

**SKRIPSI**  
**KEPIAWAIAN KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS***  
**PT PERTAMINA DALAM MEREDAM KECEMASAN**  
**MASYARAKAT DI JAKARTA**  
**(Studi Kasus: Keterlambatan Supply Bahan Bakar Minyak)**



Disusun Oleh:  
**Claudia Magdalena**  
1371650018

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Sosial  
(S.Sos.)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**JAKARTA**  
**2018**



**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 : Claudia Magdalena  
NIM : 1371650018  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Humas

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, 16 Oktober 2018



**(Claudia Magdalena)**



**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 : Claudia Magdalena  
NIM : 1371650018  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Humas

Dengan ini saya 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 **“Kepiawaian Komunikasi *Public Relations* PT. Pertamina Dalam Meredam Kecemasan Masyarakat di Jakarta (Studi Kasus: Keterlambata Supply Bahan Bakar Minyak)”**
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, 16 Oktober 2018



(Claudia Magdalena)



**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 SIDANG SKRIPSI**

Nama : Claudia Magdalena  
No. Induk Mahasiswa : 1371650018  
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Humas  
Judul Skripsi : **Kepiawaian Komunikasi *Public Relations* PT. Pertamina  
Dalam Meredam Kecemasan Masyarakat di Jakarta (Studi  
Kasus: Keterlambata Supply Bahan Bakar Minyak)**

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

**TELAH DIUJI**

Jakarta, 12 Oktober 2018

Pembimbing,

**(Dr. Chontina Siahaan, SH,M.Si)**

Dekan,

**(Angel Damayanti, S.Sos., M.Si., M.Sc.)**



**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 : Claudia Magdalena  
No. Induk Mahasiswa : 1371650018  
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Humas  
Judul Skripsi : **Kepiawaian Komunikasi *Public Relations* PT. Pertamina  
Dalam Meredam Kecemasan Masyarakat di Jakarta (Studi  
Kasus: Keterlambata Supply Bahan Bakar Minyak)**

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari tim penguji dalam sidang skripsi sebagaimana tertulis dalam hasil sidang skripsi pada **12 Oktober 2018**.

*Jakarta, 16 Oktober 2018*

Penguji II,

**Marshelia Gloria Narida, SS,MA**

Penguji III, Pembimbing

**Dr. Chontina Siahaan, SH.M.Si**

Ketua Sidang/Penguji I,

**Singgih Sasongko, SIP. 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**

**“Kepiawaian Komunikasi *Public Relations* PT. Pertamina Dalam Meredam Kecemasan Masyarakat di Jakarta (Studi Kasus: Keterlambata Supply Bahan Bakar Minyak)”**

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

*Jakarta, 16 Oktober 2018*

**Claudia Magdalena**

Menyetujui:

Pembimbing,

**Dr. Chontina Siahaan, SH.M.Si**

Ketua Program Studi,

**Singgih Sasongko, SIP. M.Si**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas rahmatnya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Kepiawaian Komunikasi *Public Relations* PT Pertamina Dalam Meredam Keresahan Masyarakat Di Jakarta (Studi Kasus Mengenai Keterlambatan Supply Bahan Bakar Minyak)”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana komunikasi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temukan dalam penulisan skripsi ini, tetapi penulis dapat mengatasi dan menyelesaikan dengan baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat limpahan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, 6 Oktober 2018

Penulis,

Claudia Magdalena

## UCAPAN TERIMAKASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Ibu Chontina Siahaan selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Singgih Sasongkoh sebagai Kaprodi Ilmu Komunikasi yang selalu membantu penulis dalam kesulitan perkuliahan serta telah memberikan masukan ilmu komunikasi yang berguna bagi penulis selama perjalanan kuliah penulis di Prodi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Angel Damayanti sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam setiap kesulitan yang penulis alami selama proses kuliah penulis.
4. Ayah dan Mama tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga kepada penulis dari awal kuliah penulis di Ilmu Komunikasi 2013 hingga terselesaikannya skripsi ini.



5. Teman-teman 1 kelas ikom angkatan 2013 (Dita, Fera, Ocini, Venna, Oci, Denizca) yang selalu memberikan semangat dan doa yang tulus buat keberhasilan penulis.
6. Dio Rungo Pongsoda yang selalu memberikan doa dan dorongan semangat saat penulis menghadapi berbagai kesulitan dalam perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku, *Especially* PDP (Tiatira, Katinka, Gloria, Theresia) yang selalu memberikan dukungan dan doa bagi penulis agar terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan dalam skripsi ini. Terimakasih untuk segala doa, dukungan dan bantuannya.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
BAB I    PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Signifikan Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	10
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Konseptual .....	13
1. Pengertian Kepiawaian .....	13
2. Pengertian Komunikasi .....	18
3. Pengertian <i>Public Relation</i> .....	22
4. Pengertian Kecemasan .....	34
5. Pengertian Masyarakat .....	37
B. Landasan Teori .....	40
1. Teori Konstruktivisme .....	40
C. Kerangka berfikir .....	46

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode penelitian .....	47
B. Jenis Penelitian .....	48
C. Metode Pengambilan Informan .....	49
D. Sumber Data .....	50
E. Metode Pengumpulan Data .....	51
F. Teknik Analisis Data .....	52
G. Teknik Interpretasi Data .....	54
H. Keabsahan Data .....	55

### BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Informan Terkait Kepiawaian Berkomunikasi <i>Public Relations</i> PT Pertamina dalam Meredam Keresahan Masyarakat di Jakarta .....	57
B. Profil Marketing <i>Operation Region III</i> PT. Pertamina.....	57
C. Temuan .....	64
1. Paparan hasil wawancara .....	64
2. Peran dan fungsi public relation PT. Pertamina .....	71
D. Intrepretasi data .....	76
1. Kepiawaian <i>Public Relation</i> PT Pertamina Dalam Meredam Keresahan Masyarakat di Jakarta .....	77
E. Pembahasan .....	83

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	93

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## ABSTRAK

- A. Claudia Magdalena (1371650018)
- B. Fisipol/Ilmu Komunikasi/Humas
- C. viii + 94
- D. 32 Buku + 12 Web
- E. Dr. Chontina Siahaan, M.Si
- F. **Kepiawaian Komunikasi *Public Relations* PT. Pertamina Dalam Meredam Kecemasan Masyarakat di Jakarta (Studi Kasus: Keterlambata Supply Bahan Bakar Minyak)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepiawaian komunikasi *public relations* PT Pertamina dalam meredam keresahan masyarakat di Jakarta (study kasus mengenai keterlambatan supply bahan bakar minyak). Citra suatu perusahaan dalam relasinya dengan masyarakat pada dasarnya dapat dilihat dari kepiawaian komunikasi yang dilakukan oleh *public relations* dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat akibat kinerja yang kurang baik dari perusahaan. Akibat faktor seperti keterlambatan supply bahan bakar minyak sering menyebabkan keresahan masyarakat dan berdampak buruk pada citra perusahaan..

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara dan studi pustaka serta menggunakan teori konstruktivisme. Peneliti ingin menganalisis bagaimana gaya komunikasi *public relation* Marketing Operation Regional III PT. Pertamina, strategi yang dilakukan untuk meredam keresahan masyarakat serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan supply bahan bakar minyak sehingga dapat diketahui kepiawaian komunikasi *public relations* secara umumnya. Lokasi pada daerah Jakarta dijadikan tempat studi kasus peneliti dikarenakan Jakarta sebagai pusat segala aktivitas baik pemerintahan, perdagangan dan kota terpadat penduduknya yang tentunya sangat membutuhkan supply bahan bakar minyak dalam jumlah yang banyak dengan distribusi yang tepat waktu.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa kepiawaian komunikasi *public relation* Marketing Operation Regional III PT. Pertamina dapat dilihat dari gaya komunikasi yang bersifat *equalitarian style* dan *structuring style*, strateginya melalui *fact finding, planning and program, communication* dan *evaluation* sehingga dapat meredam keresahan masyarakat. Dengan ini, terlihat bahwa kepiawaian komunikasi *public relation* Marketing Operation Regional III PT. Pertamina

Kata Kunci : Kepiawaian, Komunikasi, Keresahan, Keterlambatan, *Public Relations*, Masyarakat

## ABSTRACT

- A. *Claudia Magdalena (1371650018)*
- B. *Fisipol/Communication Studies/PR*
- C. *viii + 94*
- D. *32 Book + 12 Web*
- E. *Dr. Chontina Siahaan, M.Si*
- F. *PT Pertamina's Communication Skills Public Relations in Reducing Community Unrest in Jakarta (Case Study of the Delay in Fuel Oil Supply)*

*This study aims to find out the communication skills of PT Pertamina's public relations in reducing public unrest in Jakarta (a case study of dating fuel oil supply). The company's image in relation to the community at the same time from the communication carried out by public relations in dealing with problems that occur in the company. Factors that circulate oil fuel supply often cause public unrest and have a negative impact on the company's image.*

*This study uses descriptive qualitative research methods by conducting interviews and literature studies and using constructivism theory. Researchers want to analyze how the communication style of Regional III Marketing Operation public relations Pt. Pertamina, a strategy undertaken to reduce public unrest and what factors cause the supply of fuel oil to be used for public communication. Locations in the Jakarta area are used as centers of activities, government, trade and the most populous cities of the population that are in dire need of a large quantity of fuel supply with timely distribution.*

*In this study, the researcher found that the expertise of Regional III Marketing Operations in PT. Pertamina can be seen from the style of communication that is equalitarian and structuring style, strategies through fact-finding, planning and programs, communication and evaluation can reduce public anxiety. With this, it can be seen that the expertise of the Regional III Marketing Operation Public Relations PT. Pertamina.*

*Keywords: Expertise, Communication, Unrest, Delay, Public Relations, Society*