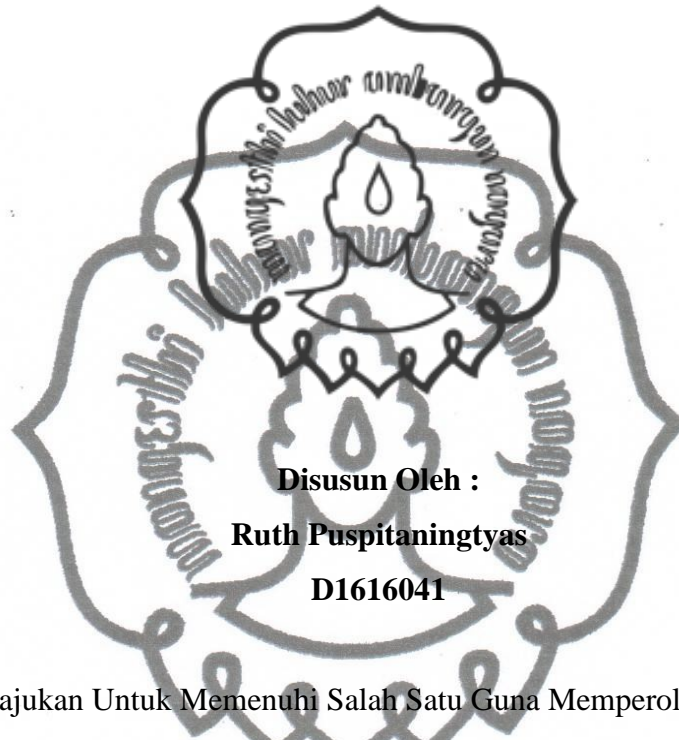


LAPORAN TUGAS AKHIR
AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN CITRA
POSITIF MELALUI KEGIATAN *EXTERNAL RELATIONS* DI PT
PERTAMINA (PERSERO) *MARKETING OPERATION REGION*
(MOR) IV JATENG DAN DIY



Disusun Oleh :
Ruth Puspitaningtyas
D1616041

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A. Md)

Dalam Bidang Komunikasi Terapan

PROGRAM STUDI DIPLOMA III KOMUNIKASI TERAPAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2019

PERSETUJUAN

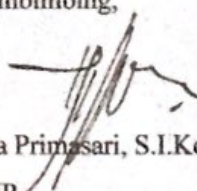
***"AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA
POSITIF MELALUI KEGIATAN EXTERNAL RELATIONS DI PT
PERTAMINA (PERSERO) MARKETING OPERATION REGION (MOR) IV
JATENG DAN DIY"***

Disusun Oleh :
Ruth Puspitaningtyas
D1616041

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Komunikasi Terapan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juni 2019

Pembimbing,


Ina Primasari, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP.


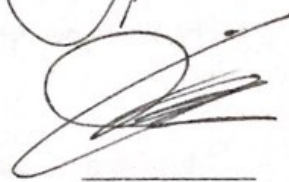
PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Komunikasi Terapan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : *Senin*
Tanggal : *8 Juli 2019*



Disusun Oleh :

Ruth Puspitaningtyas
D1616041

Panitia Ujian Tugas Akhir	Nama	Tanda tangan
1. Penguji	Ina Primasari, S.Kom, M.I.Kom	
2. Penguji	Deniawan Tommy Chandra Wijaya, S.Sos, M.I.Kom	

Mengetahui,

Dekan,

Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Nama : Ruth Puspitaningtyas

N I M : D1616041

Program Studi : DIII – Hubungan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “*Aktivitas Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Melalui Kegiatan External Relations Di PT Pertamina (Persero) Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY*” adalah betul-betul karya sendiri yang ditulis berdasarkan kegiatan magang di **PT Pertamina (Persero) Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY**

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, Juni 2019

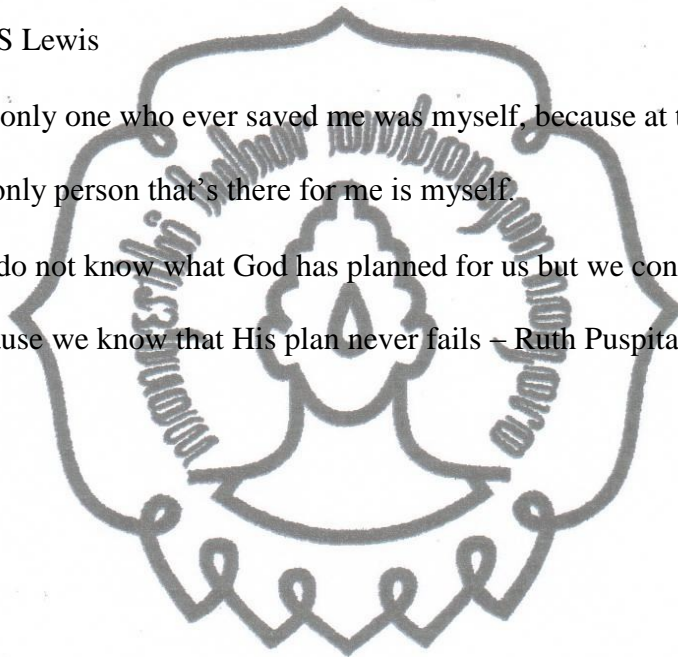
Yang Membuat Pernyataan,



Ruth Puspitaningtyas

MOTTO

- Karena itu Aku berkata kepadamu : apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu (Markus 11:24)
- Life with God is not immunity from difficulties, but peace within difficulties
– C.S Lewis
- The only one who ever saved me was myself, because at the end of the day the only person that's there for me is myself.
- We do not know what God has planned for us but we continue to trust Him because we know that His plan never fails – Ruth Puspita



PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini dipersembahkan penulis kepada :

- Bapak dan Ibuk yang telah memberikan dukungan kepada saya melalui dukungan materi, moril, dan juga doa yang terus dipanjatkan kepada Yang Maha Esa untuk menemani setiap langkah saya.
- Teman – teman DIII Humas 2016, yang telah banyak membantu proses perjalanan awal kuliah hingga di penghujung kuliah yang telah penulis jalani selama 3 tahun ini, semoga kalian semua sukses selalu.
- Seluruh teman-teman yang berada di sekitar penulis yang tergabung dalam Grup Keluarga Berencana yang selalu memberi dukungan untuk penulis.
- Seluruh karyawan PT Pertamina (Persero)-Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas karunia dan anugrahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada jurusan Komunikasi Terapan minat Hubungan Masyarakat di Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Selain itu, penulis juga dapat mencoba mengamati pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan kerja dan apa saja masalah yang sebenarnya dihadapi di lapangan. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari peran dukungan orang-orang disekitar, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tentunya, Tugas Akhir ini tidak lepas dari campur tangan dan kehendak Yang Maha Kuasa sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Aktivitas *Public Relations* Dalam Membangun Citra Positif di PT Pertamina (Persero)-*Marketing Operation Region* (MOR) IV Jateng dan DIY “ ini mampu diselesaikan dengan lancar dan dengan tenggang waktu yang sesuai yang telah ditentukan dan direncanakan. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka sebagai pemenuhan persyaratan menyelesaikan studi di tingkat Diploma (DIII) Ilmu Komunikasi Terapan *Public Relations* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

1. *Jesus Christ* yang telah menuntun setiap langkah kehidupanku dan memberikan hikmat yang luar biasa sehingga aku dapat mengerjakan Tugas Akhir ini tanpa kendala yang berarti.
2. Kedua orangtua penulis, Bapak Suharno dan Ibu Sri. Terimakasih telah menjadi *support system* dalam menjalani perkuliahan. Terimakasih atas perjuangan kalian yang memberikan segalanya untuk aku, *I LOVE U SO MUCH*. Serta kakak penulis, Eva yang juga sudah mendukung penulis.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa serta dukungan untuk penulis.
4. Munawar Arbiyanto, terimakasih atas dukungan serta nasehatnya. Terimakasih sudah menjadi *partner* dalam segala situasi dan keadaan serta sudah menjadi orang yang sangat sabar menghadapi penulis.
5. Ina Primasari, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir in. Terimakasih atas bimbingan dan arahan dari Bu Ina yang sangat berguna bagi penulis.
6. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nugraheni, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
7. Mahfud Anshori, S.So.s, M.Si selaku kepala progam studi DIII Komunikasi Terapan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

8. Marthia Mulia Asri dan Arya Yusa Dwi Candra selaku pembimbing magang di PT Pertamina (Persero) *Marketing Operation Region* (MOR) IV Jateng dan DIY terimakasih telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak ilmu tentang dunia *Public Relations*. *Thank you banget !!!*
9. Seluruh karyawan PT Pertamina (Persero)-Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY di fungsi *Communication & CSR* yang telah memberikan pengalaman yang di dunia kerja dan keramah-tamahannya.
10. Teman-teman di sekitar penulis Nanda, Tiyak, Yoga, Agha, Gabby yang senantiasa selalu aku repotkan. Makasihhh !!!!
11. Semarang *squad* Nanda, Yoga, Ferninda, Sonia, Galuh, Tata, Adnan, dan Meta terimakasih telah menemani penulis untuk berjuang di Kota Semarang dan tempat untuk berkeluh kesah. *Best wishes for u guys !!!*
12. Keluarga Berencana *squad* terimakasih kalian yang telah meraimaikan hari-hariku, sebagai tempat bercanda dan selalu mendukung satu sama lain. Semoga kalian selalu sukses ya teman-temanku.
13. SLO LO LO LO *squad* Maya, Titis, Suyin terimakasih untuk dukungan kalian dan juga tempat dimana aku berkeluh kesah ketika dirumah. Semoga kalian dalam keadaan bahagia selalu.
14. Mbak Vio dan Ghandis selaku teman magang penulis di PT Pertamina (Persero) *Marketing Operation Region* (MOR) IV Jateng dan DIY. Terimakasih sudah menjadi sahabat dan menemani selama magang dan menjadi *tour guide* selama di Semarang. Semoga lain waktu bisa

bertemu kalian lagi dan selalu sukses untuk kedepan. Beruntung bisa ketemu dengan orang seperti kalian berdua.

15. Teman-teman seperjuangan *Public Relations* angkatan 2016 terima kasih atas kebersamaan canda dan tawa kita selama ini.
16. Kepada pihak-pihak yang lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung atas kelancaran penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 18 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Kuliah Kerja Media (KKM)	4
C. Tata Laksana Kegiatan	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN MINAT KAJIAN	
A. Definisi <i>Public Relations</i>	7
B. Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i>	9
C. Tujuan <i>Public Relations</i>	15
D. Khalayak <i>Public Relations</i>	16
E. <i>External Relations</i>	19
F. Tujuan Kegiatan <i>External Relations</i>	22
G. Definisi Citra	25
H. Jenis Citra	26
I. Peran dan Manfaat Citra Bagi Perusahaan	28

	MINAT KAJIAN	29
BAB III	DESKRIPSI PERUSAHAAN	
	A. Gambaran dan Sejarah PT Pertamina (Persero)	40
	B. Visi, Misi, dan Tata Nilai PT Pertamina (Persero)	42
	C. Arti Logo PT Pertamina (Persero)	45
	D. Wilayah Pemasaran PT Pertamina (Persero)	45
	E. Profil PT Pertamina (Persero)- <i>Marketing Operation</i> <i>Region (MOR) IV Jateng dan DIY</i>	46
	F. Fungsi <i>Communication & CSR</i> PT Pertamina (Persero)- <i>Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY</i>	47
BAB IV	PELAKSANAAN MAGANG	
	A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang	49
	B. Laporan Pelaksanaan Kuliah Kerja Media (KKM)	50
	C. Hambatan Selama Melaksanakan Kuliah Kerja Media	74
	D. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Selama Kuliah Kerja Media.....	75
	E. Kemajuan Yang Telah Dicapai Selama Melaksanakan Kuliah Kerja Media	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	78
	B. Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	83

RINGKASAN

Ruth Puspitaningtyas (D1616041), Public Relations, Aktivitas Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Melalui Kegiatan External Relations di PT Pertamina (Persero) – Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY, 2019

Citra yang dimiliki oleh suatu perusahaan tidak lepas dari peran *Public Relations* di dalamnya, nama baik perusahaan ditentukan oleh citra atau reputasi perusahaan di mata khalayak. Hal ini tentunya menjadi bentuk dan gambaran bagaimana perusahaan tersebut. Selain membangun citra, perusahaan yang baik haruslah mengedepankan hubungan eksternal dengan banyak khalayak di luar perusahaan demi terjalinnya hubungan yang harmonis antara pihak eksternal dan internal perusahaan.

PT Pertamina (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara terbesar di tanah air, Pertamina merupakan *powerhouse* bagi pertumbuhan ekonomi bangsa Indonesia. PT Pertamina (Persero) senantiasa terus melakukan program transformasi dan berkomitmen untuk mewujudkan visi menjadi perusahaan minyak dan gas nasional kelas dunia. Serta memiliki keinginan untuk menjadi perusahaan pilihan bagi konsumen, mitra kerja, dan pencari kerja. Pada penulisan tugas akhir ini, pembahasan terfokus kepada kegiatan eksternal perusahaan yang gencar dilakukan oleh PT Pertamina (Persero)-*Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY*. Pelaksanaan Kuliah Kerja Media yang dilaksanakan selama dua bulan, pelaksanaan KKM mulai tanggal 25 Februari 2019 – 26 April 2019 di PT Pertamina (Persero)-*Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY* yang berada di Jalan Pemuda No.144 Sekayu, Semarang Tengah. Penulis ditempatkan di fungsi *Communication & CSR* di Lantai 1 Gedung di PT Pertamina (Persero)-*Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY*.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran *Public Relations* yang menjadi ujung tombak perusahaan, dari mulai fungsi, peran, tugas dan manfaat adanya *Public Relations* tidak akan tercapai tanpa adanya praktik kegiatan yang memberikan hasil. Aktivitas *Public Relations* dalam membangun citra positif perusahaan PT Pertamina (Persero)-*Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY* melakukan berbagai macam kegiatan eksternal yang akan memberikan banyak dampak positif terhadap reputasi perusahaan.

Kata kunci : *External Relations*, citra positif, PT Pertamina (Persero)-*Marketing Operation Region (MOR) IV Jateng dan DIY*, *media relations*, *community relations*, *costumer relations*.