

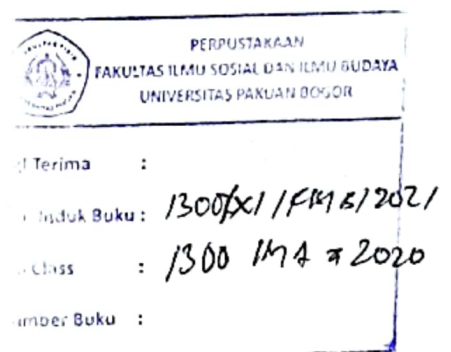
**ANALISIS STRATEGI HUMAS PT. PEMBANGUNAN PERUMAHAN
DALAM MENANGANI ISU KELUHAN MASYARAKAT DI SEKITAR
PEMBANGUNAN TOL BORR SEKSI IIIA JALAN SHOLEH ISKANDAR
(SIMPANG YASMIN-SIMPANG SEMPLAK)
(Studi Kasus Terhadap ~~Keluhan~~ Masyarakat)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menempuh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

IMAM ROSADI

044115066



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JANUARI 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

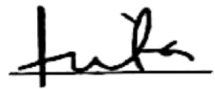
Nama : Imam Rosadi
NPM : 044115066
Judul : Analisis Strategi Humas PT. Pembangunan Perumahan
Dalam Menangani Isu Keluhan Masyarakat di Sekitar
Pembangunan Tol Borr Seksi IIIA Jalan Sholeh Iskandar
Simpang Yasmin-Simpang Semplak
(Studi Kasus Terhadap Keluhan Masyarakat)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Tiara Puspaindra, M.Si
NIK. 1.0815 033 671



Pembimbing II : Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607



Pembaca : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom
NIK: 1.0616 049 760



Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 21 Januari 2020

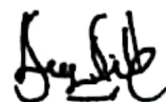
Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Ketua Program Studi



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum
NIK : 1 0295 006 229



Muslim, M.Si
NIK: 1 0909 048 513

ABSTRAK

Imam Rosadi. 044115066. 2020. Analisis Strategi Humas PT. Pembangunan Perumahan Dalam Menangani Isu Keluhan Masyarakat Di Sekitar Pembangunan Tol Borr Seksi IIIA Jalan Sholeh Iskandar (studi kasus terhadap keluhan masyarakat). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan Tiara Puspanidra dan Dwi Rini Sovia Firdaus

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui humas PT. Pembangunan Perumahan dalam menangani keluhan masyarakat. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana strategi humas PT. Pembangunan Perumahan dalam menangani keluhan masyarakat di sekitar pembangunan Tol Borr Seksi IIIA. Penelitian ini menggunakan konsep strategi humas yang dikemukakan oleh Ruslan 2014 yaitu 1. Strategi operasional, 2. Pendekatan persuasi dan edukatif, 3. Pendekatan tanggung jawab sosial humas, 4. Pendekatan kerjasama, 5. Pendekatan koordinatif dan integratif. Pada tahap penyampaian informasi dari perusahaan ternyata ada pesan yang tidak sampai dari aparat setempat ke masyarakat sehingga kadang adanya sedikit salah paham masyarakat ke perusahaan. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah kualitatif yang menghasilkan data Deskriptif. Pengumpulan data dilakukan studi lapang berupa obeservasi dan wawancara mendalam secara langsung. Pengolahan data dilakukan dengan cara mereduksi data hasil wawancara, lalu data di *display* dan verifikasi data. Penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan melakukan observasi lapangan, melakukan wawancara kepada dua *key informan* dan dua informan, dokumentasi pribadi dan resmi, foto, rekaman, serta informasi percakapan yang merupakan sumber data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menangani keluhan masyarakat yang diterapkan oleh PT. Pembangunan Perumahan proyek Tol Borr seksi IIIA sudah mencakup lima strategi humas dari konsep Ruslan, 2014.

Kata kunci: Analisis Strategi Humas, kegiatan humas, keluhan masyarakat, penanganan keluhan

ABSTRACT

Imam Rosadi 044115066. 2020. Analysis Of Public Relations PT. Pembangunan Perumahan In Dealing With The Complains Of The Surrounding Communities Construction Of Borr Toll Road Section IIIA Jalan Sholeh Iskandar (case study community complaint). Faculty of Social and Cultural Sciences, Programs Commucation Studies, Pakuan University Bogor. Under the guidance of **Tiara Puspanidra and Dwi Rini Sovia Firdaus.**

This study aims to determine the public relations of PT. Pembangunan Perumahan in handling public complaint The formulation of the problem of this research is how the public relations strategy of PT. Pembangunan Perumahan in handling complaints the community around the IIIA Bor Toll road development using the concept of public relations strategy proposed by Ruslan 2014, namely 1. Operational strategies, 2. Persuasion and educational approaches, 3. Responsibility approach, 4. The collaborative approach, 5. The coordinative approach and integrative. At the stage of delivering information from the company, there was a message it does not reach the local authorities to the community, so sometimes there are few misunderstanding the public to the company. The research method used by the writer is qualitative produce descriptive data clumping of data is done in a library and field study in the form of observation and in-depth interviews directly data processing is done by reducing the data from interviews, then data display and verification of research data int using data collection techniques by conducting field observations, conducting interviews with two keys informant and two informants personal and official documentation of photos, recording as well conservation information which is a source of qualitative data. The results of this study shows that in dealing with community complaints that are applied by PT. Perumahan Pembangunan for the IIIA toll drill project section includes five public relations strategy from the 2014 Rustan concept.

Keywords: Public Relations Strategy Analysis, community complaints, public relation activities, complaint handling