

**IDENTIFIKASI MODEL *PUBLIC RELATIONS* DALAM
AKTIVITAS *COMMUNITY RELATIONS*
(Studi Kasus pada Program *Community Relations*
PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap)**



SKRIPSI

CHRISTINA HARI PRASETYONINGRUM

08 09 03576 / *Public Relations*

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2012

HALAMAN PERSETUJUAN
IDENTIFIKASI MODEL *PUBLIC RELATIONS*
DALAM AKTIVITAS *COMMUNITY RELATIONS*
(Studi Kasus pada Program *Community Relations*
PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar S.I.Kom pada
Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

CHRISTINA HARI PRASETYONINGRUM

NPM: 08 09 03576 / *Public Relations*

Disetujui oleh Dosen Pembimbing:



(Ike Devi Sulistyaningtyas S.Sos., M.Si.)

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **IDENTIFIKASI MODEL *PUBLIC RELATIONS* DALAM
AKTIVITAS *COMMUNITY RELATIONS* (Studi Kasus pada
Program *Community Relations* PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik
Cilacap)**

Penyusun : Christina Hari Prasetyoningrum

NPM : 08 09 03576

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/ tanggal : 17 September 2012

Pukul : 11.00

Tempat : Ruang Pendadaran 2

TIM PENGUJI

Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S. Sos., M. Si.

Penguji I

Drs. Setio Budi H.H., M. Si.

Penguji II



HALAMAN PENYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Christina Hari Prasetyoningrum

NPM : 08 09 03576

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Identifikasi Model *Public Relations* Dalam Aktivitas *Community Relations* (Studi Kasus pada Program *Community Relations* PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini murni hasil kerja saya. Tugas akhir ini bukan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan saya ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Yogyakarta, 5 September 2012

Saya yang menyatakan,



(Christina Hari Prasetyoningrum)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setelah segala keputusan terkalahkan oleh doa, semangat, dan dukungan yang diberikan malaikat-malaikat Tuhan di sekitarku...

Skripsi ini ku persembahkan untuk Ayahanda Jusup Hariadi dan Ibunda Sulistyaningsih...

Mereka yang berkenan menjadi perantara-Nya untuk menghadirkan aku di dunia

Mereka yang setia berlutut dan berdoa untuk memohon penyertaan-Nya dalam hidupku

Mereka yang telah mendidik dan mengajarku sehingga aku menjadi aku yang sekarang

Mereka yang telah berkerja keras untuk mengantarku hingga aku mendapatkan gelar sarjanaku

Dan untuk Dia, Juru Selamat yang telah memberikan anugerah terbesar dalam hidupku:

orangtua yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

“It always seems impossible until it’s done.”

Nelson Mandela

Skripsi adalah tahap akhir menuju gelar sarjana strata 1 di FISIP UAJY. Serangkaian proses mewarnai skripsi ini, mulai dari penyusunan proposal, pencarian lokasi, wawancara dengan narasumber, hingga penyusunan skripsi ini. Puji syukur kepada Tuhan YME bahwa segala proses tersebut telah berakhir tepat pada waktunya. Rintangan dan hambatan kerap dijumpai penulis, tetapi tidak sedikit pula kemudahan-kemudahan yang penulis dapatkan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya bagi semua pihak yang telah membantu dalam melewati tahap demi tahap dalam skripsi ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang membuat segala sesuatunya jadi mungkin. Untuk penyertaan yang luar biasa dalam proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini ada karena Tuhan ada. *You Lord just amazing... Thanks!*
2. Ayah Jusup Hariadi dan Ibu Sulistyaningsih. Kedua orangtua yang selalu setia dengan pertanyaan “kapan lulus” yang semakin memicu penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk doa, semangat, serta dukungan yang terus diberikan kepada penulis, hingga kini gelar sarjana telah resmi disandang. Dengan hormat, skripsi ini saya persembahkan untuk kalian...
3. Kedua kakak, Johanalis Hari Prameisti dan Eduard Hari Sulistyo; kakek dan nenek terkasih, Bapak Sagiyo Sedyo Pranoto dan Ibu Sri Murni; serta segenap keluarga besar yang setia mendukung dan berdoa untuk kelancaran studi penulis. Sekarang sudah berakhir, masa depan tengah menanti untuk dirajut... Terima kasih banyak...

4. Ibu Gregoria Arum Yudarwati selaku dosen pembimbing awal penulis. Terima kasih untuk pengalaman serta *sharing* yang boleh didapatkan penulis selama proses bimbingan. Ibu Ike Devi, dosen pembimbing kedua penulis, yang telah membuat skripsi ini “hidup” lagi. Terima kasih untuk bimbingan dan saran yang diberikan demi terselesaikannya skripsi ini. Dosen-dosen penguji, Ibu Yudi Perbawaningsih dan Bapak Setio Budi, terima kasih untuk membuat suasana ujian jauh dari kesan menegangkan. Juga untuk saran dan koreksi yang diberikan demi kebaikan skripsi dan penulis sendiri.
5. Keluarga besar PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian selama kurang lebih tiga bulan. Terima kasih terkhusus kepada segenap staf Departemen Comrel: Bapak Kusdiharta, Bapak Darwis S. Sinaga, Ibu Susi Sumanti, Bapak Ambar Dayuwono, Bapak Budi Nurochman, Ibu Etie Trie S., dan Mbak Dian Puspita Sari yang telah banyak membantu penulis dalam proses penelitian ini.
6. Anastasia Anindya Paramita. Teman seperjuangan sejak semester satu yang sekarang juga tengah berbahagia dengan gelar sarjananya. Terima kasih untuk segala asupan gizi, printer, kasur lipat, serta ajakan main dalam rangka melupakan skripsi yang terkadang terasa sangat menjemukan dan melelahkan ini. *That’s what friends are for, girl...*
7. Melisa Agustin. Teman berbagi dan pengkritik setia. Teman yang paling susah ditemui tetapi selalu menyediakan telinganya untuk mendengarkan segala keluhan penulis. Kapan pun, dimana pun. *Thanks, Cik. Upahmu besar di Surga...*

8. Warga kontrakan Kampung Kopenrejo, Anastasia Fanny Yohana, Dany Ismanu, Deutchy, Saskia, Hacı; Rory Lasweny, Christina Prasetiani, Galuh Kade, Dandy Cahyo; *student staff* Perpustakaan UAJY periode Januari-Juni 2012; serta teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya; kebersamaan, dukungan, dan bahkan kritik yang boleh menjadi semangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Inova Hellyas Pineta, Christie Blastika Karyanindut, Benediktus Bogel Baskoro, Angelica Enciletunk Dewi Caragil, Tamina, Himawari, Cumira, dan Meychan. Sahabat, saudara, dan rekan terbaik yang setia menemani penulis dari awal hingga akhir perjalanan studi penulis. Terima kasih karena telah membuat segalanya terasa lebih mudah dan menyenangkan...
10. Fendi Suharyono. Terima kasih untuk “jangan dianggap beban, nikmati aja” yang membuat penulis merasa lebih rileks dalam menyusun skripsi ini. *Thanks a lot...*

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, saran, kritik, serta tanggapan dari pembaca sangat diharapkan penulis untuk menjadi acuan dalam memperbaiki diri. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, September 2012

Penulis

IDENTIFIKASI MODEL *PUBLIC RELATIONS* DALAM AKTIVITAS *COMMUNITY RELATIONS*

(Studi Kasus pada Program *Community Relations*
PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap)

ABSTRAKSI

Empat model *public relations* (PR) dari Grunig dan Hunt yaitu *press agency*, *public information*, *two-way asymmetrical*, dan *two-way symmetrical* adalah salah satu pembahasan yang ada dalam kajian PR. Model PR yang dipraktekkan oleh praktisi PR dalam suatu organisasi menjadi penting untuk diketahui mengingat adanya aspek komunikasi dan riset yang menjadi inti dari pemahaman akan model-model tersebut. Komunikasi dan riset merupakan hal yang prinsipal dalam kerja PR dan idealnya menjadi dasar dalam semua aktivitas yang dilakukan. Kajian mengenai model PR juga mencakup pengaruh koalisi dominan sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam sebuah organisasi terhadap model PR yang akan dipraktekkan organisasi. Pengaruh ini mencakup tiga aspek, yaitu kultur atau budaya organisasi, potensi departemen PR, dan skema atau gambaran PR yang dimiliki organisasi tersebut.

Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus. Studi kasus digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam, detail, dan komprehensif mengenai praktek PR dalam aktivitas *community relations* PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap. Studi kasus dilakukan dengan menguraikan aktivitas *community relations* Holcim untuk kemudian dianalisis menggunakan empat model PR Grunig dan Hunt serta pendekatan sistem dari Gary L. Kreps. Data mengenai aktivitas *community relations* didapatkan melalui wawancara dan analisis dokumen-dokumen terkait aktivitas tersebut.

Melalui analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa Holcim mempunyai kecenderungan untuk mempraktekkan model *two-way* khususnya model *two-way asymmetrical*. Kecenderungan ini terutama disebabkan oleh kebijakan yang dimiliki Holcim dalam penyusunan program-program *community relations*-nya. Sebelum menyusun program, Holcim terlebih dahulu menyusun *target* dari visi dan misi perusahaan, tujuan dari *community relations* itu sendiri yaitu mendapatkan ijin beroperasi (*social license to operate*) dari masyarakat, dan *target* serta program dari pemerintah daerah setempat. Adanya *target* ini membuat tidak semua *input* dari masyarakat berupa saran, tanggapan, dan kritik dipertimbangkan dalam penyusunan program. Hanya *input* yang sesuai dengan *target* perusahaanlah yang kemudian akan dipertimbangkan sebagai kerangka acuan dalam penyusunan program. Kebijakan inilah yang membawa Holcim pada praktek model *two-way asymmetrical* dengan ciri utama komunikasi yang asimetris dengan efek yang tidak seimbang (*imbalanced effects*).

Kata kunci: model PR, PR, *community relations*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Originalitas Skripsi.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Abstraksi.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Kerangka Teori.....	12
E.1 Empat model <i>public relations</i> (PR) Grunig dan Hunt.....	12
E.2 Pendekatan sistem dalam <i>public relations</i> (PR).....	24
E.3 <i>Community relations</i>	25
F. Kerangka Konsep.....	28
F.1 Pengaruh koalisi dominan terhadap model <i>public relations</i> (PR).....	28
F.2 Empat model <i>public relations</i> (PR) Grunig dan Hunt.....	35
F.3 <i>Community relations</i>	39
G. Metodologi Penelitian.....	40
G.1 Jenis penelitian.....	40

G.2 Teknik pengumpulan data.....	41
G.3 Teknik analisis data.....	43
 BAB II DESKRIPSI PT. HOLCIM INDONESIA TBK PABRIK CILACAP	
A. Sejarah dan Perkembangan PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap.....	45
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	47
C. Logo Perusahaan.....	49
D. Departemen <i>Community Relations</i> (Comrel) PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap.....	50
E. Struktur Organisasi.....	51
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Hasil Penelitian.....	58
A.1 Pengertian dan tujuan <i>community relations</i> , program-program, dan CRO PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap.....	58
A.2 Perumusan program-program <i>community relations</i> dengan penekanan pada bentuk-bentuk komunikasi dan riset..... yang digunakan	85
B. Analisis.....	104
B.1 Pengaruh koalisi dominan terhadap model <i>public relations</i> (PR).....	105
B.2 Model <i>public relations</i> (PR).....	118
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	140
B. Saran.....	141
 DAFTAR PUSTAKA.....	142
LAMPIRAN.....	144

DAFTAR TABEL

TABEL I	Empat Model PR Grunig dan Hunt.....	18
TABEL II	Review Pengertian dan Tujuan <i>Community Relations</i> Holcim.....	66
TABEL III	Review Program-program <i>Community Relations</i>	75
TABEL IV	Review Pemahaman Human atau PR di Holcim.....	80
TABEL V	Review Tujuan Komunikasi Holcim.....	93
TABEL VI	Review Bentuk dan Tujuan Riset Holcim.....	97
TABEL VII	Indikator Model <i>Two-Way Asymmetrical</i>	119
TABEL VIII	Indikator Model <i>Two-Way Symmetrical</i>	121
TABEL IX	Review Tujuan, Sifat Komunikasi, Model Komunikasi, dan Sifat Riset Holcim.....	136

DAFTAR BAGAN

BAGAN I	Struktur Organisasi PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap.....	52
BAGAN II	Struktur Organisasi Departemen Comrel PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap.....	53
BAGAN III	Struktur Organisasi Departemen Comrel- <i>Comdev</i>	54
BAGAN IV	Garis Komunikasi Holcim- Masyarakat.....	92
BAGAN V	<i>Review</i> Proses Penyusunan Program <i>Community Relations</i> Holcim oleh Departemen Comrel.....	104

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I	Logo Holcim.....	49
GAMBAR II	Holcim <i>Strategic House</i>	61
GAMBAR III	Peta Wilayah Binaan Comdev- CSR Holcim.....	72

