

**PERAN HUMAS PABRIK GULA (PG) SEMBORO JEMBER
DALAM MENJAGA LOYALITAS KERJA KARYAWAN DAN
CITRA PERUSAHAAN**

SKRIPSI



Alfina Maisya Rahma
191052120

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JANUARI 2023**

**PERAN HUMAS PABRIK GULA (PG) SEMBORO JEMBER
DALAM MENJAGA LOYALITAS KERJA KARYAWAN DAN
CITRA PERUSAHAAN**

SKRIPSI

Di ajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program
Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh :

ALFINA MAISYA RAHMA

1910521020

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JANUARI 2023**



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi Ridho Rahmatnya kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik, lancar, dan tepat waktu. Serta orang-orang terkasih yang senantiasa memberi dukungan dan semangatnya, maka penulis dengan ini mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, yang telah memberi Ridho dan Rahmat-Nya sehingga dalam proses penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar. Rasa Syukur yang tak terhingga atas jalan dan petunjuk yang telah Allah gariskan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih kepada kedua Orang Tua tercinta kepada Bapak H. Hamdani dan kepada Ibu Masyitah, yang telah memberi dukungan secara doa, moral, dan materil, yang telah memanjatkan do'anya kepada Allah SWT untuk memberi jalan terbaik kepada anaknya dalam menjalani semua yang dikerjakan, termasuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen terbaik, yaitu Ibu Dr. Juariyah M.Si yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi dengan memberi arahan-arahan agar terselesaikannya skripsi ini dengan baik sehingga mengantarkan penulis untuk mendapat gelar sarjana.
4. Terimakasih juga penulis sampaikan kepada segenap dosen program studi Ilmu Komunikasi yang telah mentransfer ilmu pengetahuannya selama masa kuliah, juga kepada staf pengajaran yang telah membantu memfasilitasi segala kebutuhan administrasi dalam penyusunan skripsi maupun dalam hal keseharian semasa kuliah.
5. Terimakasih kepada dewan guru dari semasa Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Menengah Pertama hingga Menengah Atas yang telah memberi ilmu yang insyaallah berkah hingga penulis sampai di titik ini.
6. Terimakasih kepada almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menjadi saksi atas diraihnya gelar sarjana Ilmu Komunikasi.

7. Terimakasih kepada rekan – rekan PG Semboro dan segenap rekan narasumber untuk bersedia membantu penelitian ini hingga akhir agar memperoleh hasil yang semaksimal mungkin.
8. Terimakasih kepada Wahidatul Ulya Masruni yang sudah membantu dan sabar untuk lancarnya penelitian ini.
9. Terimakasih kepada Dewi Halimatus dan Ahmad Bastomi yang sudah membantu dan sabar untuk lancarnya penelitian ini.
10. Terimakasih kepada Delina Rohmatul dan Agnes Adfira yang sudah membantu dan sabar untuk lancarnya penelitian ini.
11. Terimakasih kepada Shirleen Hagia Shoffiyah nto yang telah memberi hiburan disela waktu mengerjakan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi angkatan 2019 yang telah menemani perjalanan menuju gelar sarjana.
13. Terimakasih kepada sahabat setia yang telah memberi do'a, dukungan dan semangat dalam setiap perjalanan hidup penulis.
14. Terimakasih kepada Support Sistem saya Masyitah yang telah mensupport saya, dan memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

MOTTO

"Dan apabila hamba – hamba – Ku beratanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya Aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia berdoa kepada – Ku. Hendaklah mereka itu memenuhi (perintah) – Ku dan beriman kepada – Ku agar mereka memperoleh kebenaran."

(Q.S Al-Baqarah: 186)

"Apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan melewatkan ku."

(Umar bin Khattab)

"lakukanlah yang terbaik untuk hari ini, kita tidak bisa mengubah masa lalu atau melihat masa depan, maka lakukan lah yang terbaik hari ini."

(Alfina Maisya)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfina Maisya Rahma

NIM : 1910521020

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya sendiri; bukan merupakan pengambil–alihan; tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian ataupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 24 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Alfina Maisya Rahma
NIM. 1910521020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : **PERAN HUMAS PABRIK GULA (PG)
SEMBORO JEMBER DALAM MENJAGA LOYALITAS KERJA
KARYAWAN DAN CITRA PERUSAHAAN**

Oleh :

Alfina Maisya Rahma
NIM: 1910521020

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh penguji

Jember, 9 Januari 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Juariyah, M.Si

NIP. 196708061993032002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Alfina Maisya Rahma, NIM 1910521020 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Februari 2023

Tempat : Gedung B, Lantai 3 Ruang 3.3, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.

Tim Penguji

Ketua,



Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 196708061993032002

Sekretaris,



Drs. Hery B Cahyono, M.Si
NPK. 0211316

Anggota,



Suyono, S.H., M.I.Kom
NPK. 1503647

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan,




Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 196708061993032002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfina Maisya Rahma
NIM : 1910521020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Peran Humas Pabrik Gula (PG) Semboro Jember Dalam Menjaga Loyalitas Kerja Karyawan Dan Citra Perusahaan”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 24 Februari 2023

Yang menyatakan



Alfina Maisya Rahma
NIM. 1910521020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PERAN HUMAS PABRIK GULA (PG) SEMBORO JEMBER DALAM MENJAGA LOYALITAS KARYAWAN DAN CITRA PERUSAHAAN” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan program sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam hal penulisan skripsi ini penulis sangat membuka selebar-lebarnya pintu saran dan kritik yang membangun agar tercapai hasil yang sebagaimana mestinya, sebab penulis percaya dengan suatu proses menuju kesuksesan serta kesempurnaan hanya milik Allah Yang Maha Kuasa.

Pada kesempatan kali ini izinkan penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Juariyah M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember dan juga dosen pembimbing dalam menyusun ini, yang telah membimbing penulis dengan penuh perhatian, sabar, dan motivasi.
2. Bapak Dr. Sudahri S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak/Ibu Dosen dan Staff karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Segenap informan dari teman-teman yang telah bersedia memberi informasi terkait Skripsi ini.
5. Dan semua pihak yang memberi dukungan hingga terselesaikannya Skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan kebaikan yang jauh berlimpah. Akhir kata penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat membawa manfaat bagi yang membacanya.

Jember, 5 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kerangka Teori	10
2.3 Kerangka Konseptual	20
BAB 3	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian	24
3.3 Fokus Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	25

3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Penarikan Sumber Data	26
3.7 Teknik Analisis Data	27
BAB IV	30
PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum PG Semboro	30
4.2 Peran Humas Internal PG Semboro Dalam Menjaga Loyalitas Kerja Karyawan	35
4.3 Hambatan Humas Internal PG Semboro Dalam Menjaga Loyalitas Kerja Karyawan	54
4.4 Peran Humas Eksternal PG Semboro Dalam Menjaga Citra Perusahaan ...	56
4.5 Hambatan Humas Eksternal PG Semboro Dalam Menjaga Citra Perusahaan	72
BAB V	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 3 Bagan Kerangka Konseptual	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	33