

Judul Skripsi:

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS MELALUI MEDIA MONITORING
DALAM MANAJEMEN REPUTASI PT ASURANSI TUGU PRATAMA
INDONESIA Tbk**

NAMA : VIKO RACHMATULLAH PUTRA

NIM : 1610411120



ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS MELALUI MEDIA MONITORING
DALAM MANAJEMEN REPUTASI PT ASURANSI TUGU PRATAMA
INDONESIA TBK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Program Studi Ilmu Komunikasi**

VIKO RACHMATULLAH PUTRA

1610411120

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Viko Rachmatullah Putra

NIM 1610411120

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana pada kemudian hari ditentukan ketidak-sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2020

Yang Menyatakan

A yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 6000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAI TEMPEL", "TGL 20", "685A2AHF648143948", "6000", and "ENAM RIBU RUPIAH". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Viko Rachmatullah Putra

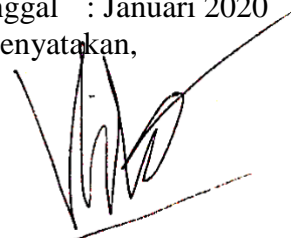
**PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Viko Rachmatullah Putra
NIM : 1610411120
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exsclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Strategi Public Relations Melalui Media Monitoring dalam Manajemen Reputasi PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk”** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Januari 2020
Yang Menyatakan,



Viko Rachmatullah Putra

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Viko Rachmatullah Putra
NIM : 1610411120
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations Melalui Media Monitoring dalam Manajemen Reputasi PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Yani Hendrayani, Ph.D

Pembimbing Pendamping



Dra. Aniek Irawatie, M.Si

Plh. Ketua Program Studi



Intan Putri Cahyani, M.I.Kom

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Juli 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun karena salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata I Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang berjudul **“Strategi Public Relations Melalui Media Monitoring dalam Manajemen Reputasi PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk”**. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada:

- 1) Seluruh keluarga tersayang Papa, Mama, Elma, Marel, dan Mba Citra yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Dr. R. Dudy Heryadi, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta.
- 3) Maria Febiana Christanti, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
- 4) Yani Hendrayani, Ph.D selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dra. Aniek Irawatie, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 peneliti. Terimakasih atas segala bimbingan, saran dan kritik yang membangun.
- 5) Serta individu dari PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk yakni Tugu Insurance yang bersedia menjadi informan peneliti.
- 6) Sahabat penulis di kampus Findy Kurniawan, Allfrisky, Jordy Yesaya, Rivaldo Pardamean, Dafi Thoriq H, dan Gibson Hasiguan yang telah setia menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga sampai saat ini.

- 7) Sahabat Surga Dunia yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan warna kepada penulis selama perkuliahan.
- 8) Maju Lancar, Candle Stick yang telah menyediakan tempat, listrik, dan menyediakan makanan-makanan enak kepada penulis.
- 9) Rekan-rekan terdekat peneliti khususnya di Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jakarta Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan penuh dalam perjalanan akademik maupun perjalanan skripsi ini.
- 10) Semua pihak yang tidak disebutkan nama-nya satu persatu.

Jakarta, Januari 2020

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and loops, positioned below the date.

Viko Rachmatullah Putra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Signifikansi Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep- konsep Penelitian	16
2.2.1 Public Relation	16
2.2.2 Media	31
2.2.3 Media Monitoring	35
2.2.4 Strategi	39
2.3 Teori Penelitian	43
2.4 Kerangka Berfikir	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Metode Pengumpulan Data	47
3.1.1 Data Primer	49

3.1.2	Data Sekunder	49
3.2	Penetapan Informan	50
3.3	Teknik Analisis Data	52
3.4	Teknik Keabsahan Data	54
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.1.1	Tentang PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk (Tugu Insurance)	56
4.1.2	Visi Misi PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk (Tugu Insurance)	59
4.1.3	Tata Nilai PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk (Tugu Insurance)	60
4.1.4	Prinsip Tata Kelola Perusahaan	61
4.1.5	Logo Perusahaan	63
4.1.6	Struktur Organisasi	65
4.1.7	Struktur Tugu Group	66
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Public Relation dalam PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk	69
4.2.2	Strategi Public Relations PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk	75
4.2.2	Media Monitoring dalam PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk	95
4.2.3	Reputasi PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk	110
4.3	Pembahasan	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		137
5.1	Kesimpulan	137
DAFTAR PUSTAKA		142

Daftar Gambar

Gambar 1. Tata Nilai Perusahaan.....	60
Gambar 2. Tata Kelola Perusahaan.....	61
Gambar 3. Logo Tugu Insurance	63
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	65
Gambar 5. Struktur Tugu Group.....	66
Gambar 6. Struktur dalam Corporate Secretary Tugu Insurance	72
Gambar 7. Publikasi Melalui Instagram	78
Gambar 8. Profile Instagram Tugu Insurance.....	79
Gambar 9. Open Stand Tugu Insurance.....	80
Gambar 10.. Open Stand Tugu Insurance pada acara Synergy Expo 2019	80
Gambar 11. Tugu Insurance Media Visit ke Bisnis Indonesia	83
Gambar 12. Contoh Kegiatan Press Conference Yang Pernah Dilakukan PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk.....	85
Gambar 13. Contoh Press Release Tugu Insurance	85
Gambar 14. Sosialisasi Bersama Pihak Kepolisian.....	87
Gambar 15. Kegiatan dengan Komunitas NMAX.....	88
Gambar 16. Kegiatan dengan Komunitas Honda City.....	88
Gambar 17. Kegiatan dengan Komunitas VIOS.....	89
Gambar 18. Pemberian Dana pada Yayasan CAGAR.....	90
Gambar 19. Bakti Sosial Tugu Insurance.....	91
Gambar 20. Contoh Berita dengan Keyword Tugu Insurance.....	101
Gambar 21. Template Untuk Menempelkan Hasil Monitoring Koran	102
Gambar 22. News Koran yang sudah dikliping pada template.....	103
Gambar 23. Hasil Monitoring Berita Online pada Template Ms.Word.....	104
Gambar 24. Format Report Media Monitoring Online dan Cetak MS.Excel.....	104
Gambar 25. Komparasi Data Monitoring Tugu denga Kompetitor	106
Gambar 26. Hasil Monitoring Kontribusi Media	107
Gambar 27. Monitoring News	108
Gambar 28. Sentiment Analysis	108
Gambar 29. Gambar Strategi Media Monitoring PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk	126
Gambar 30. Proses Konvensional Monitoring Media Online	127
Gambar 31. Proses Monitoring Media Cetak/Koran	128
Gambar 32. PRIA 2019 Tugu Insurance	129
Gambar 33. Award Perusahaan Terpopuler Di Media	130
Gambar 34. Sentiment Analysis	130
Gambar 35. Sentiment Analysis	131
Gambar 36. Kontribusi Media.....	132
Gambar 37. Analisis Topic Berita	134

Daftar Tabel

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. Penentuan Informan	50
Tabel 3. Waktu Kegiatan Penelitian	55
Tabel 4. Daftar Media Online Harian Monitoring	124