



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ANALISIS PENGELOLAAN MEDIA INTERNAL WEBSITE PORTAL PADA PLN ICON PLUS



**MUHAMMAD FARID**

**NIM : 1905423001**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



## ABSTRAK

MUHAMMAD FARID. Analisis Pengelolaan Media Internal *Website* PORTAL Pada PLN Icon Plus.

Membangun *public relations* internal dapat dilakukan melalui media internal. Informasi mengenai kebijakan dan kemajuan perusahaan dikomunikasikan melalui media internal. PLN Icon Plus menggunakan media berbasis online berupa *website* yang bernama PORTAL. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana proses *public relations* yang dijalankan oleh unit komunikasi korporat dalam mengelola dan mengimplementasikan media internal PORTAL. Terdapat empat tahapan proses kegiatan humas dalam proses manajemen media internal, antara lain: (1) *Fact Finding*, melaporkan dan melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi. (2) *Planning*, membuat naskah, dan mengirimkan konten ke rubrik PORTAL. (3) *Communication*, Memanfaatkan situs web online sebagai media komunikasi internal. (4) *Evaluating*. Melakukan penilaian terhadap halaman web PORTAL. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menghasilkan pengelolaan media internal sudah berjalan dengan baik namun memerlukan beberapa *improvement point*. Kurang kecepatan pendistribusian dikarenakan terbatasnya jumlah sumber daya.

**Kata Kunci:** Media Internal, Online dan *Public Relations*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRACT**

MUHAMMAD FARID. *Analysis of Internal Media Management of PORTAL Website on PLN Icon Plus.*

*Building internal public relations can be done through internal media. Information about company policies and progress is communicated through internal media. PLN Icon Plus uses online-based media in the form of a website called PORTAL. This study aims to find out more about the public relations process carried out by the company's communication unit in managing and implementing PORTAL internal media. There are four stages of the public relations activity process in the internal media management process, including: (1) Fact Finding, reporting and conducting interviews to gather information. (2) Planning, creating scripts, and sending content to the PORTAL rubric. (3) Communication, Utilizing the online website as an internal communication medium. (4) Evaluating. Conducting an assessment of the PORTAL web page. This research was conducted using descriptive qualitative research techniques. This research uses interview and observation techniques to collect data. This research has make conclusions that internal media management is already running well but requires some improvement points. The lack of distribution speed is due to limited resources.*

**Keywords:** *Internal Media, Online and Public Relations*

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Muhammad Farid  
NIM : 1905423001  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Skripsi : Analisis Pengelolaan Media Internal *Website* PORTAL Pada PLN Icon Plus

Depok, Agustus 2023

Pembimbing II

Dr. Dra. Iis Mariam.,M.Si  
NIP 196501311989032001

Pembimbing I

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc  
NIP 198801142019031005

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Mengetahui Ketua Jurusan

Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam.,M.Si  
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Farid  
NIM : 1905423001  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Skripsi : Analisis Pengelolaan Media Internal *Website* PORTAL Pada PLN Icon Plus

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari :  
Tanggal :  
Waktu :

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA  
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Restu Jati Saputro, S.Si.,M.Sc  
NIP 198801142019031005 .....  
Penguji 1 : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd  
NIP 19620912198832003 .....  
Penguji II : Hafnizah Amir, S.Sos., M.Si  
NIP 196002261989032001 .....



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya tulis asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, .....2023  
Yang Membuat Pernyataan

Muhammad Farid

NIM 1905423001





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Puji dan syukur Penulis panjatkan terhadap Allah SWT yang telah memberikan karunia nya, yang telah memberikan kesempatan serta memberikan rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis Pengelolaan Media Internal Website PORTAL Pada PLN Icon Plus”

Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl. Eng. HTL., M. T . selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc. Selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberikan bantuan, motivasi serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan Proposal Skripsi sehingga Proposal Skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si Selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberikan bantuan, motivasi serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan Proposal Skripsi sehingga Proposal Skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Bisnis Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Marizal dan Ibu Dwi Susilowati serta saudara penulis yang selalu mendoakan dan menginspirasi dalam setiap Langkah yang penulis tempuh, sehingga penulis dapat mengerjakan Proposal Skripsi dengan lancar.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Keluarga Besar Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2019 dan teman-teman ABT 8A 2019 yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal dalam Proposal Tesis ini yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang bertujuan untuk memacu perbaikan dan evaluasi proposal skripsi ini. Penulis berharap agar penulis dan pembaca dapat menemukan manfaat dari Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Jakarta, 27 Januari 2023

Muhammad Farid  
NIM 1905423001

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II</b> .....	7
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1 Kerangka Teoritik .....	7
2.1.1 Pengelolaan .....	7
2.1.2 Media Internal .....	8
2.1.3 Media Online.....	9
2.1.4 <i>Public Relations</i> .....	10
2.1.5 Informasi .....	12
2.1.6 Jenis – Jenis Kebutuhan Informasi.....	12
2.1.7 Kualitas Informasi .....	13
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal Relevan.....	14



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>BAB III .....</b>	<b>20</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	20
3.1.1 Waktu Penelitian .....	20
3.1.2 Tempat Penelitian.....	21
3.2 Metode Penelitian.....	21
3.2.1 Informan .....	22
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.2.3 Deskripsi Konseptual .....	25
3.2.4 Teknik Pengolahan Data .....	26
3.2.5 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	30
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	30
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	32
4.1.4 Logo Perusahaan .....	32
4.1.5 Kegiatan PLN Icon Plus .....	33
4.1.6 Struktur Organisasi.....	34
4.1.7 Kegiatan Komunikasi Korporat.....	34
4.2 Analisis Pengelolaan Media Internal <i>Website</i> PORTAL Pada PLN Icon Plus .....	37
4.2.1 Penemuan Fakta ( <i>Fact Finding</i> ).....	37
4.2.2 Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	45
4.2.3 Komunikasi ( <i>Communication</i> ) .....	54
4.2.4 Evaluasi ( <i>Evaluating</i> ).....	60
4.3 Pembahasan Pengelolaan Media Internal <i>Website</i> PORTAL pada PLN Icon Plus .....	63
4.3.1 Penemuan Fakta ( <i>Fact Finding</i> ) .....	63
4.3.2 Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	64
4.3.3 Komunikasi ( <i>Communication</i> ).....	66
4.3.4 Evaluasi ( <i>Evaluating</i> ).....	68



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V .....	73
KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN .....	77







## DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian/Jurnal Relevan .....	15
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	20
Tabel 4. 1 Tugas dan Tanggung Jawab unir Komunikasi Korporat.....	36
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Mengenai Penemuan Fakta .....	38
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Mengenai Penemuan Fakta .....	39
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Mengenai Penemuan Fakta .....	42
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Mengenai Perencanaan .....	45
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara Mengenai Perencanaan .....	48
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Mengenai Perencanaan .....	50
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Mengenai Perencanaan .....	52
Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Mengenai Komunikasi .....	55
Tabel 4. 10 Hasil Wawancara Mengenai Komunikasi .....	57
Tabel 4. 11 Hasil Wawancara Mengenai Komunikasi .....	58
Tabel 4. 12 Hasil Wawancara Mengenai Evaluasi .....	60
Tabel 4. 13 Perbandingan Website PORTAL dan Media Online .....	67
Tabel 4. 14 Perbandingan Teori Dengan Pelaksanaan Praktek Lapangan.....	69

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1 Tampilan Website PORTAL .....	3
Gambar 3. 1 Corporate Communication Team .....	23
Gambar 3. 2 Deskripsi Konseptual .....	25
Gambar 3. 3 Komponen Analisis Data .....	28
Gambar 4. 1 Logo PLN Icon Plus (ICON+) .....	32
Gambar 4. 2 <i>Struktur Organisasi Komunikasi Korporat (Humas)</i> .....	34
Gambar 4. 3 Artikel Portal PLN Icon Plus .....	41
Gambar 4. 4 Flowchart Penemuan Fakta .....	44
Gambar 4. 5 Flowchart Proses Perencanaan .....	47
Gambar 4. 6 Poster Electrifying Lifestyle “gaya hidup ramah lingkungan” .....	49
Gambar 4. 7 Artikel Portal PLN Icon Plus .....	56
Gambar 4. 8 Draft Artikel Website PORTAL .....	65
Gambar 4. 9 Tampilan Login Website PORTAL .....	67

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Analisis pengelolaan media internal website portal pada PLN ICON PLUS merupakan langkah penting dalam memahami efektivitas dan efisiensi sistem ini dalam mendukung operasional perusahaan. Dalam analisis ini, dapat ditemukan beberapa aspek kunci yang perlu dievaluasi. Pertama, perlu dianalisis sejauh mana website portal ini dapat memberikan akses yang mudah dan cepat kepada karyawan PLN ICON PLUS untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Ketersediaan dan kelengkapan informasi, navigasi yang intuitif, serta kecepatan akses menjadi parameter penting dalam evaluasi ini. Selain itu, analisis juga harus mencakup aspek keamanan data, terutama karena website portal ini berisi informasi internal perusahaan. Pengelolaan data sensitif harus dilakukan dengan sangat hati-hati untuk menghindari potensi pelanggaran keamanan.

Selain itu, analisis pengelolaan media internal website portal PLN ICON PLUS juga harus mempertimbangkan aspek pengembangan dan pemeliharaan konten. Evaluasi ini mencakup sejauh mana perusahaan dapat secara efisien mengupdate informasi yang ada, menambahkan fitur baru, atau mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul. Pengelolaan konten yang baik akan memastikan bahwa website portal ini tetap relevan dan up-to-date, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal kepada karyawan dan mendukung operasional perusahaan secara keseluruhan. Dengan melakukan analisis yang komprehensif terhadap pengelolaan media internal website portal, PLN ICON PLUS dapat memastikan bahwa sumber daya yang diinvestasikan dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem ini memberikan hasil yang optimal.

Komunikasi digunakan dalam sebuah perusahaan untuk berhubungan dengan berbagai pihak dan menghubungkan kebutuhan informasi. Hubungan antar manusia sangat bergantung pada komunikasi. Keberhasilan perusahaan dapat dipengaruhi





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

secara signifikan oleh komunikasi yang efektif karena pemangku kepentingan internal dan eksternal dapat berhubungan secara efektif. Komunikasi internal dan eksternal merupakan dua proses interaksi yang membentuk sistem manajemen komunikasi perusahaan.

Pesan atau informasi yang ingin disampaikan kepada internal perusahaan harus benar-benar sesuai dengan tujuannya, karyawan harus memahami apa yang ada di dalam pesan tersebut yang disampaikan, karena hal ini merupakan jembatan yang menghubungkan antara karyawan dengan perusahaan. Banyak cara yang dilakukan untuk menghubungkan antara karyawan dengan perusahaan, berbagai ragam media komunikasi. Pemanfaatan media internal sebagai media penyebaran informasi di dalam lingkup internal dinilai efektif dan efisien, apabila informasi yang diterima tepat sasaran di karyawan.

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, Brennan dalam Effendy (2009:122) mendefinisikan komunikasi internal sebagai pembagian gagasan di antara para manajer dan staf. Untuk mengoperasionalkan proses manajemen, terjadi pertukaran ide secara vertikal dan horizontal di dalam organisasi.

Media internal memainkan pengaruh yang signifikan dalam membentuk bagaimana karyawan dan manajemen berinteraksi dengan membantu mereka berbagi tujuan dan pandangan yang sama. Selain itu, media internal juga berfungsi sebagai penghubung antara manajemen perusahaan dan permintaan informasi publik internal. Majalah, buletin, koran, situs web, dan media internal lainnya adalah contohnya. Tujuan dari media internal adalah untuk menginformasikan kepada karyawan tentang kebijakan dan kegiatan perusahaan sambil memberikan citra profesional dan menumbuhkan loyalitas dan kerja keras.

Salah satu perusahaan *subholding* yang bergerak di bidang penyediaan jaringan, layanan, dan konten telekomunikasi adalah PLN Icon Plus, khususnya untuk mendukung teknologi informasi dan komunikasi bagi masyarakat dan PLN (Persero). Untuk memberikan informasi kepada publik internal, PLN Icon Plus menggunakan media internal.



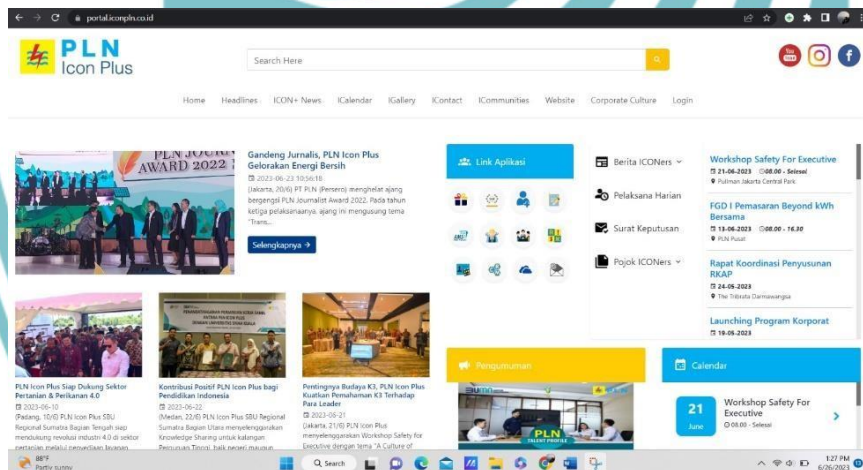
## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Melihat perkembangan teknologi, maka PLN Icon Plus mengganti media internal yang sebelumnya menggunakan majalah dan *bulletin board*, serta memutuskan untuk menerapkan teknologi berbasis online yaitu *website* dengan tujuan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi. Media internal dapat diakses setiap saat di internet dalam bentuk *website*. *Website* adalah media yang paling sering digunakan untuk mencari berita ataupun informasi apapun.

Salah satu media komunikasi yang digunakan PLN Icon Plus secara internal adalah *website* yang bernama PORTAL. *Website* PORTAL hanya dapat diakses oleh user internal PLN Icon Plus dan menjadi pengganti media internal sebelumnya yang masih berbentuk manual. *Website* PORTAL dapat diakses melalui laman *website* <https://portal.iconpln.co.id/?n=1> menggunakan email perusahaan. Situs *website* ini berisi informasi dan berita pada PLN Icon Plus.



Gambar 1. 1 Tampilan Website PORTAL

Sumber: Internal Website PORTAL, 2023

Dalam *website* terbagi beberapa elemen yaitu *Headlines*, *ICON+News*, *ICalendar*, *IGallery*, *IContact*, *ICommunities*, *Corporate Culture*. Setiap rubrik memiliki fungsi masing-masing didasarkan pada kegunaan nama tersebut. *Website* PORTAL bermaksud agar bisa menjadi sumber informatif bagi setiap orang tentang informasi apapun yang berada dalam *website*.

Perusahaan mempunyai beberapa departemen untuk melaksanakan pekerjaan tanggung jawab untuk memiliki fungsionalitas yang diperlukan, yaitu





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menggunakan dan menjalankan proses *public relations*. Berdasarkan *Public Relations Association* (2010:6) dalam Ropinggi (2015:6) mengemukakan bahwa *public relations* ialah cara yang dilakukan dengan direncanakan serta berkesinambungan dalam mewujudkan nilai pada perusahaan dengan publiknya. *Public Relations* dilakukan terus menerus, serta aktivitas diharuskan adanya strategi yang tepat agar bisa mewujudkan nilai perusahaan.

Fokus penelitian ini ialah fungsi *public relations* dalam mengelola media internal *website* PORTAL yang dilalui dengan tahap-tahap proses *public relations* oleh tim *Corporate Communications*. Menurut Centre dan Cutlip dalam tanjung dkk. (2015:2302) tahapan tersebut ialah penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communicating*), serta mengevaluasi (*evaluating*).

Dari uraian latar belakang di atas, jelaslah bahwa perusahaan menggunakan media untuk mengkomunikasikan persoalan kepada khalayak internal. Media internal adalah alat yang berguna untuk komunikasi sekaligus menciptakan *public relations* internal. Penggunaan media internal untuk mengkomunikasikan kekhawatiran tentang perkembangan dan kebijakan perusahaan. Sebuah situs web bernama PORTAL berfungsi sebagai platform online untuk media PLN Icon Plus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh mengenai pengelolaan media internal dan strategi *public relations* PORTAL yang dilakukan oleh unit *Corporate Communications* sebagaimana teori Cutlip dan Centre tentang tahapan *public relations*. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengelolaan Media Internal *Website* PORTAL Pada PLN Icon Plus”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana latar belakang, identifikasi masalah penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana pengelolaan *website* PORTAL?
- b. Bagaimana proses aktivitas *public relation*?
- c. Bagaimana proses penemuan fakta dalam *website* PORTAL?





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Bagaimana proses perencanaan aktivitas *public relation* pada *website* PORTAL?
- e. Bagaimana proses komunikasi aktivitas *public relation* pada *website* PORTAL?
- f. Bagaimana proses evaluasi pada aktivitas *public relation* pada *website* PORTAL?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penulisan ini, dibutuhkan adanya batasan permasalahan agar pembahasan tetap sesuai dengan permasalahan yang ditentukan. Batasan masalah dalam penyusunan penelitian skripsi ini berfokus pada pengelolaan *website* PORTAL pada PLN Icon Plus.

### 1.4 Rumusan Masalah

Sebagaimana uraian diatas, maka perumusan permasalahan ini antara lain:

- a. Bagaimana proses pengelolaan media internal *website* PORTAL berdasarkan aktivitas *public relations*?
- b. Apa yang menjadi kendala pengelolaan media *website* PORTAL dalam proses aktivitas *public relations*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Sebagaimana perumusan masalah, penelitian ini bertujuan antara lain:

- a. Menganalisis bagaimana proses pengelolaan media internal *website* PORTAL berdasarkan aktivitas *public relations*?
- b. Menganalisis apa yang menjadi kendala pada pengelolaan media *website* PORTAL dalam proses aktivitas *public relations*?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.6 Manfaat Penelitian

Selain adanya tujuan, manfaat penelitian ini antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

#### a) Pihak Akademis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam proses berjalannya *website* internal perusahaan, PORTAL, khususnya di PLN Icon Plus. Kegiatan ini memanfaatkan media *website* internal yang bernama PORTAL.

#### b) Pihak Peneliti

Diharapkan dapat memajukan ilmu pengetahuan dan memberikan perspektif baru di bidang komunikasi dalam kaitannya dengan pengelolaan *website* internal PORTAL yang digunakan PLN Icon Plus sebagai media internal.

#### c) Peneliti Lain

Diharapkan bisa menjadi sumber akademis tambahan sebagai contoh dan referensi, serta kesempatan bagi para akademisi lain untuk memperluas keahlian mereka.

### 2. Manfaat Praktis

Untuk mengatasi masalah yang muncul, studi ini berguna untuk mengidentifikasi masalah dan tantangan yang terkait dengan pengelolaan media situs web internal. Berdasarkan manfaat dari temuan studi ini, perusahaan ingin mempertimbangkannya ketika mencari saran dan pendapat tentang bagaimana mengelola media situs web internal.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan hasil penelitian bahwa:

- a. Pengelolaan media internal *website* PORTAL berdasarkan aktivitas *public relations* pada PLN Icon Plus sudah berjalan dengan baik. Namun peneliti menemukan beberapa *improvement points* yang dapat diaplikasikan oleh PLN Icon Plus.
- b. Kendala pengelolaan media *website* PORTAL dalam proses aktivitas *Public Relations* adalah kurangnya kecepatan pendistribusian informasi internal dikarenakan terbatasnya jumlah Sumber Daya dalam proses penerimaan, pengelolaan hingga pendistribusian informasi secara menyeluruh.

#### 5.2 Saran

Kendala yang ditemukan pada pengelolaan media internal *website* PORTAL di PLN Icon+ berdasarkan proses *public relation* maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

- a. Penambahan akses untuk komentar artikel yang telah dipublikasi sebagai bentuk *feedback* pada distribusi informasi internal.
- b. Melakukan transformasi digital dalam sisi desain portal mengikuti perkembangan perubahan organisasi perusahaan.
- c. Melakukan penambahan jumlah tim humas khususnya pada tim reviewer supaya artikel yang ingin dipublikasi berjalan dengan lancar tidak lagi





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terhambat.

- d. Diharapkan adanya pengembangan cara login yang terintegrasi serta mempermudah aksesibilitas PORTAL dengan menggunakan *handphone* supaya pembaca lebih praktis dalam memperoleh informasi dari *website* PORTAL.
- e. Diharapkan adanya pengoptimalakan evaluasi mengenai media internal *website* PORTAL sehingga dari sisi user proses mendapatkan informasi menjadi lebih mudah, jika memungkinkan perlu dikembangkan PORTAL dalam bentuk *mobile apps* karena dengan gadget karyawan lebih mudah untuk memperbaharui informasi mengenai berita perusahaan.
- f. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan variable lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti pelatihan, suasana kerja, lingkungan kerja, dan lain sebagainya sehingga hasil penelitian tersebut nantinya dapat menjadi sumbangan pemikiran atau bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan loyalitas pengajarnya.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

- Bungin, B. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwijdijoto, Nugroho, R. D. (2003). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

**Jurnal dan Skripsi**

- Amanda, S. M. (2013). Penggunaan Website Internal dan Kepuasan Informasi Bagi Karyawan Kantor Walikota Jakarta Barat. *PENGGUNAAN WEBSITE INTERNAL DAN KEPUASAN INFORMASI BAGI KARYAWAN KANTOR WALIKOTA JAKARTA BARAT*.
- DESTANIA, S. (2015). *PENGELOLAAN MEDIA INTERNAL NEWSLETTER LEGAL and CORSEC PT SALIM IVOMAS PRATAMA TBK JAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana).
- Gabriela Chaterine, D. T. P. (2021). *PENGELOLAAN MEDIA INTERNAL NEWSLETTER "INFO MARITIM" DIREKTORAT JENDERAL*



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*PERHUBUNGAN LAUT (DJPL)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA).

Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. *Universitas Esa Unggul*, 25, 15.

Isabella, S., & Imran, A. I. (2019). Implementasi Pengelolaan Media Internal PT Krakatau Steel (Persero) Tbk Pada KSG News. *eProceedings of Management*, 6(1).

PT PLN Persero. "Statistik PLN 2022". Jakarta. 2022

Sari, B. P., Purwinarti, T., & Mariam, I. ANALISA PENGELOLAAN MEDIA INTERNAL WEBSITE SMILE PADA PT SEMEN INDONESIA (PERSERO) TBK.(SIG).

Tanjung, M. A., Mandalia, S. A., & Fithrah, S. (2015). Proses *Public Relations* Pt. Kai Pusat Bandung Dalam Pengelolaan Media Internal â€œ tabloid Kontakâ€œ. *eProceedings of Management*, 2(2).

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

Indikator	Pertanyaan
Penemuan Fakta ( <i>Fact Finding</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>Apakah informasi yang ditampilkan di PORTAL sudah relevan dan akurat?</li><li>Bagaimana menganalisis data atau informasi tersebut?</li><li>Apa yang menjadi kendala dalam tahap penemuan fakta?</li></ol>
Perencanaan ( <i>Planning</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>Bagaimana tahapan proses perencanaan yang dilakukan?</li><li>Bagaimana perencanaan yang dibuat dalam mengelola media internal PORTAL?</li><li>Bagaimana Tim mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang terjadi berdasarkan tujuan perusahaan?</li></ol>
Komunikasi ( <i>Communications</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>Bagaimana teknik komunikasi yang digunakan sebagai media internal?</li><li>Bagaimana tim mengidentifikasi tujuan yang hendak dicapai saat informasi diterbitkan?</li><li>Apa yang menjadi kendala/hambatan dalam tahap komunikasi?</li></ol>
Evaluasi ( <i>Evaluating</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>Apa yang menjadi evaluasi terhadap kendala pada tahap sebelumnya?</li><li>Bagaimana upaya yang dilakukan tim pada tahap evaluasi?</li><li>Bagaimana hasil survei tersebut?</li><li>Apakah yang dilakukan setelah melakukan survei perilaku pembaca?</li></ol>

#### Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 2 Transkrip Wawancara

#### IDENTITAS INFORMAN

Tanggal Wawancara: 7 Juli 2023

##### a. Identitas Narasumber 1

Nama: Aififah Aini

Selaku: Manajer Komunikasi Korporat

Lama waktu bekerja: 12 Tahun

*Unit* kerja: Komunikasi Korporat

##### b. Identitas Narasumber 2

Nama: Alpin Nurul Cahya

Selaku: Officer Komunikasi Korporat

Lama waktu bekerja: 7 Tahun

*Unit* Kerja: Komunikasi Korporat

##### c. Identitas Narasumber 3

Nama: Farhan Laksono

Selaku: Officer Komunikasi Korporat

Lama waktu bekerja: 6 Tahun

*Unit* Kerja: Komunikasi Korporat



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### DAFTAR PERTANYAN

Indikator	Informan	Jawaban
Penemuan Fakta (Fact Finding)	Apakah pencarian informasi yang dilakukan tim humas sudah relevan dan akurat?	
	Afifah Aini	Tentu saja informasi atau data yang telah diperoleh memiliki relevansi yang sangat penting, mengingat informasi tersebut akan dipublikasikan untuk kepentingan internal PLN Icon Plus.
	Alpin	Terdapat serangkaian langkah yang harus diikuti sebelum suatu artikel berita dapat dipublikasikan. Pertama-tama, ada tahap peliputan berita yang tidak melibatkan tim humas pusat secara langsung. Setelah peliputan selesai, artikel tersebut dikirim ke tim humas pusat, langkah selanjutnya tahapan penyelesaian, di mana tim humas pusat tidak hanya memutuskan apakah artikel tersebut akan dipublikasi atau tidak, tetapi juga melakukan proses filterisasi untuk menentukan apakah konten tersebut dapat diakses oleh orang luar atau hanya ditujukan untuk internal. Artikel akan dipublikasi setelah melalui proses filter. Untuk memastikan bahwa konten yang dihasilkan sesuai dengan tujuan komunikasi yang diinginkan.
	Farhan	Tim humas akan mencari berita atau isi yang sedang naik daun dan menarik untuk menarik perhatian karyawan. Isu atau berita tersebut dapat bersal dari kegiatan perusahaan seperti rapat struktural dan perjanjian kerjasama.
	Bagaimana tim humas menganalisis informasi tersebut?	
	Afifah Aini	Dalam mencari berita atau informasi kegiatan perusahaan. Informasi tersebut dapat diperoleh secara langsung dan kemudian dijadikan beberapa artikel dengan menyampaikan poin-poin yang relevan dan diterima sehingga menghasilkan berita yang bersifat general. Setelah itu, berita tersebut dapat dipecah menjadi beberapa artikel yang lebih spesifik.
	Farhan	manyatakan bahwa, tim humas menganalisis informasi berdasarkan dari





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		ketentuan dan berkaitan dengan point-point berita yang disesuaikan dengan rubrik, ada beberapa informasi yang akan dipecah menjadi beberapa bagian artikel dan akan disesuaikan dengan sifatnya.
	Apa yang menjadi kendala pada tahap penemuan fakta?	
	Afifah Aini	jika narasumber memberikan data yang berifat sensitif, kami akan kembalikan kenarasumber apakah informasi tersebut dapat dipublikasikan ke <i>website</i> , dengan adanya unsur kerahasiaan pada data tersebut akan memiliki dampak pada presepsi pembaca dan cara pengolahannya.
	Alpin	saat turun kelapangan tim sering menghadapi beberapa narasumber yang cenderung tertutup terhadap beberapa informasi yang justru dibutuhkan dalam proses pengumpulan informasi dengan memberikan jawaban-jawaban terbatas atau bahkan tidak terkait langsung pada poin pertanyaan yang diajukan. Tim tidak memaksa narasumber untuk memberikan informasi secara detail, karena setiap narasumber memiliki kebebasan untuk memberikan informasi sesuai dengan yang mereka anggap sesuai.
	Farhan	Dikarenakan kantor <i>unit</i> belum memiliki tim humas maka diperbantuan dengan tim lain dan tim lain tidak terlalu terbiasa untuk membuat artikel, jadi bila tim humas pusat tidak ikut serta untuk turun kelapangan maka pasti adanya keterlambatan proses penerbitan pada <i>website</i> PORTAL
Perencanaan ( <i>Planning</i> )	Bagaimana tahapan proses perencanaan yang dilakukan?	
	Afifah Aini	Dalam perencanaan tersebut, kami menggunakan grup <i>WhatsApp</i> untuk berkordinasi dengan tim mengenai perkembangan berita. Selain itu, kami rutin mengadakan rapat divisi setiap dua minggu sekali untuk berdiskusi tentang berita yang akan diterbitkan di PORTAL.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Kami mengupayakan untuk menerbitkan minimak lima artikel setiap minggu, dan perkembangan terkini yang terjadi di perusahaan selalu dibahas saat rapat divisi.
Alpin	Biasanya kami berkordinasi dengan tim internal maupun eksternal humas unttuk membahas perkembangan berita yang sedang dalam proses pengerjaan
Farhan	Dalam perencanaan, tim humas memiliki standar ketentuan sesuai dengan template yang telah digunakan sebelumnya, serta ketentuan mengenai rubrik dan jenis berita yang akan diterbitkan. Sehingga, saat hari yang telah ditentukan tiba, tim humas dapat menerbitkan berita ke dalam media internal sesuai dengan rubrik dan jenis berita.
<b>Bagaimana perencanaan yang dibuat dalam mengelola media internal PORTAL?</b>	
Afifah Aini	Setelah naskah disetorkan, tim kami akan melakukan proses review unttuk memastikan apakah naskah tersebut sesuai dengan prosedur pengambilan data. Jika setelah kami meninjau naskah dan dinyatakan sesuai, maka akan mengevaluasi isi naskah unttuk menentukan apakah dapat dijadikan beberapa berita. Selanjutnya, tim akan mengkategorikan berita tersebut sesuai dengan rubril yang sesuai dan akan menentukan jadwal publikasinya.
Farhan	Dalam melakukan peliputan, memiliki dasar yang sangat penting yaitu dengan mendokumentasikan atau merekam kejadian. Dengan adanya rekaman akan menjadi bukti unttuk memperkuat informasi yang diharikan.
<b>Bagaimana tim humas mengidentifikasi dan merusmsukan permasalahan yang terjadi berdasarkan tujuan perusahaan?</b>	
Afifah Ani	Meperkuat bahwa saya dan tim humas belum melakukan analisis mendalam terkait statistik pembacaan, komentar, dan jumlah tayangan pada berita yang telah dipublikasikan. Saat ini, fokus kami masih pada tahap publikasi berita ke



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		media internal, dan peran humas adalah menjadi wadah untuk menyediakan informasi bagi para karyawan
Farhan		Ada kegiatan peresmian aplikasi baruyang dihadiri oleh dewan komiasris, direktur utama, jajaran direksi dan karyawan. Dalam peresmian terdapat beberapa potensi berita yang dapat diambil, sperti berita mengenai sambutandari komisariss, sambutan dari direktur utama, dan berita mengenai undangan tamu eksternal sebagai pebicara. Dengan demikian, satu kegiatn yang dilaksanakan bisa menghasilkan beberapaberita yang akan diolah dan diterbitkan sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh narasumber.
Alpin		Selain dengan kegiatan perusahaan, kami juga menulis profile karyawan dan penjabat PLN Icon Plus. Kategori bisa dalam profile pribadi, latar belakang pedidikan, hobi hingga prestasi yang didapatkan. Selain itu, bisa juga berupa profile tentang <i>unit</i> kerja
Apa yang menjadi kendala atau hambatan dalam tahap perencanaan?		
Afifah Aini		Terdapat keterbatasan jumlah SDM di tim humas, terutama di kantor wilayah yang menjadi tim perbantuan. Karena itu, kami memiliki standar pekerjaan yang digunakan untuk memprioritaskan berita. Berita yang bersifat mendesak untuk segera ditayangkan akan dilaporkan dengan pneliputan langsung dari lapangan, semenatra berita lain dapat dijadwalkan ulang atau dengan cara online.
Alpin		Keterbatasan jumlah anggota tim berkontribusi pada keterlambatan dalam mengolah data informasi dan melakukan publikasi berita. Oleh karena itu, kami terkadang hasus berkerja diluar jam kerja untuk mengejar target yang ditentukan.
Farhan		Kegiatan peliputan dilapangan, seringkali terjadi kegiatan yang tidak terduga. Misalnya, ketika tim turun ke lapangan dengan target cekatan, namun





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		narasumber yang seharusnya diwawancarai tidak bersedia atau ada keperluan mendadak lain. Dalam situasi seperti itu, tim yang harus beradaptasi dengan menggantikan narasumber tersebut untuk tetap memperoleh informasi yang sama dan relevan sesuai dengan target peluputan.
Komunikasi (Communication)	Bagaimana teknik komunikasi yang digunakan sebagai media internal?	
	Afifah Aini	Teknik komunikasi yang digunakan oleh karyawan dalam mencari informasi tentang perusahaan adalah melalui PORTAL. Karena setiap karyawan memilih login email <i>corporate</i> , mereka dapat dengan mudah terhubung ke media internal dan mencari informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, <i>website</i> dinilai efektif sebagai media internal yang mempermudah akses informasi bagi seluruh karyawan.
	Alpin	PORTAL cukup memberikan informasi untuk menyampaikan kepada seluruh internal karyawan PLN Icon Plus yang jumlahnya 1.512 (Statistik PLN, 2022). Hal ini akan memudahkan karyawan dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.
	Farhan	teknik komunikasi dengan menggunakan media online telah membantu karyawan untuk mencari informasi perusahaan.
	Bagaimana tim humas mengidentifikasi tujuan yang hendak dicapai saat informasi diterbitkan?	
	Afifah Aini	Tujuan dari adanya PORTAL untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi karyawan internal. Dengan adanya <i>website</i> tersebut, karyawan internal dapat dengan mudah mendapatkan informasi terbaru atau yang baru diterbitkan. Penting untuk diingat bahwa informasi atau berita yang disediakan harus sesuai dengan kebijakan perusahaan.
	Alpin	Terdapat dua target yang harus dipenuhi, yaitu target publikasi berita dan target pembacaan berita oleh karyawan. jika



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		jumlah pembaca lebih besar dari pada jumlah publikasi, kemungkinan perlu berupaya untuk bersaing dengan media lain.
	Farhan	PORTAL berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi yang baru dan menarik yang terkait dengan perusahaan, yang dianggap penting untuk diketahui oleh seluruh karyawan PLN Icon Plus. Media internal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran setiap karyawan terhadap informasi yang dipublikasikan, termasuk informasi mengenai perjanjian-perjanjian perusahaan, berita duka, hati ulang tahun, dan sejenisnya.
	Apa yang menjadi kendala atau hambatan dalam tahap komunikasi?	
	Afifah Aini	Bahwa saat ini kapasitas sedang penuh, sehingga publikasi ke PORTAL mengalami sedikit keterlambatan. Dan Untuk melakukan publikasi saat ini harus dengan menggunakan VPN, oleh karena itu kami minta bantu anak magang untuk publikasi artikel kedalam PORTAL. Namun terbatasnya akun yang bisa digunakan, mengakibatkan adanya hambatan dalam proses publikasi.
	Alpin	PORTAL hanya dapat diakses saat terhubung ke dalam jaringan wifi perusahaan melalui laptop. Sayangnya, akses ke <i>website</i> tidak dapat dilakukan melalui <i>handphone</i> . Hal ini termasuk kendala, karena karyawan akan lebih mudah untuk melihat berita atau artikel lain menggunakan media online dari pada menggunakan media internal perusahaan.
	Farhan	menambahkan bahwa, ketika karyawan ingin membuka <i>website</i> PORTAL yang sebagaimana langsung terhubung pada akses jaringan internal Icon Plus sayangnya hanya bisa diakses pada 2 <i>device</i> .
Evaluasi ( <i>Evaluating</i> )	Apa yang menjadi evaluasi terhadap kendala pada tahap sebelumnya?	
	Afifah Aini	Ada beberapa hal yang menjadi evaluasi bagi tim humas pertama, kurangnya



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		jumlah anggota tim humas yang menyebabkan beban kerja yang berat. Selain itu, juga terdapat kendala dalam mencari narasumber yang bersedia untuk diwawancarai. beberapa berita juga sulit didapatkan karena bahan berita yang tidak lengkap dan sulitnya menemukan narasumber yang bersedia untuk diwawancarai. Selain itu, terdapat masalah kurangnya pemahaman dari karyawan yang juga memperlambat tim humas dalam menggali informasi yang diperlukan. Semua hal ini perlu dievaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan tim humas.
Alpin		Dengan adanya proses analisis, kami bertujuan untuk mengevaluasi dan mengembangkan media agar dapat mengatasi kendala yang menyebabkan sedikitnya karyawan yang membaca berita. Dan dalam hal desain adanya evaluasi untuk mengikuti SOP terbaru dengan memperhatikan warna yang selaras dan menggunakan foto-foto yang akan dipublikasikan di PORTAL.
Farhan		menambahkan bahwasanya <i>human</i> pada tim humas pada saat pengambilan dokumen acara perusahaan dari tim humas kurangnya pengetahuan mengenai angle mana yang bagus untuk diambil, ukuran foto dan cara foto yang baik dan acara kantor <i>unit</i> yang memakai background tidak sesuai dengan standar misal dari tata letak logo sehingga pada saat publikasi ada item yang tidak sesuai standar korporat. Hal ini menyebabkan tim humas harus mengedit foto dengan lebih teliti dan harus banyak memilah untuk dokumentasi yang akan di publikasi kedalam PORTAL.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3 Dokumentasi





## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 4 CV

## Muhammad Farid

+62 81291398884  
Mhmmadfrd01@gmail.com  
Jakarta, Indonesia

### SUMMARY

Saat ini saya adalah mahasiswa tingkat akhir di Politeknik Negeri Jakarta jurusan Administrasi Bisnis. Saya mencari peluang untuk memulai karir saya di bidang pekerjaan. Saya adalah orang yang dapat diandalkan dan mencari peluang untuk memperluas keterampilan saya dan berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Saya adalah orang yang gigih, pekerja keras, dan jujur dalam bekerja.

### EXPERIENCE

<b>Retail Billing and Collection System</b> PT Indonesia Comnet Plus	11/2022 - 01/2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Membantu mengolecek data pelanggan</li><li>Membantu percepatan refund pelanggan</li><li>Membantu pelanggan mengenai billing yang belum terbit dan mengeneartekan</li><li>Membantu pelanggan memflegging lunas</li><li>Membalas tiket backoffice refund, deakticasi, dan billing</li></ul>	
<b>Retail Marketing Sales &amp; Customer Assurance</b> PT Indonesia Comnet Plus	08/2022 - 01/2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Inisiatif pemasaran masa depan yang ditingkatkan dengan menangkap dan memanfaatkan wawasan dari kampanye sebelumnya.</li><li>Menyarankan tim pemasaran tentang tren saat ini dan teknik kampanye untuk hasil yang optimal.</li><li>Membantu mendesain dan menempatkan iklan di berbagai platform untuk kesuksesan maksimal.</li><li>Membantu penarikan data order activity, home connected, user dari backoffice</li><li>Membantu menyukseskan event besar iconnet sehat</li></ul>	
<b>Head Barista</b> Diantara Cafe	02/2021 - 12/2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Menyiapkan dan menyajikan minuman panas dan dingin seperti kopi, minuman espresso, kopi campuran, atau teh.</li><li>Mengawasi kelancaran operasi, termasuk menyiapkan, menyimpan, dan menghancurkan stasiun kerja.</li><li>Mempunyai lebih dari 20 menu signature</li><li>Memberikan pengetahuan dan pengarahan kepada barista baru</li></ul>	
<b>Media Officer</b> Secondlin.dpk	06/2020 - 09/2021
<ul style="list-style-type: none"><li>Mengembangkan kampanye pemasaran yang sukses untuk mempromosikan produk baru dan yang sudah ada.</li><li>Komunikasi media sosial yang terkoordinasi di semua platform dan halaman situs web.</li><li>Berhasil menaikkan followers dan inside melalui media sosial Instagram</li><li>Mendengarkan permintaan dan spesifikasi pelanggan dan membuat saran untuk memenuhi kebutuhan secara tepat.</li><li>Mengamati keterampilan dan atribut positif dari personel untuk membangun, meningkatkan, dan memperluas rangkaian keterampilan.</li></ul>	

### EDUCATION

<b>Administrasi Bisnis</b> Politeknik Negeri Jakarta - Bachelor of Business Administration	2023
<b>Pengalaman Organisasi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga</li><li>Kuliah Umum</li><li>Mahasiswa Bimbingan</li></ul>	

### SKILLS

Microsoft Office	Intermediate	Coordination	Beginner
Correspondence Writing	Intermediate	Point of sale system	Beginner
Plan Management	Beginner		

### LANGUAGES

English	Basic	Indonesia	Intermediate
---------	-------	-----------	--------------

#### Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta