmikan satu Titik BBM Satu Harga.....	91

ABSTRAK

- A. Mitra Sari Marbun (1571650022)
- B. FISIPOL/Illmu Komunikasi/*Public Relations*
- C. xx + 103 Halaman + 6 Lampiran
- D. 26 Buku + 3 Majalah Elektronik + 7 Berita Elektronik + 6 Website
- E. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.
- F. Aktivitas *Electronic Public Relations* Sebagai Strategi Sosialisasi Program BBM Satu Harga pada PT Pertamina (Persero)

PT Pertamina (Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara) adalah perusahaan yang bergerak dalam memproduksi dan mengelola minyak dan gas serta menyediakan kebutuhan bahan bakar dan gas di Indonesia melalui UU No. 8 tahun 1971. Berdasarkan akta notaris Pertamina harus memenuhi bahan bakar minyak yang memang dikonsumsi oleh hajat orang banyak dan digunakan oleh masyarakat Indonesia. Namun sayangnya harga bahan bakar minyak berbeda di daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal), Pemicunya adalah faktor kondisi geografis yang sulit untuk dijangkau sehingga pendistribusian BBM memerlukan waktu sehari-hari.

Metode penelitian ini menggunakan teori informasi organisasi sebagai salah satu cara untuk menjelaskan bagaimana organisasi membuat informasi yang membingungkan atau ambigu menjadi masuk akal yang kemudian diterima oleh masyarakat. Melihat kemajuan di bidang komunikasi maka dalam mendukung keberhasilan organisasi memerlukan *Electronic Public Relations* sebagai strategi sosialisasi program BBM satu harga.

Visi dan Misi media sosial Pertamina yaitu menginformasikan dan mengedukasikan masyarakat melalui konten-konten yang ada di media sosial Pertamina sesuai dengan Standar Operating Prosedur (SOP) yaitu memperhatikan aspek *safety* dan aspek inovasi serta tidak boleh berkaitan dengan isu sara. Strategi yang digunakan Pertamina untuk mensosialisasikan program BBM satu harga yaitu membuat masyarakat sepenasaran mungkin dengan konten sesuai dengan kaidah-kaidah 5W+1H, Aktivasi, dan komunikasi dua arah serta memberikan sisi-sisi humanis.

Kata kunci : *Electronic Public Relations*, Strategi Sosialisasi, Program BBM Satu Harga, PT Pertamina (Persero)

ABSTRACT

- A. Mitra Sari Marbun (1571650022)*
- B. FISIPOL/Communication Studies/ Public Relations*
- C. xx + 103 Pages + 6 Attachment*
- D. 26 (Books) + 3 (Electronic Article) + 7 (Electronic News) + 6 (website)*
- E. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.*
- F. Electronic Public Relations activities as a socialization strategy for the BBM One Price Program*

PT Pertamina (State Oil and Gas Mining) is a company engaged in producing and managing oil and gas and providing fuel and gas needs in Indonesia through Law No. 8 of 1971. Based on the notarial deed, Pertamina must fulfill the fuel oil which is consumed by the people's needs and used by the people of Indonesia. But unfortunately the price of fuel is different in the 3T area (front, outermost, left behind), the trigger is a geographical factor that is difficult to reach so that the distribution of fuel takes days.

This research method uses organizational information theory as one way to explain how organizations make confusing or ambiguous information into plausibility which is then accepted by the public. Seeing progress in the field of communication in supporting the success of organizations requires Electronic Public Relations as a one-price BBM program socialization strategy.

Pertamina's social media vision and mission, namely to inform and educate the public through content in Pertamina's social media in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP), which is to pay attention to safety aspects and aspects of innovation and should not be related to sara issues. The strategy used by Pertamina to socialize the one-price BBM program is to make the community as harmonious as possible with content in accordance with the 5W + 1H rules, Activation, and two-way communication and provide the humanist side.

Keywords: Electronic Public Relations, Socialization Strategy, One Price BBM