

No : 1687/KOM-D/SD-S1/2014

**MODEL KOMUNIKASI HUMAS PT TASPEN (PERSERO)
CABANG PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN
INFORMASI PROGRAM PENSIUN
KEPADA PENSIUNAN PNS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi*



Oleh:

**ILDA MISWATI H
NIM : 11043201951**

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2014**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-so@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS" yang ditulis oleh:

Nama : Ilda Miswati H
NIM : 11043201951
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang ujian panitia sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 27 Juni 2014

Dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Pekanbaru, 03 Juli 2014
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

DR. Yasril Yazid, M.I.S
NIP.19720429 200501 1 004

Panitia Ujian Munaqasah

Ketua

Darusman, M.Ag
NIP.19700813 199703 1 001

Penguji I

Firdaus El Hadi, S.sos, M.Soc,SC
NIP. 19761212 200312 1 004

Sekretaris

Mardiah Ruban, M.Si
NIP. 19799302 200701 2 023

Penguji II

Sudianto, S.sos, M.I.Kom
NIP.19801230 200604 1 001

ABSTRAK

Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS

Program Asuransi Sosial merupakan program yang terdiri dari Program Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) yang dikelola PT TASPEN (Persero). Sebagai sebuah organisasi pemerintah, PT TASPEN dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta PT TASPEN menggunakan jasa seorang humas. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS, dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* yakni menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka-angka. Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dengan informan kunci yang berjumlah 7 orang yaitu Kepala Cabang, Kepala Bidang Personalia dan Umum, Kepala Bidang Administrasi Data Peserta, Kepala Bidang Penetapan Klaim, Customer Service, PNS Aktif dan Pensiunan PNS, kemudian observasi dan dokumen-dokumen yang berada di Kantor PT TASPEN (PERSERO) Cabang Pekanbaru. Sedangkan data sekundernya adalah arsip-arsip dan dokumen serta berita yang berhubungan dengan Program Asuransi Sosial yang diterbitkan diluar PT TASPEN (Persero).

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru, sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS. Hasil penelitian penulis dari data dan wawancara yang telah penulis lakukan adalah model komunikasi mampu menjelaskan proses terjadinya komunikasi mulai dari komunikator, pesan, media, komunikasi sampai mencapai *feedback*. Model komunikasi yang penulis gambarkan dalam penelitian ini adalah model komunikasi Laswell dimana dalam model itu terlihat jelas seperti apa proses komunikasi yang terjadi di PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi kepada komunikasi sehingga informasi yang diberikan sampai dan menjangkau semua peserta PT TASPEN.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah buat Nabi junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau kita semua termasuk penulis bisa mengecap ilmu pengetahuan di bumi ini dan mudah-mudahan mendapat Ridha disisi Allah...Amin

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, sudah sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS. Untuk itu pula kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda Herman. S dan Ibunda Darwana atas semangat tiada henti, do'a yang selalu menguatkan, dan nasehat yang selalu mengingatkan yang selalu diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sedalam-dalamnya atas kasih sayang yang selama ini kalian berikan tanpa rasa lelah dan pamrih.
2. Dosen Pembimbing penulis yang baik hati Bapak Elfiandri, M. Si dan Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M. Si yang selalu membimbing dan memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Prof. H. Munzir Hitami, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Yasril Yazid M.IS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi jenjang Strata 1 (satu) UIN SUSKA RIAU.
5. Tim penguji skripsi yaitu Bapak Firdaus El Hadi, S.Sos. M.Soc.SC, Bapak Sudianto, S.Sos. M.I.Kom dan Ketua Sidang Bapak Darusman, M.Ag serta Sekretaris Ibu Mardhiah Rubani, M.Si. Terimakasih banyak atas kritik dan sarannya yang membangun untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Bapak Firdaus El Hadi, S. Sos. M. Soc. SC.
7. Penasehat Akademis penulis Bapak Musfialdy, M. Si
8. PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru dan khususnya Bapak Djaisman dan Ibu Rita Olenia yang baik hati membantu penulis selama penelitian.
9. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah memberikan ilmu dan semangat kepada penulis.
10. Saudara-saudara tercintaku yaitu Abangku Lasmi Apriyanto dan Adekku Reni Novriyanti dan Sriwahyuni serta sepupuku Ramisa Hazlin. Terimakasih buat do'anya kepada penulis.
11. Special buat kanda Sahrul Rahmat yang telah menemani hari-hari penulis, memberikan semangat dan motivasi, memberikan kekuatan disaat lelah, membimbing saat mulai kehilangan arah selama menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak buat semuanya.

12. Sahabat-sahabat penulis selama kuliah Gridday (GD): Dedi Prayoga, Reni Septriani, Gesti Yulianti Putri, Aldilla Hamam Putri, Dedi Satria dan Alfi Adri. Dan juga sahabatku Sandy, Seska Wellyana, Tilla Rahma Yesa, Vina Wahyuni, Khusnul Hanafi, Raja Widya Novcih, Ariyanti, Rino Wahyudi, Sri Indah Purwanti, Wendry Afrizon, Akto Misriadi, Randi Desma Putra, dan Rahma Yani,. Terimakasih untuk kebersamaan dan bantuan diberikan selama ini. semoga Allah SWT membalasnya.
13. Sahabat-sahabat penulis Yeli, Neneng, Kak Wiwik, Gesti Rahayu, Elvy. Terimakasih untuk kebersamaan dan bantuan diberikan selama ini. semoga Allah SWT membalasnya.
14. Terimakasih banyak buat teman-teman seperjuangan penulis, Kom C (2010) dan Public Relations B (2010), semangat ya buat semuanya terimakasih untuk bantuan dan semangat yang diberikan.
15. Staff dan seluruh karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru khusus Devisi Administrasi Data Peserta yaitu pak Darwin, bu Olen, Pak El, Pak Sukri, Pak Deri dan selama penulis magang dan terimakasih untuk ilmu dan kebersamaannya.
16. Teman-teman KKN penulis Teteh Ifkha, Anggi, Ocu Irfan, Uda Aflim, Bg Dedi dan Desi serta terimakasih buat bapak Slamet sebagai bapak angkat penulis selama menyelesaikan KKN yang selalu memberikan semangat serta doanya kepada penulis.

Dan semua pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis tidak bisa membalas satu persatu dari apa yang telah kalian semua berikan, dengan ucapan terimakasih ini penulis berharap dapat mewakili rasa syukur penulis atas dukungan, semangat dan motivasi yang slalu tercurahkan buat penulis.

Penulis menyadari akan kekurangan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini, yang mana mungkin tidak sempurna sebagaimana yang kita harapkan karena itu semua atas kekurangan penulis dalam mencari buku rujukan serta mengolah data penelitian. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari penguji dan pembaca yang budiman untuk menjadikan Skripsi ini lebih baik dimasa yang akan datang.

Pekanbaru, 27 Juni 2014

Penulis

Ilda Miswati H

11043201951

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Permasalahan.....	5
E. Batasan Masalah.....	6
F. Rumusan Masala	6
G. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
H. Kerangka teoritis	7
I. Konsep Operasional	30
J. Metode Penelitian.....	32
K. Sistematika Penulisan	36

BAB II GAMBARAN UMUM PT TASPEN (PERSERO) CABANG PEKANBARU.....	38
A. Sejarah PT TASPEN (PERSERO) Cabang Pekanbaru.....	38
B. Visi dan Misi	41
C. Pelayanan PT TASPEN (PERSERO) Cabang Pekanbaru	41
D. Enam Standar Pelayanan PT TASPEN (ERSERO).....	43
E. Informasi Produk.....	44
F. Logo PT TASPEN (PERSERO)	47
G. Struktur Organisasi	48
 BAB III PENYAJIAN DATA.....	55
A. Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS.....	55
 BAB IV ANALISA DATA.....	81
A. Analisis data mengenai Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS.....	81
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	