

# TANGGAPAN DI SURAT KABAR TENTANG LAYANAN PT. TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR

STUDI DESKRIPTIF SURAT PEMBACA TENTANG LAYANAN  
PT. TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR  
DI SURAT KABAR SURYA DAN SURABAYA POST TAHUN 1997

## SKRIPSI



OLEH :

*birom G.*

NIM : 079213762

KK.  
Fis .K. 10 /99.  
Bir.  
t

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

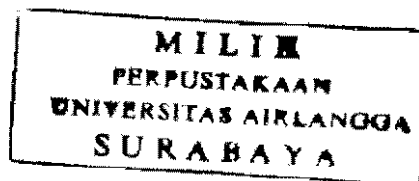
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
1999

**TANGGAPAN DI SURAT KABAR TENTANG LAYANAN  
PT. TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR**

**STUDI DESKRIPTIF SURAT PEMBACA TENTANG LAYANAN  
PT. TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR  
DI SURAT KABAR SURYA DAN SURABAYA POST TAHUN 1997**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Dan  
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**OLEH :**

*birom G.*

**NIM : 079213762**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A  
1999**

kk.  
Fis. K-10/199  
Bir  
t.

**TANGGAPAN DI SURAT KABAR TENTANG LAYANAN**

**PT. TELKOM DIVISI REGIONAL V JAWA TIMUR**

*Studi Deskriptif Surat Pembaca Tentang Layanan*

*PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur*

*Di Surat Kabar Surya dan Surabaya Post Tahun 1997*

Disusun oleh :

birom G.

079213762

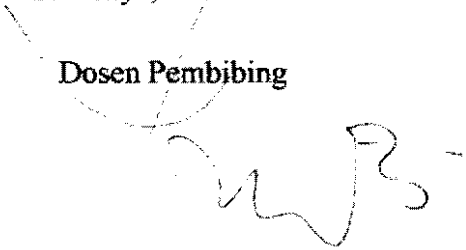
**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**1998**

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 24-12-1998

Dosen Pembimbing

  
Dra. Liestianingsih D., MSi.  
NIP. 131801410

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal 12 Januari 1999

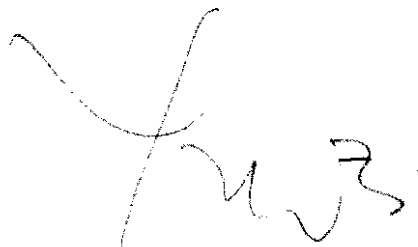
Tim Penguji Terdiri dari :

Ketua



Drs. Soetojo Darsosentono, MSi.  
NIP. 130431372

Anggota



Dra. Liestianingsih D., Msi.  
NIP. 131801410

Ir. Sonhaji, MS.  
NIP. 132009464

*Penelitian ini selesai pada tanggal 12/1/1999*

## ABSTRAKSI

Dalam masa reformasi maka prinsip-prinsip demokrasi mulai dijunjung tinggi, dan peranan rakyat mulai lebih diberi tempat yang lebih tinggi. Pada masa inilah peranan PR menjadi lebih nyata dan dibutuhkan oleh berbagai perusahaan. Karena secara umum sasaran kegiatan public relations adalah berupaya untuk menciptakan opini publik yang menguntungkan perusahaan apalagi di tengah kondisi krisis ekonomi dan menjelang era perdagangan bebas. Pada masa perdagangan bebas maka persaingan yang ada tidak hanya dari perusahaan dalam negeri tapi juga dari luar negeri. Dengan demikian hubungan yang baik dengan masyarakat dan pelanggan (*customer relations*) menjadi sangat penting. Sebagai upaya untuk mencapai tujuan tersebut perlu diadakan hubungan yang harmonis antara public relations dan publiknya (khususnya pelanggan). Salah satunya dengan cara menanggapi berbagai opini di media massa yang ditulis oleh publiknya.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat opini yang muncul dari masyarakat dan pelanggan terhadap layanan PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur di kolom surat pembaca Surya dan Surabaya Post dengan menggunakan metode content analisis selama tahun 1997. Tanggapan dari pelaksana Public Relations PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur juga menjadi bagian yang diteliti untuk melihat bagaimana reaksi mereka terhadap surat pembaca dari masyarakat dan pelanggannya. Landasan teori yang digunakan adalah Peranan Public Relations dalam hubungannya dengan pelanggan serta Surat pembaca sebagai opini di surat kabar. Unit analisisnya adalah tematik dengan teknik analisis datanya secara kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi.

Dari temuan data yang dihasilkan ternyata 248 surat pembaca tentang layanan Telkom yang ada, paling banyak terdapat di Surabaya Post (170 buah) dibandingkan di Surya (78 buah). Dan isi tema terbanyak adalah tema keluhan (253 buah) dari pelanggan dan masyarakat. Jumlah surat pembaca sebagai tanggapan dari Telkom (36 surat pembaca) jauh lebih kecil dibandingkan dari masyarakat dan pelanggan (212 surat pembaca). Dengan demikian maka pihak Public Relations PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur harus lebih meningkatkan upayanya dalam menangani dan mengantisipasi munculnya keluhan dari pelanggan dan masyarakat, khususnya yang disampaikan melalui media massa.