

**PERAN HUMAS PT. POS INDONESIA JEMBER
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
MELALUI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY***

SKRIPSI



**OLEH
NURUL MAULIDIA
NIM. 1610521043**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JUNI 2020**

**PERAN HUMAS PT. POS INDONESIA JEMBER
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN
MELALUI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY***

SKRIPSI

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



**Oleh:
NURUL MAULIDIA
NIM. 1610521043**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JUNI 2020**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya kecil ini dipersembahkan untuk orang-orang yang senantiasa mendoakan, mendukung, membantu, menyayangi serta menguatkan saya untuk mengarungi perjuangan selama beberapa bulan, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Ayahanda Soetomo dan Ibunda Rohimah, dua orang yang tersayang dan tercinta, kasih sayang yang tak pernah luntur, penguat ketika masalah datang menghampiri, doa terbaik yang mengiringi setiap langkahku hingga tugas akhir ini selesai dengan baik.
2. Sanak saudaraku, yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilanku, memberikan sumbangsi informasi hingga sampai titik penyelesaian skripsi.
3. Ali Wafa, orang terkasih yang selalu menjadi penyemangat untuk menamatkan studi dengan baik. Terimakasih banyak telah sabar mendukung, menyayangi, dan menemaniku hingga skripsi ini terselesaikan sesuai rencana.
4. Ibu Ari Susanti, dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat dan edukasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak atas jasa dan motivasi yang luar biasa ini.
5. Squad (Aida, April, Riswan, Faizal), Toyol Squad (Rizki, Ayu), Sahabat IK 16 dan teman-teman lain yang selalu memberikan motivasi dan dukungan disetiap saat yang tak pernah meninggalkanku seiring berjalannya waktu, dalam keadaan senang maupun ketika susah.
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember. Terimakasih atas pengalaman yang berkesan dan luar biasa dalam menuntut ilmu selama 4 tahun ini.
7. Best Alumnus Customer Service 68100, yang memberikan pengalaman berkesan tentang suka duka dalam melayani customer dan edukasi bermanfaat serta memberikan dukungan dalam proses penelitian.
8. Keluarga Besar UKM Musik Gudang Production. Keluarga yang selalu memberikan edukasi yang luar biasa, menerapkan cara yang baik tentang pemecahan masalah, baik dalam keadaan tertekan sekalipun.

HALAMAN MOTTO

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah Kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Terkadang mimpi yang terasa tak mungkin terjadi, bisa memberimu kejutan selama kita mau berusaha mewujudkannya.”

(Maudy Ayunda)



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Maulidia
NIM : 1610521043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

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

Jember, 15 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Nurul Maulidia
NIM. 1610521043

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : **PERAN HUMAS PT. POS INDONESIA JEMBER
DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN MELALUI
PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY***

Oleh :

Nurul Maulidia

NIM 1610521043

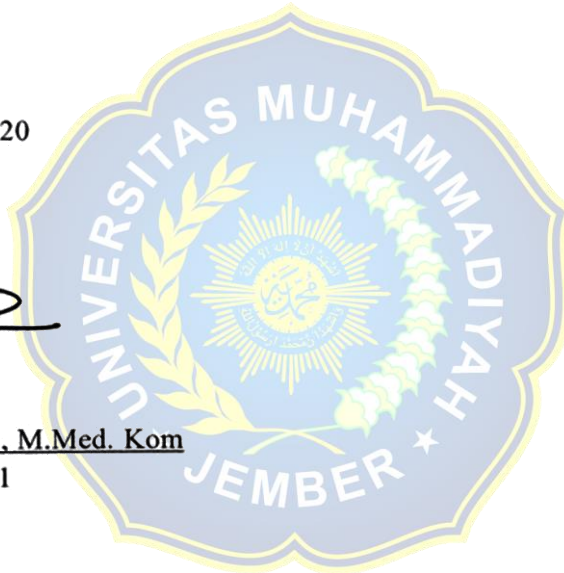
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 15 Juni 2020

Pembimbing I



Ari Susanti, S.Sos., M.Med. Kom
NIDN.0701047701



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Nurul Maulidia, NIM: 1610521043 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juni 2020

Tempat : Gedung B. Ruang 3.2, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :

Ketua,



Suyono, SH., M.I.Kom.
NIDN. 0705086503

Sekretaris,



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIDN. 0701047701

Anggota,



Drs. Hery B. Cahyono, M.Si.
NIDN. 0713046301

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan,



Dr. Emy Kholifah R, M.Si.
NIDN. 0725036702

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Maulidia

NIM : 1610521043

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 PT. POS INDONESIA JEMBER DALAM
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**

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 : 15 Juni 2020



Nurul Maulidia

NIM.1610521043

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: “PERAN HUMAS PT. POS INDONESIA JEMBER DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari doa, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam dan tiada terkira kepada :

1. Dr. Emy Kholifah R., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Suyono, SH., M.I.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini hingga tuntas.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Kepala PT. Pos Indonesia Jember yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Semua Pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas dukungan, bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jember, 15 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN LOGO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hubungan Masyarakat atau Humas	7
2.1.1 Definisi	7
2.1.2 Fungsi Humas.....	7
2.1.3 Peran Humas	8
2.1.4 Tujuan Humas	9
2.1.5 Ruang Lingkup Humas	10
2.2 Citra Perusahaan.....	10
2.2.1 Definisi	10
2.2.2 Elemen Citra Perusahaan.....	11
2.2.3 Jenis-Jenis Citra.....	11
2.2.4 Proses Pembentukan Citra	12
2.2.5 Manfaat Citra Perusahaan.....	13
2.3 <i>Corporate Social Responsibility</i> atau CSR	13
2.3.1 Definisi	13
2.3.2 Bentuk atau Jenis CSR	14

2.3.3 Tujuan CSR	15
2.4 Manajemen Humas.....	16
2.4.1 Definisi	16
2.4.2 Proses Manajemen Humas.....	17
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Teknik Pengambilan Sampling	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	21
3.3.1 Data Primer	22
3.3.2 Data Sekunder	22
3.4 Teknik Analisis Data.....	22
3.4.1 Reduksi Data	22
3.4.2 Display Data	23
3.4.3 Kesimpulan.....	23
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.5.1 Lokasi Penelitian	23
3.5.2 Waktu Penelitian	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia Jember.....	24
4.1.2 Gambaran PT. Pos Indonesia Jember Saat Ini.....	26
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan PT. Pos Indonesia Jember	30
4.1.3.1 Visi PT. Pos Indonesia Jember.....	30
4.1.3.2 Misi PT. Pos Indonesia Jember.....	30
4.1.3.3 Tujuan PT. Pos Indonesia Jember.....	30
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Jember	31
4.1.5 Humas PT. Pos Indonesia Jember	37
4.1.6 <i>Corporate Social Responsibility</i> PT. Pos Indonesia.....	39
4.2 Peran Humas PT. Pos Indonesia Jember.....	40
4.2.1 <i>Fact Finding</i>	41
4.2.2 <i>Planning</i>	49
4.2.3 <i>Action and Communication</i>	55
4.2.4 Evaluasi	64
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	68
4.3.1 Faktor Pendukung CSR PT. Pos Indonesia Jember.....	68
4.3.2 Faktor Penghambat CSR PT. Pos Indonesia Jember	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Kantor Pos Kabupaten Jember.....	29
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Bagan Proses Manajemen Humas.....	17
Gambar 2.2	: Bagan Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1	: Peta Jember	24
Gambar 4.2	: Potret Pos Jember 1930.....	25
Gambar 4.3	: Potret Pos Jember 2020.....	26
Gambar 4.4	: Tampilan Pospay.....	27
Gambar 4.5	: Tampilan PGM.....	28
Gambar 4.6	: Tampilan Menu COD	28
Gambar 4.7	: Struktur Organisasi Pos Jember	31
Gambar 4.9	: Struktur Organisasi Bagian Pemasaran.....	37
Gambar 4.10	: PKBL Pos Indonesia Jatim	56
Gambar 4.11	: Proses Penyerahan BST	58
Gambar 4.12	: Pembagian Takjil	59
Gambar 4.13	: Prosesi Wisata Pos	60
Gambar 4.14	: Prosesi Pengiriman Surat	61
Gambar 4.15	: Potret Pengundian Hadiah.....	62
Gambar 4.16	: Potret Penyerahan Bantuan.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Keterangan Penelitian.....	77
Lampiran 2	: Jurnal Bimbingan Skripsi.....	78
Lampiran 3	: Panduan Wawancara.....	79
Lampiran 4	: Dokumentasi	81
Lampiran 5	: Riwayat Hidup Peneliti	84

