

## ABSTRAKSI

**Judul : Peran PR Eksternal Dalam Menciptakan Citra Positif PT Telkom Divre IV Jateng – DIY**

**Nama : MG. Ajeng Roehdiani**

**NIM : D0C006070**

---

PT Telkom Divre IV merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi di Jateng – DIY milik Pemerintah. Seiring perkembangan zaman, banyak perusahaan telekomunikasi baru bermunculan sehingga persaingan antar perusahaan ini sangat kompetitif. Setiap perusahaan tersebut memiliki tujuan utama yang sama, yaitu penciptaan citra positif di mata masyarakat. Peran seorang *Public Relations* (PR) sangat penting dalam perusahaan adalah untuk menganalisis bagaimana keadaan di luar perusahaan, sehingga perusahaan tempat PR tersebut bekerja bisa berkembang lebih baik lagi. PR dalam perusahaan mempunyai peranan sangat penting dalam penciptaan citra dan mengatasi persaingan dengan perusahaan lain yang semakin kompetitif serta mampu mendongkrak penjualan produk / jasa perusahaan. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi, maka timbul pertanyaan bagaimana peran PR eksternal PT Telkom Divre IV dalam menciptakan citra positif?

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran PR eksternal dalam menciptakan citra positif PT Telkom Divre IV Jateng-DIY. Peneliti menggunakan *interview guide* guna mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden atau pihak-pihak yang berkompeten. Sumber informasi yang dijadikan informan untuk membantu penelitian, yaitu Kepala PR eksternal PT Telkom Divre IV Jateng-DIY dan Manajer Komunikasi PT Telkom Divre IV Jateng-DIY.

Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan PR eksternal memiliki peranan penting dalam menciptakan citra positif PT Telkom Divre IV dengan cara membuat program kegiatan serta menjalin hubungan baik dengan komunitasnya baik internal maupun eksternal. Program kegiatan yang dilakukan menimbulkan respons positif dan timbal balik dari komunitas, masyarakat, media, maupun pemerintah. Hasil temuan penelitian dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Kesimpulan yang bisa diperoleh melalui penelitian ini adalah PR eksternal memiliki peranan penting dalam menciptakan citra positif. Peran-peran tersebut dilakukan dengan menyusun program kegiatan agar pelaksanaannya sesuai dengan jadwal dan tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana yang diwujudkan dengan mengadakan *event* sesuai dengan komunitas yang diundang, menjalin hubungan baik dengan media (*media relations*), menjalin hubungan baik dengan komunitas (*community relations*), melakukan kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*). Peran PR eksternal dalam menciptakan citra positif dianggap berhasil apabila program kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuannya. Saran yang dapat diajukan peneliti adalah PR eksternal harus meningkatkan pengelolaan hubungan baik dengan media, seperti *press gathering*, *press tour*, dan kunjungan pers yang harus rutin dilakukan sehingga hubungan dengan media lebih terjalin kembali. Selain itu, pengelolaan hubungan dengan komunitas tidak hanya dilakukan melalui *event*, tetapi PR eksternal melakukan pengelolaan dengan cara selalu memberikan dukungan dengan cara mendatangi komunitasnya agar komunitas tersebut tidak hanya diperhatikan saat *event* saja tetapi juga di luar *event*. Dengan melakukan hal tersebut, PR eksternal menunjukkan kompetensinya untuk mengelola hubungan baik dengan komunitas.

Semarang, Januari 2010  
Dosen Pembimbing

**Much. Yulivanto, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19700704.199903.1.001