

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENJALIN
HUBUNGAN BAIK DENGAN *STAKEHOLDERS*
(Studi pada Direktorat Kehumasan dan Urusan Internasional
Universitas Amikom Yogyakarta)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Rizqi Amalia
20.96.2225

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKAS
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENJALIN
HUBUNGAN BAIK DENGAN STAKEHOLDERS**

**(Studi pada Direktorat Kehumasan dan Urusan Internasional
Universitas Amikom Yogyakarta)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh

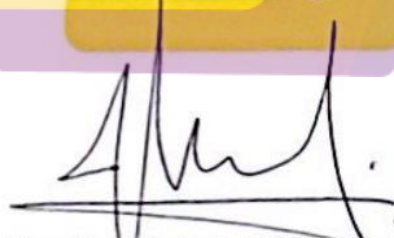
Rizqi Amalia

20.96.2225

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada 31 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Alvia Alrasid Ajibulloh, S.I.Kom, M.I.Kom.

NIK. 190302486

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENJALIN
HUBUNGAN BAIK DENGAN STAKEHOLDERS
(Studi pada Direktorat Kehumasan dan Urusan Internasional
Universitas Amikom Yogyakarta)

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh

Rizqi Amalia

20.96.2225

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Pada 20 Juni 2024

Nama Penguji

Stara Asrita, S.I.Kom., M.A

NIK. 190302364

Wiwid Adiyanto, S.I.Kom., M.I.Kom

NIK. 190302477

Alvian Alrasid Ajibulloh, S.Ikom., M.I.Kom

NIK. 190302486

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

20 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.

NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 9 Juni 2024

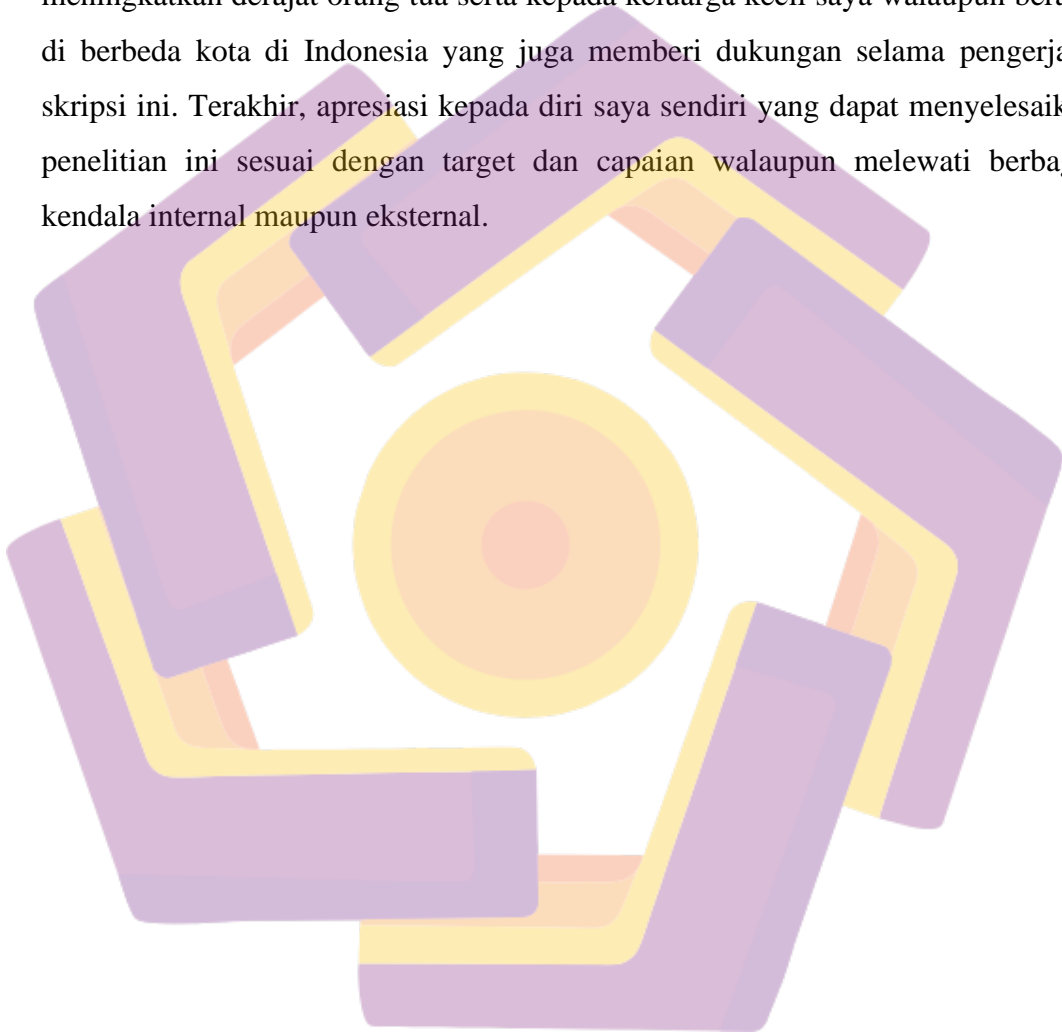


Rizqi Amalia

NIM. 20.96.2225

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Mustapa dan Ibu Norsawiyah yang telah membesarkan dan memfasilitasi saya hingga dapat menempuh perguruan tinggi dengan harapan dapat meningkatkan derajat orang tua serta kepada keluarga kecil saya walaupun berada di berbeda kota di Indonesia yang juga memberi dukungan selama pengerjaan skripsi ini. Terakhir, apresiasi kepada diri saya sendiri yang dapat menyelesaikan penelitian ini sesuai dengan target dan capaian walaupun melewati berbagai kendala internal maupun eksternal.



KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Stakeholders**” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam pengerjaannya, penulis mengalami beberapa kesulitan dan hambatan. Namun berkat izin Allah SWT, usaha, do'a, semangat, dan bimbingan serta dukungan yang penulis terima secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Lutfhi, S.T.,M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Alvian Alrasid Ajibulloh, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Mustapa dan Ibu Norsawiyah sebagai orang tua kandung penulis yang telah memberikan dukungan secara material, serta do'a.
6. Cindria Mira Lestari sebagai kakak kandung penulis yang memberikan dukungan secara moral.
7. Mikayla Nur Adiba dan Khansa Nur Afiza sebagai keponakan penulis yang telah menjadi semangat serta motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

8. Keluarga besar penulis, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta do'a dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Direktorat Kehumasan dan Urusan Internasional (DKUI) Universitas Amikom Yogyakarta yang telah menjadi tempat penelitian penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh staf DKUI, Pak Erik, Mba Puteri, Bu Rum, Bu Alfie, Mba Devi, Mba Andra, Mba Rona, Mas Satya, dan Mas Fadya, serta teman-teman *student staff* yang telah memberikan semangat serta *support* kepada penulis.
11. Muhammad Fahmi Amiruddin yang telah membantu serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
12. Tiara dan Annisa sebagai teman sedari SMP yang sama-sama berjuang di perantauan, yang telah memberikan semangat kepada penulis
13. Teman-teman selama perkuliahan: Juan, Fira, Ucup, Fajri, Sally, Aura, Zahra, Nerrisa, Cia, Nafila, Ajeng, Febri, Albion, Bobi, Ryan, Yosua, Ardi, Fiqo dan lain-lain, yang memberikan penulis semangat, do'a, serta pengalaman berharga selama perkuliahan.
14. Kepada diri saya sendiri, yang mampu menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini hingga akhir, walaupun melewati berbagai kendala internal maupun eksternal.

Penulis sangat menyadari skripsi yang dibuat ini masih perlu penyempurnaan dari berbagai macam aspek. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sekira dapat membantu untuk menyempurnakan skripsi yang telah penulis buat. Semoga semua ini menjadi rahmat serta manfaat dari Allah SWT kepada kita semua.

Yogyakarta, 9 Juni 2024

Penulis,

Rizqi Amalia

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Peneletian	5
1.4 Fokus Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Akademis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Manajemen.....	9
2.2.2 Hubungan Masyarakat	9
2.2.3 Manajemen Hubungan Masyarakat.....	10
2.2.4 <i>Stakeholders</i>	13
2.3 Kerangka Konsep	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Paradigma Penelitian	16

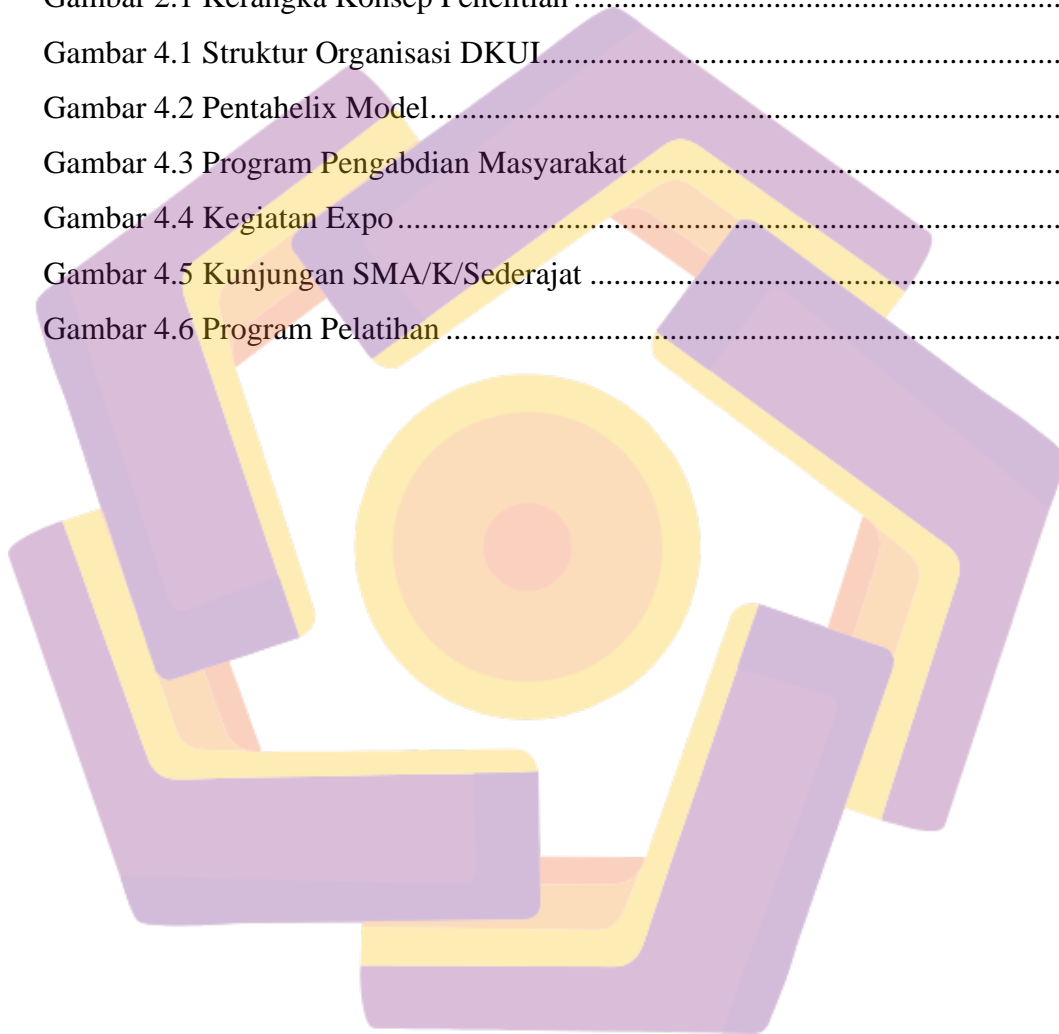
3.2	Pendekatan Penelitian.....	16
3.3	Metode Penelitian.....	17
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	17
3.4.1.	Subjek Penelitian.....	17
3.4.2.	Objek Penelitian	18
3.5	Teknik Pengambilan Data	18
3.6	Waktu Penelitian	19
3.7	Teknik Analisis Data	19
3.7.1.	Reduksi Data	19
3.7.2.	Penyajian Data	20
3.7.3.	Penarikan Kesimpulan	20
3.8	Teknik Keabsahan Penelitian	21
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	Deskripsi Objek.....	22
4.2	Temuan Penelitian.....	23
4.3	Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
5.2.1	Saran Akademis	50
5.2.2	Saran Praktis	50
DAFTAR PUSTAKA		xiii
LAMPIRAN.....		xvi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DKUI.....	23
Gambar 4.2 Pentahelix Model.....	39
Gambar 4.3 Program Pengabdian Masyarakat.....	46
Gambar 4.4 Kegiatan Expo	47
Gambar 4.5 Kunjungan SMA/K/Sederajat	48
Gambar 4.6 Program Pelatihan	48



ABSTRAK

Manajemen hubungan masyarakat (humas) sangat diperlukan dalam mendukung kesuksesan antara organisasi dengan *stakeholders* untuk menjalin hubungan yang baik. Universitas Amikom Yogyakarta sebagai salah satu institusi pendidikan membentuk direktorat kehumasan sebagai penghubung terhadap pihak internal maupun pihak eksternal dalam menjalin hubungan baik dengan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah proses manajemen Direktorat Kehumasan dan Urusan Internasional (DKUI) di Universitas Amikom Yogyakarta dalam menjalin hubungan baik dengan *stakeholders*. Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan penelitian dilakukan dengan triangulasi metode dan sumber data. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapannya, manajemen hubungan masyarakat yang dilaksanakan DKUI mengacu terhadap bentuk manajemen humas yang dikemukakan oleh menurut Cutlip, Center, & Broom yakni dengan melakukan: (1) identifikasi *problem* atau peluang, DKUI melakukan *mapping* untuk pemetaan kebutuhan internal melalui pengumpulan fakta atau identifikasi data yang dilakukan, (2) perencanaan dan pemrograman, dibuat dalam bentuk penyusunan rencana kerja selama setahun, serta melakukan *breakdown* dan analisis kembali rencana kerja yang telah dibuat, (3) mengambil tindakan dan berkomunikasi, yaitu implementasi dari rencana kerja dalam bentuk metode komunikasi maupun bentuk komunikasi, serta (4) mengevaluasi program, yang dilakukan secara periodik dengan membentuk laporan kinerja selama satu tahun.

Kata kunci: hubungan baik, manajemen humas, *stakeholders*

ABSTRACT

Public relations management (public relations) is very necessary in supporting the success of the organization and its stakeholders to establish good relationships. Amikom Yogyakarta University as an educational institution has formed a public relations directorate as a liaison with internal and external parties in establishing good relations with the organization. This research aims to find out how the management process of the Directorate of Public Relations and International Affairs (DKUI) at Amikom University Yogyakarta is in establishing good relations with stakeholders. In this research, a qualitative approach was used with descriptive methods. The data collection techniques used in this research were carried out using observation, interviews and documentation. Data analysis in this research was carried out in three stages, namely (1) data reduction, (2) data presentation, and (3) drawing conclusions. Meanwhile, the validity of the research was carried out by triangulating methods and data sources. The results of this research show that in its application, the public relations management carried out by DKUI refers to the form of public relations management proposed by Cutlip, Center, & Broom, namely by: (1) identifying problems or opportunities, DKUI carries out mapping to map internal needs through collecting facts or identifying data, (2) planning and programming, made in the form of preparing a work plan for a year, as well as carrying out a breakdown and re-analysis of the work plan that has been made, (3) taking action and communicating, namely the implementation of the work plan in forms of communication methods and forms of communication, as well as (4) evaluating programs, which is carried out periodically by producing performance reports for one year.

Key words: *good relations, public relations management, stakeholders*