

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekanbaru merupakan salah satu kota yang masuk dalam sederetan nama-nama kota yang dinilai memiliki prestasi yang luar biasa. Hasil penelitian Frinter Consulting Group bersama Tempo media group menetapkan Pekanbaru bersama sejumlah 16 kota lainnya sebagai kota terbaik dalam pertumbuhan ekonomi atau indeks ekonomi di atas rata-rata di Indonesia. Hal itu menunjukkan bahwa dari 508 Kabupaten Kota di Indonesia, Pekanbaru dinilai jauh lebih sukses dalam penataan pemerintahan yang memfasilitasi perkembangan ekonomi masyarakat.¹

Salah satu yang menjadi pemicu dengan pertumbuhan ekonomi di Pekanbaru munculnya beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya, Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, dan Giant.² Begitu juga dengan kehadiran PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square, adalah jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Selain *department store* yang menjual produk sandang seperti baju dan sepatu, Ramayana juga memiliki *supermarket* atau pasar swalayan yang menjual kebutuhan pangan dan sehari-hari. Supermarket milik Ramayana itu disebut Ramayana Supermarket. Grup usaha Ramayana terdiri atas Ramayana, Robinson, dan Cahaya baik dalam bentuk *department store* maupun *supermarket*.³

Mencermati dari banyaknya pelayanan jual beli kepada masyarakat. Ramayana yang *notabandnya* terkenal di kalangan masyarakat luas, PT.

¹[http://bidikonline.com/read-70508-2016-09-23-pekanbaru-kota-terbaik-nasional dalam-pertumbuhan-ekonomi-.html](http://bidikonline.com/read-70508-2016-09-23-pekanbaru-kota-terbaik-nasional-dalam-pertumbuhan-ekonomi-.html) (Diakses tanggal 15 Februari 2017)

²https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru#Perekonomian (Diakses tanggal 15 Februari 2017)

³ https://id.wikipedia.org/wiki/Ramayana_Lestari_Sentosa (Diakses tanggal 15 Februari 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Ramayana Panam Lestari Sentosa Pekanbaru berusaha menyikapi persaingan kompetitif dalam menarik minat masyarakat.

Berbicara tentang Ramayana bukan hal yang asing lagi di pendengaran masyarakat. Ramayana department yang didirikan oleh Bapak Paulus Tumewu pada tahun 1974 itu merupakan department store yang menjual barang-barang berkualitas dengan harga terjangkau untuk segmen berpenghasilan menengah kebawah. PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square beralamat di Jl.HR. Soebrantas Pekanbaru adalah perusahaan sebagai salah satu bidang usaha yang tidak lepas dari interaksi terus-menerus dengan publiknya yaitu konsumen dan masyarakat. yang seharusnya dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan konsumen. Oleh karena itu, tentunya sebagai sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, terutama yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan sosial. Tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat sekitar. baik atau tidaknya pelayanan akan menunjukkan citra sebuah perusahaan tersebut.

Menyikapi dari fenomena diatas, penulis tertarik untuk meneliti apakah citra yang selama ini terbentuk sesuai dengan respon yang diberikan masyarakat melalui kajian penelitian ilmiah dengan judul **“CITRA PT. RAMAYANA LESTARI SENTOSA PANAM SQUARE PEKANBARU PADA MASYARAKAT SEKITAR”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah pengertian dan salah pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam skripsi ini, maka akan dilakukan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Citra

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (intangibile) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seerti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negative yang khususnya datang dari public (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya⁴.

2. Masyarakat

Mead mendefinisikan masyarakat (society) sebagai jejaring hubungan sosial yang diciptakan manusia. Individu-individu terlibat di dalam masyarakat melalui perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela. Jadi, masyarakat menggambarkan keterhubungan beberapa perangkat perilaku yang terus disesuaikan oleh individu-individu. Masyarakat ada sebelum individu tetapi juga diciptakan dan dibentuk oleh individu, dengan melakukan tindakan sejalan dengan orang lainnya.⁵

3. PT. Ramayana Lestari Sentosa

Jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Selain *department store* yang menjual produk sandang seperti baju dan sepatu, Ramayana juga memiliki *supermarket* atau pasar swalayan yang menjual kebutuhan pangan dan sehari-hari.⁶

C. Permasalahan

1. Indetifikasi Masalah

Masih banyak terdapat pelayanan dalam suatu perusahaan yang tidak terkontrol dengan baik tanpa melihat akibat yang ditimbulkan dari hal tersebut yaitu citra perusahaan, melihat kepedulian sosial terhadap masyarakat sekitar, maka dari itu pentingnya mengetahui Citra PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Di dalam Masyarakat Pekanbaru.

⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada,2007),75

⁵ Richard West dan Lynn H. Turner. *Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi* (Jakarta, Salemba Humanika,2013) 107

⁶https://id.wikipedia.org/wiki/Ramayana_Lestari_Sentosa (Diakses tanggal 15 Februari 2017)

2. Batasan Masalah

Agar tidak meluasnya pembahasan pada skripsi ini, maka penulis menentukan batasan masalah yaitu Citra PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Di Dalam Masyarakat Pekanbaru. Yang dimaksud masyarakat disini adalah masyarakat Kelurahan Sidmulyo Barat.

3. Rumusan Masalah

Menyimak dari latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik masalah pokok yang akan diteliti adalah “Bagaimana Citra PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru pada Masyarakat Sekitar”.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan peneliitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Citra PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru pada Masyarakat Sekitar.

2. Manfaat Penelitian

- Secara teoritis dapat menyumbangkan pikiran penulis dan diharapkan dapat mengembangkan kajian Studi Ilmu Komunikasi yaitu citra PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru pada Masyarakat Sekitar.
- Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman oleh Public Relation untuk membentuk citra yang lebih maksimal.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis menuangkan VI bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Tujuan dari bab ini adalah untuk menggambarkan secara singkat isi dari penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan permasalahan, dan tujuan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari kajian teori, kajian terdahulu, definisi konseptual atau operasional variabel dan hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tata cara penulisan yaitu meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Gambaran umum lokasi penelitian terdiri dari sejarah berdirinya Pekanbaru, letak geografis, jumlah penduduk, sosial budaya dan lain sebagainya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN