

PUBLIC RELATIONS

**PERANAN HUMAS PT INDOSAT EAST REGIONAL OFFICE DALAM  
PROSES MERGER ANTARA PT INDOSAT, PT SATELINDO  
DAN PT INDOSAT MULTI MEDIA MOBILE PADA  
PUBLIK INTERNAL DI WILAYAH SURABAYA**

**SKRIPSI**

Fis K 61/05

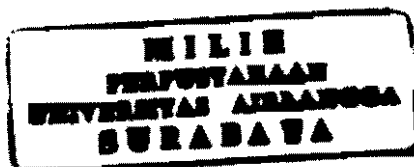
Rak

P



Oleh :

**MIA RAKHMALIA**  
079916090



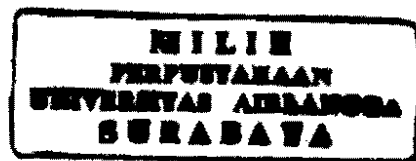
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005**

**B**

**PERANAN HUMAS PT INDOSAT EAST REGIONAL OFFICE DALAM  
PROSES MERGER ANTARA PT INDOSAT, PT SATELINDO  
DAN PT INDOSAT MULTI MEDIA MOBILE PADA  
PUBLIK INTERNAL DI WILAYAH SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga Surabaya**



Oleh :

**MIA RAKHMALIA**  
079916090

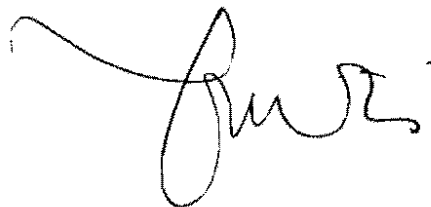
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 21 Desember 2004

Dosen Pembimbing Skripsi



**Dra. Liestianingsih D., M.Si**  
**NIP. 132 801 410**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Panitia Penguji

17 Januari 2005

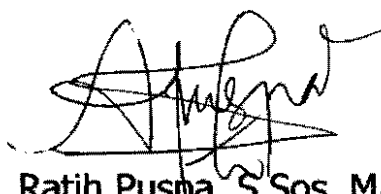
Panitia Penguji Terdiri Dari:

### **Ketua Penguji**



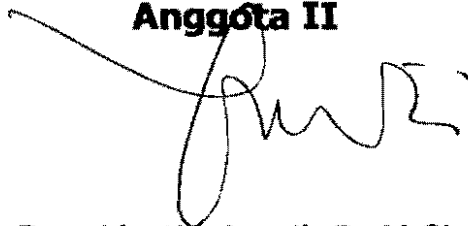
Yuyun WI Surya, S.Sos.,MA  
NIP. 132 164 002

### **Anggota I**



Ratih Puspa, S.Sos.,MA  
NIP. 132 230 967

### **Anggota II**



Dra. Liestianingsih D.,M.Si  
NIP. 132 801 410

## ABSTRAK

Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang membantu menentukan tujuan, filosofi organisasi dan memfasilitasi perubahan. Pada tahun 2003, Indosat melakukan penggabungan usaha dengan anak perusahaannya yang bergerak di bisnis seluler, yaitu Satelindo dan Indosat Multi Media Mobile (IM3). Di wilayah Surabaya, proses merger ini diikuti dengan pemindahan kantor Satelindo dan IM3 ke dalam gedung Indosat. Ketika Indosat memutuskan untuk melebur anak perusahaannya, sudah seharusnya humas memfasilitasi. Terutama berkaitan dengan proses menyatukan karyawan dari tiga perusahaan. Dengan latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: **"Bagaimanakah peranan humas PT Indosat ERO dalam proses merger antara PT Indosat, PT Satelindo dan PT Indosat Multi Media Mobile pada publik internal di wilayah Surabaya?"**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan humas PT Indosat dalam membina hubungan internal selama pelaksanaan proses merger antara PT Indosat, PT Satelindo dan PT Indosat Multi Media Mobile di wilayah Surabaya.

Dalam penelitian ini digunakan definisi humas dari Baskin & Aronoff serta peranan humas dari Kusumastuti. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan studi kasus. Sehingga data yang diperoleh berupa data kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Peneliti berusaha untuk menguraikan secara mendalam mengenai peranan humas Indosat ERO dalam membina hubungan dengan publik internal selama pelaksanaan proses merger. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan pertanyaan terbuka. Data tersebut bisa didapat dari data primer, yaitu hasil wawancara dengan pihak terkait yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan untuk publik internal. Didukung data sekunder yang berasal dari data tertulis serta dokumentasi humas Indosat ERO yang menunjang pelaksanaan program kerja humas. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan analisis data model Patton.

Hasil penelitian diketahui bahwa peranan humas Indosat ERO menjalankan fungsi humas untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan serta memfasilitasi perubahan yang dilakukan perusahaan. Humas Indosat ERO juga berupaya menciptakan suasana kerja yang harmonis. Serta meminimalisir kemungkinan timbulnya konflik karena perbedaan budaya kerja akibat penyatuan kantor Satelindo dan IM3 ke dalam gedung Indosat. Namun, fungsi humas yang dijalankan belum ideal. Hal ini terjadi karena inti dari kegiatan kehumasan, untuk menciptakan komunikasi dua arah belum terwujud. Sehingga, model humas Indosat ERO lebih mengarah pada *public information*, yaitu pemberian informasi yang bersifat satu arah dari perusahaan kepada karyawan. Peran yang dijalankan oleh humas Indosat ERO masih sebatas fasilitator komunikasi antara perusahaan dengan karyawan.