



**Strategi *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam
Mempertahankan Reputasi Perusahaan dan Menciptakan Ekosistem
Digital yang Sehat Serta Inovatif Melalui *Indonesia*
*Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)***

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata 1

Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

FELISITAS YOLANDITA SURYO KINASIH

14040119130067

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023



Strategi *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan dan Menciptakan Ekosistem Digital yang Sehat Serta Inovatif Melalui Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata 1

Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

FELISITAS YOLANDITA SURYO KINASIH

14040119130067

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, 5-H
Tembalang Semarang Kota Pro 50275
Telp./Faks (024) 7460407
www.UNDIP.AC.ID | Email: info@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Felisitas Yolandita Suryo Kinasih
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14040119130067
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bandung / 30 April 2001
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Komunikasi
5. Alamat : Jl. Paledang No.64, Lengkong, Bandung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul : "STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI PERUSAHAAN DAN MENCIPTAKAN EKOSISTEM DIGITAL YANG SEHAT SERTA INOVATIF MELALUI INDONESIA TELEKOMUNIKASI AND DIGITAL RESEARCH INSTITUTE (ITDRI)"

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 11 September 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Agus Naryoso, S.Sos., M.Si

Pembuat Pernyataan,

Felisitas Yolandita Suryo Kinasih

Ketua Program Studi

S. Rouli Manalu Ph.D

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam Mempertahankan Reputasi dan Menciptakan Ekosistem Digital yang Sehat serta Inovatif Melalui *Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)*

Nama Penyusun : Felisitas Yolandita Suryo Kinasih

Departemen : S1-Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I .

Semarang, September 2023

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T
NIP. 196408271990011001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Agus Naryoso, S.Sos., M.Si.


(.....)

2. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si


(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Drs. Joyo Nur Suryanto Gono M.S.


(.....)

HALAMAN MOTTO

*If enduring is an act of survive then to live is an act of courage,
It's hard... but it will get better over time.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh Syukur, skripsi ini dapat terselesaikan dengan sejumlah pembelajaran selama masa penyusunan. Terima kasih atas doa dan dukungan dari berbagai pihak.

Secara khusus, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. **Tuhan YME**, terima kasih atas segala berkat dan penyertaan-Mu sepanjang hidup penulis. Terima kasih telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Diponegoro serta mengelilingi penulis dengan orang-orang baik selama perjalanan perkuliahan.
2. **Bapak Nugroho dan Ibu Ade** selaku kedua orang tua penulis, terima kasih Papa dan Mama atas doa, dukungan, dan kasih sayang untuk penulis sedari lahir hingga saat ini. Terima kasih karena sudah memberikan kesempatan dan izin untuk merantau dan menuntut ilmu di Universitas Diponegoro, Kota Semarang. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua karena selalu berusaha memberikan yang terbaik, mewujudkan cita-cita, serta memberikan kehidupan yang nyaman untuk anak-anaknya.
3. **Alkuin Osadena**, terima kasih kakak yang selalu berusaha memberikan contoh terbaik untuk adiknya. Terima kasih juga atas segala dukungan dan motivasi walaupun dengan penyampaian yang unik. Terima kasih sudah diam-diam bangga dengan perkembangan penulis sebagai individu.

4. **Ibu Ikas Kasmara**, terima kasih mbah putri sudah selalu mengurus dan menyayangi penulis sedari kecil hingga saat ini, Terima kasih sudah selalu ingin melihat penulis sebagai seseorang dengan gelar sarjana.
5. **Agus Naryoso, S.Sos., M.Si.**, selaku dosen pembimbing 1, terima kasih banyak Mas Agus atas dedikasi, bimbingan, ilmu, saran, waktu, tenaga, kesabaran, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Mas Agus sehat selalu dan senantiasa mendapatkan berkah kebaikan dari Tuhan YME.
6. **Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si.**, selaku dosen pembimbing 2 dan penguji 1, terima kasih banyak Mas Yanuar atas dedikasi, bimbingan, ilmu, saran, waktu, tenaga, kesabaran, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Mas Yanuar sehat selalu dan senantiasa mendapatkan berkah kebaikan dari Tuhan YME.
7. **Drs. Joyo Nur Suryanto Gono, M.S.**, selaku dosen penguji 2, terima kasih banyak Mas Gono atas dedikasi, bimbingan, ilmu, saran, waktu, tenaga, kesabaran, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Mas Gono sehat selalu dan senantiasa mendapatkan berkah kebaikan dari Tuhan YME.
8. **Muchamad Yuliyanto, S.Sos., M.Si.**, selaku dosen wali, terima kasih banyak Mas Yuliyanto atas dedikasi, bimbingan, ilmu, saran, waktu, tenaga, kesabaran, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Mas Yuliyanto sehat selalu dan senantiasa mendapatkan berkah kebaikan dari Tuhan YME.

9. **Seluruh dosen dan staff Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro**, terima kasih atas ilmu, waktu, tenaga, kesabaran, dan dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan. Terima kasih karena selalu mengusahakan para mahasiswa. Semoga Bapak, Ibu, Mas, dan Mbak dosen serta staff ilkom Undip senantiasa dilimpahi berkah kesehatan dan kebahagiaan dari Tuhan YME.
10. **Adi Prabowo**, terima kasih selalu memberikan dukungan, bantuan, dan selalu hadir dalam setiap suka dan duka penulis. Terima kasih juga selalu mengingatkan penulis untuk menjaga kesehatan, membangunkan penulis jam 6 pagi, dan meyakinkan penulis bahwa penulis mampu menghadapi apapun yang sedang dihadapi. Terima kasih telah membawa penulis ke berbagai tempat di Kota Semarang untuk melepas penat dan selalu berusaha untuk membahagiakan penulis.
11. **Minyi S.I.Kom dengan Selamat** yakni Rahma, Rara, Asyifa, Karina, Devina, Jocelyn, dan Alya. Terima kasih banyak atas doa, bantuan, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis sejak semester 1 hingga saat ini. Terima kasih telah hadir dan menjadi berbagai peran di kota perantauan dan selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah membuat banyak memori baik dengan penulis. Kalian adalah teman terbaik penulis semasa kuliah, semoga pertemanan dan tali silaturahmi ini dapat selalu terjaga.
12. **Gabriella Avicenia dan Garry Virgian**, terima kasih untuk selalu ada dan siap sedia walaupun jauh di Kota Bandung. Terima kasih sudah menjadi sahabat

sejak SMP dan selalu memberikan dukungan hingga saat ini. Terima kasih sudah banyak menghibur dan mendengarkan segala bentuk keluh kesah penulis.

13. **Pua Ayu dan Amelia Syalom**, terima kasih untuk segala doa, bantuan, dan dukungan yang kalian berikan kepada penulis terutama pada saat proses penulisan skripsi. Terima kasih senantiasa hadir ketika penulis membutuhkan bantuan, dukungan, dan tempat bercerita.
14. **Bapak Joeherdi Muhammad Yusuf TCUC-ITDRI**, terima kasih om Joe atas segala kesempatan, bimbingan, kepercayaan, dan perhatian selama periode magang hingga pengambilan data untuk skripsi. Terima kasih juga untuk segala bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat berkembang menjadi lebih baik lagi.
15. **Maungers TCUC-ITDRI** yakni Pak Jemy, Mas Deby, Mas Tama, Mba Siska, Kang Yakub, Kang Iman, Shei, dan GS Squad. Terima kasih atas kesempatan, kepercayaan, dan bimbingan yang telah diberikan selama periode magang hingga periode penulisan skripsi. Terima kasih karena berkat kalian, penulis mendapatkan pengalaman magang yang sangat berkesan dan menyenangkan. Terima kasih sudah membuat penulis mempelajari banyak hal baru dan berkembang menjadi lebih baik lagi.
16. **Seluruh keluarga besar saya**, terima kasih atas segala doa dan dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis.

17. **NCT Mark Lee**, terima kasih sudah bekerja keras dan memberikan banyak motivasi serta inspirasi kepada banyak orang termasuk penulis dari perjalanan berjuang masuk PTN sampai perjalanan menyelesaikan masa studi di PTN.
18. **Felisitas Yolandita Suryo Kinasih atau penulis**, terima kasih sudah berjuang untuk melawan dan mengatasi banyak perasaan takut. Terima kasih karena tetap bertahan dan berani untuk keluar dari zona nyaman.
19. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

ABSTRAKSI

Judul : Strategi *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam Mempertahankan Reputasi dan Menciptakan Ekosistem Digital yang Sehat serta Inovatif Melalui *Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute* (ITDRI)

Nama Penyusun : Felisitas Yolandita Suryo Kinasih

NIM : 14040119130067

Perancangan strategi *public relations* oleh perusahaan penting dalam proses pencapaian tujuan dan cita-cita perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melakukan strategi *public relations* dalam mempertahankan reputasi dan menciptakan ekosistem digital yang sehat serta inovatif melalui *Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute* (ITDRI). Penelitian ini menerapkan metode studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif, dan paradigma konstruktivisme. Teknik yang digunakan merupakan wawancara mendalam serta teknik analisis *pattern-matching* berdasarkan *Institutional Theory*, *General Support Theory*, *10 Steps Public Relations*, dan *Relationship Management Theory*. Kesesuaian pola dilakukan berdasarkan perusahaan sebagai sebuah sistem, pembentukan kelembagaan, langkah-langkah perancangan-implementasi-evaluasi strategi, dan management relasi dalam perusahaan. Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi proses kelembagaan melalui ITDRI yang didorong oleh kondisi masyarakat dan dukungan dari pemerintah serta kementerian BUMN. Melalui ITDRI, PT. Telekomunikasi Indonesia merancang dan melakukan implementasi strategi *public relations* dengan melaksanakan program-program yang mampu menciptakan ekosistem digital yang sehat serta inovatif di Indonesia. Penelitian ini menyatakan bahwa perusahaan dan masyarakat atau lingkungan di sekitarnya memiliki relasi yang saling mempengaruhi satu sama lain dan sering kali menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Kata Kunci: *Institutional Theory*, *General Support Theory*, *10 Steps Public Relations*, *Relationship Management Theory*, *Strategi Public Relations*, studi kasus deskriptif

ABSTRACT

Judul : Public Relations Strategy of PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk in Maintaining Company Reputation and Creating a Healthy and Innovative Digital Ecosystem through Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)

Student's Name : Felisitas Yolandita Suryo Kinasih

NIM : 14040119130067

Designing a public relations strategy by a company is important in the process of achieving a company's goals and ideals. This research aims to determine the process of PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk carries out a public relations strategy to maintain reputation and create a healthy an innovative digital ecosystem through the Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI). This research applies a descriptive case study method, a qualitative approach, and a constructivism paradigm. The techniques used are in-depth interview and pattern matching analysis techniques based on Institutional Theory, General Support Theory, 10 Steps Public Relations, and Relationship Management Theory. Pattern matching is carried out based on the company as a system, institutional formation, designing-implementation-evaluation strategy, and relationship management within the company. Analysis of the research results shows that there is an institutional process through ITDRI which is driven by community conditions and support from the government and the BUMN ministry. Through ITDRI, PT Telekomunikasi Indonesia designs and implements public relations strategies by implementing programs that can create a healthy and innovative digital ecosystem in Indonesia. This research states that companies and the community or surrounding environment have relationships that mutually influence each other and are often taken into consideration in decision making.

Keywords: *Institutional Theory, General Support Theory, 10 Steps Public Relations, Relationship Management Theory, Public Relations Strategy, Descriptive Case Study*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Public Relations PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dalam Mempertahankan Reputasi dan Menciptakan Ekosistem Digital yang Sehat serta Inovatif melalui *Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)*.” Penyusunan skripsi ditujukan untuk memenuhi persyaratan perolehan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) yang berlaku bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Diponegoro. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui proses strategi *public relations* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dalam mempertahankan reputasi dan menciptakan ekosistem digital yang sehat serta inovatif melalui ITDRI.

Bab pertama pada skripsi ini, peneliti telah mencantumkan ulasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan signifikansi penelitian, kerangka pemikiran teoritis, paradigma penelitian, *state of the art*, kerangka teori, operasional konsep, pola acuan, dan metode penelitian. Bab 2 terdiri dari gambaran umum objek penelitian, Bab 3 terdiri dari deskripsi dan pengelompokan data yang kemudian dibahas secara lebih mendalam dengan pencocokan pola pada bab 4. Bagian terakhir skripsi ini mencakup simpulan, implikasi penelitian serta saran penelitian. Besar harapan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna sebagai acuan penelitian akademis selanjutnya, sebagai sumber belajar aktivis organisasi, maupun sebagai referensi bagi pihak yang memerlukan.

Semarang, 27 September 2023

Felisitas Yolanda Suryo Kinasih

DAFTAR ISI

Strategi Public Relations PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan dan Menciptakan Ekosistem Digital yang Sehat Serta Inovatif Melalui Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR DIAGRAM	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Signifikansi Penelitian	13
1.4.1 Teoritis	13
1.4.2 Praktis	13
1.4.3 Sosial	13
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	14
1.5.1 Paradigma Penelitian	14
1.5.2 State of The Art	14
1.5.3 General System Theory	18
1.5.4 The 10 stages of Public Relations Planning	20
1.5.5 Relationship Management Theory	28

1.5.6	Teori Institusional.....	31
1.6	Operasionalisasi Konsep	33
1.6.1	Corporate Social Responsibility (CSR)	33
1.6.2	Reputasi Perusahaan	34
1.6.3	Ekosistem Digital	35
1.6.4	Literasi Digital.....	35
1.7	Metode Penelitian	37
1.7.1	Tipe Penelitian.....	37
1.7.2	Subjek Penelitian	37
1.7.3	Jenis Data	38
1.7.4	Sumber Data.....	38
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.7.6	Analisis Data	39
1.7.7	Kualitas Data.....	40
BAB II GAMBARAN UMUM ITDRI SEBAGAI STRATEGI MEMBANGUN		
REPUTASI BISNIS PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk		
2.1	Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk – ITDRI	41
2.2	Visi dan Misi ITDRI	42
2.3	Core Pillars of Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI).....	43
2.4	Partnership Operation Management TCUC – ITDRI.....	44
2.5	CSR dalam PT. Telekomunikasi Indonesia	47
2.6	Prinsip Pelaksanaan Program TJSI Telkom.....	49
2.7	Kerangka Program TJSI Telkom.....	49
2.8	Aktivitas Program ITDRI.....	51
2.9	Partnership ITDRI	53
BAB III TEMUAN PENELITIAN STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT.		
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK MELALUI INDONESIA		
TELECOMMUNICATION AND DIGITAL RESEARCH INSTITUTE (ITDRI) ...		
3.1	Planning and Managing PR Strategy	56
3.2	Proses Koordinasi dan Iklim Kerja Perusahaan	82
3.3	Management Reputasi.....	84

3.4	Testimoni Partisipan	85
BAB IV ANALISIS PATTERN MATCHING STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK MELALUI INDONESIA TELECOMMUNICATION AND DIGITAL RESEARCH INSTITUTE (ITDRI) ...		
4.1	Pattern Matching.....	92
4.1.1	Indonesia Telecommunication and Digital Research Institute (ITDRI)	92
4.1.2	Planning and Managing PR Activities.....	96
4.1.3	Relationship Management.....	106
4.1.4	Reputation Management	110
BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan	112
5.2	Implikasi Penelitian	114
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	114
5.2.2	Implikasi Praktis.....	114
5.2.3	Implikasi Sosial	115
5.3	Saran Penelitian	115
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
		121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Digital Quality of Life Tahun 2020.....	6
Gambar 1. 2 Indeks Digital Quality of Life Tahun 2021	7
Gambar 1. 3 Indeks Digital Quality of Life Tahun 2022.....	7
Gambar 1. 4 10 Steps Public Relation Framework.....	27
Gambar 3. 1 Pelaksanaan Program Hack Idea	68
Gambar 3. 2 Pelaksanaan Program ITDRI Digital Conference	69
Gambar 3. 3 Pelaksanaan Program Innocent.....	72
Gambar 3. 4 Innocent Journey Experience	72
Gambar 3. 5 Pelaksanaan Program ITDRI Conference and Festival Tahun 2022.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Informan 56

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Pattern Matching Berdasarkan General System Theory	93
Diagram 4. 2 Pattern Matching Berdasarkan 10 Steps of Public Relation	97
Diagram 4. 3 Pattern Matching Berdasarkan Relationship Management Theory	107
Diagram 4. 4 Pattern Matching Berdasarkan Institutional Theory	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Coding	121
Lampiran 2 INTERVIEW GUIDE	171
Lampiran 3 TRANSKRIP INFORMAN 1	175
Lampiran 4 TRANSKRIP INFORMAN 2	182
Lampiran 5 TRANSKRIP INFORMAN 3	192
Lampiran 6 TRANSKRIP INFORMAN 4	200
Lampiran 7 SURAT IZIN PENELITIAN	204
Lampiran 8 SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN	205