

**PERAN INTERNAL PR  
DALAM MENGHADAPI MASALAH PERBURUHAN  
(STUDI KASUS; “DEMONSTRASI PERMINTAAN KENAIKAN  
TUNJANGAN GAJI TIDAK TETAP “ PADA TAHUN 1999 DI PT.  
MASPION GROUP, SURABAYA)**

**INTERNAL PUBLIC RELATIONS ROLE IN FACING LABOUR CASE  
(CASE STUDY ; REQUEST DEMONSTRATION OF SALARY INCREASE  
“TUNJANGAN GAJI TIDAK TETAP “ IN 1999 AT PT. MASPION  
GROUP, SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH ;  
ANITA ZUHARINI  
20000530065**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**HALAMAN JUDUL**

**PERAN INTERNAL PR**

**DALAM MENGHADAPI MASALAH PERBURUHAN**

**(STUDI KASUS; “DEMONSTRASI PERMINTAAN KENAIKAN TUNJANGAN GAJI TIDAK  
TETAP “ PADA TAHUN 1999 DI PT. MASPION GROUP, SURABAYA)**

**INTERNAL PUBLIC RELATIONS ROLE IN FACING LABOUR CASE**

**(CASE STUDY ; REQUEST DEMONSTRATION OF SALARY INCREASE “TUNJANGAN  
GAJI TIDAK TETAP “ IN 1999 AT PT. MASPION GROUP, SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**DISUSUN OLEH ;**

**ANITA ZUHAIRINI**

**20000530065**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIAH YOGYAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PERAN INTERNAL PR**

**DALAM MENGHADAPI MASALAH PERBURUHAN**

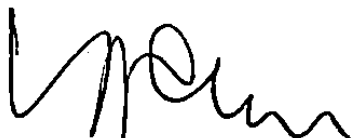
**(STUDI KASUS; “DEMONSTRASI PERMINTAAN KENAIKAN  
TUNJANGAN GAJI TIDAK TETAP “ PADA TAHUN 1999 DI PT. MASPION  
GROUP, SURABAYA)**

**DISUSUN OLEH ;**

**ANITA ZUHARINI  
20000530065**

**DISETUJUI OLEH :**

**Dosen Pembimbing I**

  
**Isbandiyah, Hs, Ms.**

**Dosen Pembimbing II**

  
**Sovia Sitta Sari, S. IP, M.Si.**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH VOCVAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Telah dipertahankan dan disahkan didepan penguji**

**Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Pada Hari/tanggal : Kamis, 06 Oktober 2005**

**Jam : 08.00 – 09.00 WIB**

**Tempat : Ruang Sidang FISIPOL**

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

  
**Isbandiyah, Hs, MS.**

**Penguji I**

  
**Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si**

**Penguji II**

  
**Taufiqurrahman, S.IP, M.Si**

**Mengetahui**

**Dekan Fisipol UMY**

  
**Bambang Cipta Eka CW, S.IP, M.Si**

## **MOTTO**

**Tiap-tiap kalian adalah pemimpin dan tiap-tiap pemimpin  
akan dimintai pertanggung jawaban (Al-Hadits)**

*Don't Be Afraid To Take Big Step, You Can't Cross a Chasm*

*In Two Small Jumps (David Lloyd George)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk orang-orang tersayang dan yang menyayangiku:

My lovely family; my Mom, my Brothers and Sisters, I Love You All...  
Buat seseorang yang udah dengan sabar dan setia menemaniku, thanks for everything... hanya do'a dan harapan yang kita punya, tapi tetap Tuhan yang menentukan segalanya.

My best friends; To'ing, akhirnya kita wisuda juga ing! Nurul yang just married, moga langgeng ya? temen-temen Alumni exposed 0097: Dessy, Rian, Pipit, Eva, Ovi, Hamdan, Wahdan, Zaky, Komenk, Muhson, Kumis, Wahid, Bisri, Farid n Zizah, Cita, Nova, Fitri, Bunga, Betty, Ucok n Addil tetep kompak and jaga tali silaturahmi ya?!? jagan lupa milistnya di up-date.

Keluarga Besar PPNAD; Eyang Uswanah; Ibu Shoimah Kastolani; Ibu Baroroh, Keluarga Zufar (Mas Jun, mbak Ida, Ahnaf dan Akmal yang lucu) Mbak Siti (Kalo uda cocok, mbok udah...) mbak Izah n mas Inal, makasih udah jadi keluarga ke-dua ku di Jogja! temen-temenku 'Curly, Susan, Ana, Alif (seneng ya dah punya momongan?), Uut, Mbak Evi, Mbak Heni, Mbak Yaya' (Selamat Menempuh Hidup Baru), Puji, Uci, Ifah, Ning, Sofy, Ni'mah, Endang, Amrih, I miss you all guys!

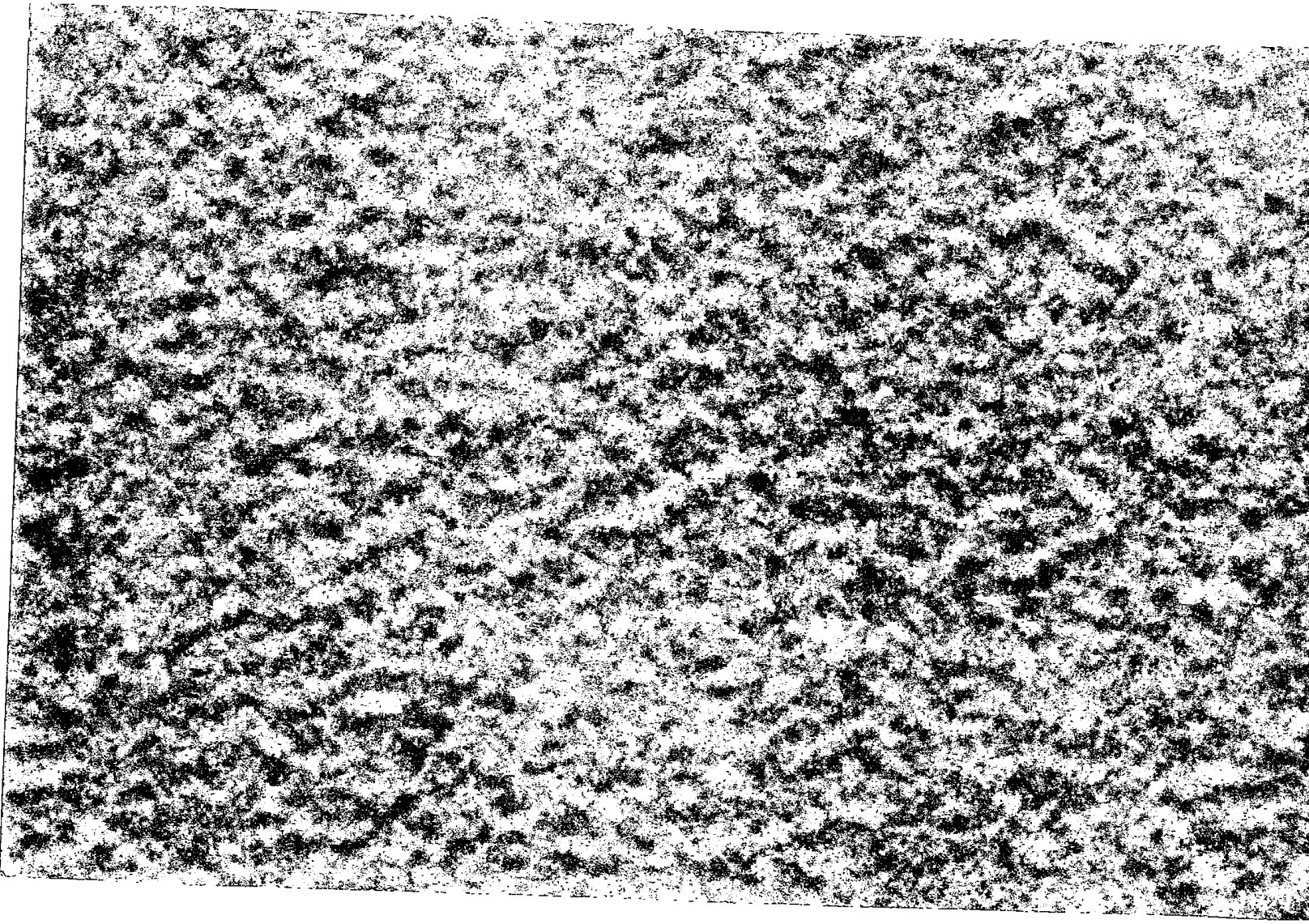
Keluarga Ibu Yayuk; Jeng Rani, Risma, mbak Anik, makasih udah jadikan aku sebagai bagian hidup kalian, meski sesaat, mohon maaf kalo ada salah.

Kawan-kawan Sopink; Mas Gun, Mas Ardian, Penyo, Lensi, Adit, Thole, Deki, Dewa n Dilla, Manyul, Arman, Akir, Marcel, Umam, Umbro, Dinta, Yana, Twin, Reni dan para New Comer selamat bergabung di kelompok kritis mahasiswa UMY. TETAP SETIA DI GARIS MASSA!!

Kawan-kawan seperjuangan; special thanks to Tigan Solin buat tambahan, masukan n diskusinya, BG, Endy, Suri (where are you now?), Ste', serta kawan-kawan basis SADHAR, SEMPER UJB, KMPD UIN-SUKA, JONG ATMA, KOMIK UPN. terus berjuang demi cita-cita kita dimasa depan..

Temen-temen Komunikasi '00; Okti, Miu, Nuke, Utriok, Icha, Lia, Desti, Ima, Lely, Oppie, Dolly n Ita, Fiar, Zein, Husni, dan semua yang belum ku sebut, jangan marah ya? ma'lum dah pada ilang semua jadi ga inget lagi.. aku ga tau dimana n lagi ngapain kalian semua sekarang? kalo ada info kasih kabar doong?!? no. hpku masih yang lama kok! 0812278xxxx okey?

Serta semua orang yang udah kasih aku kenangan indah di kota Guddeg ini.. suka-dukaku, makasih atas semuanya. Kini tiba saat kaki ini harus meninggalkan semua kenangan itu, meski berat tapi aku akan terus melangkah. ah..memory!



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin rasa syukur tak terkira atas segala ni'mat, petunjuk dan karunia Allah, akhirnya skripsi dengan judul "PERAN INTERNAL PR DALAM MENGHADAPI KASUS PERBURUHAN" Studi Kasus Demonstrasi Permintaan Kenaikan Tunjangan Gaji Tidak Tetap di PT. Maspion Group, Surabaya. ini dapat selesai juga.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini mungkin masih jauh dari sempurna, namun demikian sebagai sebuah proses, penulis bangga dengan selesainya skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Dr. H Khoiruddin Basyori, M.Si
2. Dekan Fisipol, Bapak Bambang Eka CW, S.IP, M.Si
3. Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi, Ibu Tri Hastuti, S.IP, M.Si
4. Ibu Isbandiyah, HS, MS, selaku Pembimbing Skripsi I, terima kasih atas kesabarannya selama membimbing penulis, dan penulis mohon maaf jika selama dalam bimbingan skripsi ada kesalahan, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.
5. Ibu Sovia S. Sari, S.IP, M.Si, selaku pembimbing II, terima kasih atas bantuannya serta bimbingannya.
6. Bapak Taufiqurrahman, S.IP, M.Si, selaku penguji II, terimakasih atas saran dan kritiknya serta bimbingannya.
7. PT. Maspion, Group, Surabaya. Terimakasih yang tidak terkira kepada Bapak Suharto, selaku pimpinan **PR**, serta Bu Anik selaku asisten **PR** atas waktu yang sudah diluangkan untuk penulis ditengah-tengah jadwal kesibukannya yang padat. Semoga dapat terus beruntung dan diberi kekuatan dalam bekerja.



8. Bapak Sugianto, selaku mantan ketua Serikat Pekerja SPSI, terimakasih atas waktunya, dan kliping-klipingnya. (maaf pak kalau sering ganggu, habis nyari bapak susah!) semoga tali silaturahmi bisa terus terjaga.
9. Ibu Suciati, S.IP, terima kasih atas sarannya. (Semoga metodologi penelitiannya sudah benar semua ya bu.. )
10. Bapak Hussein, terima kasih atas kesabarannya melayani kami. (Maaf kalau sering ngrepotin juga ya pak ???)
11. Serta pihak-pihak lain yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna untuk semua, saran dan kritik masih sangat diharapkan karena penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	: .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN:	.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN :	.....	iii
HALAMAN MOTT®	: .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN:	.....	v
KATA PENGANTAR	: .....	vi
DAFTAR ISI	: .....	viii
ABSTRAKSI	: .....	xi

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah	: .....	01
B. Rumusan Masalah	: .....	06
C. Tujuan Penelitian	: .....	06
D. Manfaat Penelitian	: .....	07
E. Kerangka Teori	: .....	07
1. Definisi PR	: .....	08
2. Internal PR	: .....	14
3. Employee Relations	: .....	17
4. Media Internal PR	: .....	23
5. Manajemen Krisis	: .....	26

F. Metodologi Penelitian	:	.....	34
1. Metode Penelitian	:	.....	34
2. Lokasi Penelitian	:	.....	35
3. Teknik Pengumpulan Data	:	.....	35
4. Analisis Data	:	.....	36
5. Validitas data	:	.....	37

**BAB II. DESKRIPSI TEMPAT PENELITIAN, GAMBARAN UMUM DAN  
SEJARAH PERKEMBANGAN PT. MASPION GROUP, SURABAYA.**

A.1. Sejarah Berdirinya	:	.....	38
2. Visi dan Misi Perusahaan	:	.....	39
3. Arti Logo dari MASPION	:	.....	41
4. Struktur Organisasi	:	.....	43
5. Produksi	:	.....	44
6. Anggota dari Maspion Group	:	.....	45
B. PR di PT. Maspion	:	.....	55
C. Serikat Pekerja di PT. Maspion	:	.....	60
D. Hubungan PR dengan Serikat Pekerja	:	.....	61

### **BAB III. DESKRIPSI KASUS DAN PEMBAHASAN.**

A. Deskripsi kasus dan hasil lapangan	: .....	63
Langkah yang dilakukan PR PT. Maspion dalam menghadapi krisis	: .....	68
B. Pembahasan	: .....	71
1. Identifikasi krisis	: .....	72
2. Analisis penyebab krisis	: .....	74
3. Mengatasi dan Menanggulangi krisis	: .....	85
4. Evaluasi krisis	: .....	87

### **BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan	: .....	96
B. Saran	: .....	100
C. Lampiran-lampiran	: .....	102

## ABSTRAKSI

Konsep dasar yang selama ini kita pelajari dari definisi *Public Relations* adalah bagaimana ia mampu menjadi mata dan telinga bagi perusahaan tempat ia tinggal. *Public Relations* adalah sebuah lembaga untuk menegakkan *image* perusahaan secara keseluruhan. *Public Relations* harus mampu menyelesaikan berbagai persoalan disekitar perusahaan, baik itu ditingkatan internal maupun eksternal perusahaan agar semua pihak dapat hidup berdampingan dan harmonis. Terutama yang paling penting adalah bagaimana PR mampu menjaga hubungan antara pengusaha atau pemilik perusahaan dengan buruh/pekerjanya agar tetap selaras dan tidak terjadi konflik, telah banyak contoh disekitar kita bagaimana perselisihan antara buruh dan majikan kerap terjadi dinegara kita. Hal ini pula yang akhirnya harus menjadi perhatian serius bagi seorang PR untuk bisa mejadi mediator dan komunikator agar semua pihak bisa mengetahui dan memahami hak dan kewajiban masing-masing, sehingga cita-cita dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Peran Internal **PR** dalam Menghadapi Masalah Perburuhan” studi kasus demonstrasi buruh meminta kenaikan tunjangan gaji tidak tetap pada tahun 1999. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Agustus 2004 di PT. Maspion Group, Surabaya. Dalam skripsi ini metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana dalam metode ini memaparkan satu kasus dan membedahnya, sebagai suatu cara untuk mempelajari, mengidentifikasi dan menganalisa satu masalah sampai pada bagaimana cara menanganinya.

Dari hasil penelitian, peran internal **PR** yang dijalankan oleh PT. Maspion Group, Surabaya dalam mengatasi permasalahan yang ada belum cukup efektif, hal ini terlihat dari berlarut-larutnya penyelesaian kasus yang ada. berbagai negosiasi telah dilakukan namun kebutuhan komunikasi tetap terjadi karena masing-masing pihak yaitu pihak manajemen dan buruh/pekerja tetap pada pendirian masing-masing. akibatnya permasalahan menjadi besar dan sulit diatasi, sehingga citra yang disandang perusahaan sempat merosot beberapa saat sewaktu terjadinya unjuk rasa. Namun demikian akhirnya permasalahan dapat diselesaikan dengan mengajak pihak Depnaker untuk memfasilitasi perundingan yang ada, dan akhirnya pihak perusahaan mau memenuhi tuntutan pekerjanya. **PR** sebagai jembatan atau mediator perusahaan, seharusnya tidak hanya menyampaikan pesan dari manajemen kepada buruh/pekerja tetapi juga sebaliknya, menyampaikan aspirasi, keluh kesah dan kegelisahan buruh/pekerja kepada pihak manajemen, sehingga fungsi dan tugas seorang PR akan semakin jelas dan independent. Karena fungsi **PR** yang sesungguhnya bukan membangun aset perusahaan, tetapi bagaimana menjual kredibilitas perusahaan