

***MEDIA RELATIONS CORPORATE SECRETARY PT.MANDIRI
TUNAS FINANCE DALAM PENANGANAN KRISIS
MISKOMUNIKASI DENGAN MEDIA SINDONEWS.COM
(Studi deskriptif pada rapor PEL Q1 Januari-Maret 2025)***



Intelligentia - Dignitas

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Raficko Bellmiviano Panji

1410621059

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL & HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

ABSTRAK

Raficko Bellmiviano Panji (1410621059), *MEDIA RELATIONS CORPORATE SECRETARY PT.MANDIRI TUNAS FINANCE DALAM PENANGANAN KRISIS MISKOMUNIKASI DENGAN MEDIA SINDONEWS.COM* (Studi deskriptif pada rapor PEL Q1 Januari-Maret 2025). Ilmu Komunikasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum; Universitas Negeri Jakarta; 200 Halaman. 10 Buku 2015-2022; 10 Jurnal 2020-2025. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini membahas peran media relations yang dijalankan oleh Corporate Secretary PT Mandiri Tunas Finance (MTF) dalam menangani krisis miskomunikasi dengan media Sindonews.com akibat pemberitaan negatif berjudul “Oknum Brimob Diduga Aniaya Karyawan Leasing di Kendari, Polda Sultra Lakukan Penyelidikan” pada 16 Maret 2025. Pemberitaan tersebut menimbulkan krisis reputasi karena adanya kesalahan informasi terkait status korban yang diklaim sebagai karyawan MTF, padahal merupakan tenaga eksternal pihak ketiga. Kondisi ini berdampak pada penurunan Publicity Effectiveness Level (PEL) MTF menjadi 64,17% (rapor merah) pada periode Q1 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan media relations oleh Corporate Secretary MTF dalam membangun, memelihara, serta memulihkan hubungan dengan media guna mengendalikan arus informasi dan mencegah eskalasi krisis reputasi. Landasan teoritis penelitian ini menggunakan Teori Agenda Setting yang menjelaskan peran media dalam membentuk prioritas isu publik, serta konsep media relations yang bersifat proaktif dan reaktif dalam konteks komunikasi krisis.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan empat informan dan satu informan kunci dari pihak MTF dan Sindonews.com, observasi partisipatif, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses open coding, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan validasi triangulator eksternal dari Bening Digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Corporate Secretary MTF menerapkan strategi media relations yang mengombinasikan pendekatan proaktif, seperti media gathering, distribusi siaran pers, dan pemanfaatan media digital, serta pendekatan reaktif melalui klarifikasi cepat menggunakan holding statement dan message map. Strategi tersebut didukung oleh SOP komunikasi krisis dan kolaborasi lintas divisi, sehingga mampu memperbaiki narasi pemberitaan dan memulihkan reputasi perusahaan. Hal ini tercermin dari peningkatan PEL menjadi rapor hijau pada periode Q2 2025.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa media relations tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi merupakan instrumen strategis dalam pengendalian narasi publik, pencegahan eskalasi krisis, dan pemeliharaan kepercayaan stakeholder. Implementasi media relations yang cepat, transparan, dan terstruktur terbukti efektif dalam menangani krisis miskomunikasi serta menjaga stabilitas reputasi perusahaan di era keterbukaan informasi.

Kata Kunci: Media Relations, Krisis, Miskomunikasi, Reputasi Perusahaan.



ABSTRACT

Raficko Bellmiviano Panji (1410621059) MEDIA RELATIONS OF THE CORPORATE SECRETARY AT PT MANDIRI TUNAS FINANCE IN HANDLING MISCOMMUNICATION CRISIS WITH SINDONEWS.COM (Descriptive Studies on PEL report during the Q1 period of January-March 2025). Communication Science; Faculty of Social Sciences and Law; State University of Jakarta; 200 Pages. 10 Books 2015-2022; 10 Journals 2020-2025. Communication Science Study Program. Faculty of Social Sciences and Law. State University of Jakarta.

This study examines the role of media relations implemented by the Corporate Secretary of PT Mandiri Tunas Finance (MTF) in handling a miscommunication crisis with the media outlet Sindonews.com following negative news coverage entitled “A Brimob Officer Allegedly Assaulted a Leasing Employee in Kendari, South Sulawesi Police Conduct an Investigation” published on March 16, 2025. The news triggered a reputational crisis due to inaccurate information regarding the victim’s employment status, who was reported as an MTF employee but was in fact a third-party external worker. This miscommunication resulted in a decline in MTF’s Publicity Effectiveness Level (PEL) to 64.17% (red status) during the first quarter of 2025.

The purpose of this research is to analyze how media relations practices conducted by the Corporate Secretary of MTF function to build, maintain, and restore relationships with the media in order to manage information flow and prevent the escalation of reputational crises. The theoretical framework of this study is grounded in Agenda Setting Theory, which explains the media’s role in shaping public issue salience, as well as the concept of proactive and reactive media relations within the context of crisis communication.

This research adopts a constructivist paradigm with a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with four informants and one key informant from PT Mandiri Tunas Finance and Sindonews.com, participatory observation, and documentation. Data analysis was conducted using open coding techniques, while data validity was ensured through source triangulation and external validation by a triangulator from Bening Digital.

The findings indicate that the Corporate Secretary of MTF implemented an integrated media relations strategy combining proactive approaches such as media gatherings, press releases, and digital media utilization—with reactive measures, including rapid clarification through holding statements and message mapping. These strategies were supported by crisis communication standard operating procedures (SOPs) and cross-divisional collaboration, enabling the organization to correct media narratives and restore its corporate reputation. This recovery was reflected in the improvement of MTF’s PEL to green status in the second quarter of 2025.

This study concludes that media relations function not merely as a publicity tool but as a strategic instrument for controlling public narratives, preventing crisis escalation, and maintaining stakeholder trust. The implementation of timely, transparent, and structured media relations practices proved effective in managing miscommunication crises and safeguarding corporate reputation in an era of information transparency.

Keywords: Media Relations, Crisis, Miscommunication, Corporate Reputation.



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Raficko Bellmiviano Panji
No. Registrasi : 1410621059
Jenjang : S1
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Judul Skripsi/KA : Media Relations corporate secretary PT. Mandiri Tunas Finance dalam penanganan krisis miskomunikasi dengan media Sindonews.com (studi deskriptif pada rapor PEL Q1 Januari–Maret 2025)

Dengan ini menyatakan bahwa saya memastikan Karya Ilmiah saya yang berjudul **“Media Relations corporate secretary PT. Mandiri Tunas Finance dalam penanganan krisis miskomunikasi dengan media Sindonews.com (studi deskriptif pada rapor PEL Q1 Januari–Maret 2025)”**. merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa Karya Ilmiah saya ini bukan merupakan hasil tiruan, saduran, atau terjemahan dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari Karya Ilmiah saya melanggar ketentuan orisinalitas, saya siap menerima sanksi yang diberikan oleh pihak program studi maupun pihak universitas.

Jakarta 21 Januari 2025


Raficko Bellmiviano Panji
NIM. 1410621059

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

"Media Relations corporate secretary PT. Mandiri Tunas Finance dalam penanganan krisis miskomunikasi dengan media Sindonews.com (studi deskriptif pada rapor PEL Q1 Januari–Maret 2025)"

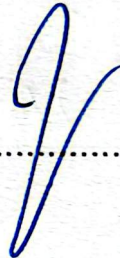
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si.
NIP. 197803182008012010

.....


21/01/2026
.....

Dosen Pembimbing II

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Elisabeth Nugrahaeni P. M.Si.
NIP. 197311152006042001

.....


21/01/2026
.....

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi FISH UNJ

.....


Dr. Dini Safitri, M.Si.

NIP. 198402062010122002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Maulina Larasati Putri S.Sos.,M.IKom NIP. 198101142005012002 Ketua Sidang		21/01/2026
2.	Dr. Sandy Allifiansyah,M.A.,Ph.D. NIP. 199106022024061002 Penguji Ahli I		21/01/2026
3.	Dr. M. Fikri Akbar, S.I.Kom., M.Si., M.M NIP. 198705302024061001 Penguji Ahli II		21/01/2026
4.	Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si NIP. 197803182008012010 Pembimbing I		21/01/2026
5.	Dr.Elisabeth Nugrahaeni P. M.Si. NIP. 197311152006042001 Pembimbing II		21/01/2026

Tanggal Lulus: 23 Januari 2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raficko Bellmiviano Panji
NIM : 1410621059
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Ilmu Komunikasi
Alamat email : raficko19panji@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

**Media Relations Corporate Secretary PT.Mandiri Tunas Finance Dalam Penanganan Krisis Miskomunikasi
Dengan Media Sindonews.com (Studi deskriptif pada rapor *PEL* Q1 Januari-Maret 2025)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Januari 2026

(Raficko Bellmiviano Panji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya kepada kita semua dan kepada peneliti sehingga dapat menyusun skripsi berjudul "*Media Relations corporate secretary PT.Mandiri Tunas Finance dalam penanganan krisis miskomunikasi dengan media Sindonews.com (Studi deskriptif pada rapor PEL Q1 Januari-Maret 2025)*". Peneliti sadar akan dukungan dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa dukungan dari kedua orang tua tercinta peneliti yaitu Panji Imansyah & Virgina Ollivianty. Pada kesempatan ini juga penliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak berikut:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, Prof Dr. Irfan Iskandar, M.Hum., Prof. Dr. Ari Saptono, SE, M. Pd., Dr. Andy Hadiyanto, MA., dan Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd. selaku Wakil Rektor I, II, III, dan IV Universitas Negeri Jakarta.
2. Firdaus Wajdi, M.A.. Ph.D selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si., CPR selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta.

4. Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si., Sandy Allifiansyah, M.A., Ph.D., dan Mega Ayu Permatasari, M.Si., selaku Koordinator Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si., selaku dosen pembimbing satu dan Elisabeth Nugrahaeni P. M.Si., selaku dosen pembimbing dua dari peneliti yang telah membantu, meluangkan waktu dan tenaga, serta memberikan arahan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir penelitian.
6. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yakni, Dr. Elisabeth Nugrahaeni P. M.Si., Dr. Kinkin Yuliaty SP.M.Si., Dr. Wiratri Anindhita, M.SC., CPR., Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si., CPR., Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si., Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom., Nada Arina Romli, M. I.Kom., Dr. M. Fikri Akbar, M.Si., M.M., Sandy Allifiansyah, M.A., Ph.D., Mega Ayu Permatasari, M.Si dan Noprita Herari, M.Ikom yang telah banyak membimbing dan memberikan arahan, pengetahuan, serta dukungan kepada temanteman angkatan 2021.
7. Bapak Puwanto, Bapak Rafi Muratdho, Bapak Dimas Ari Panggung, Bapak Geraldo Bahana, dan Martha Rinanda Selaku Informan dari PT.Mandiri Tunas Finance & Sindonews.com yang telah berbagi informasi serta waktunya untuk menolong penelitian ini sampai selesai.

8. Ibu Lia Marlina selaku Direktur Utama PT.Bening Digital yang telah bersedia menjadi Triangulator dalam penelitian ini sehingga penelitian bisa terverifikasi.
9. Sahabat Sahabat Peneliti yaitu Rayhan Reznandia, Azril Ravisyah dan Muhammad Farlan Wijaya yang telah memberikan peneliti dorongan dan semangat untuk menuntaskan skripsi ini hingga selesai.

Jakarta 14 Desember 2025

Peneliti

Raficko Bellmiviano Panji

1410621059



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	27
1.4 Manfaat Penelitian.....	30
1.4.1 Manfaat Penelitian Akademik.....	30
1.4.2 Manfaat Praktis.....	31
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	32
2.1 Tinjauan Pustaka Terdahulu.....	32
2.2 Perspektif Teoritis.....	54
2.2.1 Teori Agenda Setting.....	54
2.3 Tinjauan Konseptual.....	55
2.3.1 Upaya Media Relations itu bersifat Reaktif & Proaktif.....	55
2.3.2 Bekerja sama dengan media disaat krisis.....	60
2.3.3 Relasi daftar kontak jurnalis.....	62
2.3.4 Relasi dengan <i>influencer</i> di ranah media digital	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	66
3.1 Paradigma Penelitian.....	66
3.2 Metode Penelitian.....	68
3.3 Strategi Penelitian.....	70

3.4 Unit Analisis.....	72
3.5 Subjek Penelitian.....	74
3.6 Teknik Pengambilan Data.....	79
3.6.1 Observasi Non Partisipatif.....	81
3.6.2 Dokumentasi.....	83
3.7 Teknik Analisis Data.....	85
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	87
3.8.1 Triangulasi Sumber.....	88
3.9 Coding.....	90
3.10 Keterbatasan Penelitian.....	91
BAB IV HASIL, PEMBAHASAN, KEABSAHAN, DAN	
 CODING PENELITIAN.....	93
4.1 Gambaran umum penelitian.....	93
4.2 Hasil Penelitian.....	96
4.2.1. Upaya Media Relations yang Bersifat Reaktif dan Proaktif.....	97
4.2.2. Bekerja Sama dengan Media di Masa Krisis.....	108
4.2.3. Praktisi Relasi Media Harus Memiliki Daftar Jurnalis (Media List).....	116
4.2.4. Mengelola Hubungan dengan Influencer Daring di Ranah Digital.....	126
4.2.5. Hasil Observasi.....	141
4.3 Pembahasan Penelitian.....	151
4.3.1. Relevansi dengan Teori Agenda Setting (Landasan Teori Utama).....	151
4.3.2. Pembahasan Dimensi Proaktif dan Reaktif.....	153
4.3.3. Dimensi kerjasama dengan media disaat Krisis.....	165
4.3.4. Pembahasan Dimensi Pembaharuan List Jurnalis.....	179

4.3.5. Pembahasan Dimensi Kerjasama Influencer Digital.....	190
4.4 Keabsahan Data Triangulator	203
BAB V PENUTUP.....	210
5.1. Kesimpulan.....	210
5.2. Saran.....	212
5.2.1. Saran Praktis (Untuk PT Mandiri Tunas Finance).....	212
5.2.2. Saran Akademis (Untuk Peneliti Selanjutnya).....	213
DAFTAR PUSTAKA.....	215
LAMPIRAN.....	xviii



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terdahulu.....	45
Tabel 3.5 Daftar Informan Penelitian.....	75
Tabel 3.5.1 Daftar Key Informan	79
Tabel 3.8.1 Daftar Informan Triangulasi.....	90
Tabel 4.2.5 Open Coding	148



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita dari Sindonews.com 16 Maret 2025.....	6
Gambar 1.2 Rapor merah PEL periode Q1 2025 (Januari – Maret)	10
Gambar 1.3 Daftar Pemberitaan Negatif Periode Q1 2025 (Januari- Maret).....	11
Gambar 1.4 Rapor Hijau PEL Periode Q2 2025 (April-September).....	12
Gambar 1.4.Rapor PEL Hijau Q3 2025 (Oktober-Desember)	12
Gambar 1.5 Tantangan Humas oleh Perusahaan BFI Finance.....	14
Gambar 1.6 Prestasi Corporate Secretary PT.Mandiri Tunas Finance 2024.....	15
Gambar 1.6.1 Prestasi Corporate Secretary PT.Mandiri Tunas Finance 2025	15
Gambar 1.7 Pemberitaan negatif di Q1 2025.....	20
Gambar 1.8 Event BCA Finance.....	23
Gambar 3.6.1 Surat Izin Wawancara Informan.....	84
Gambar 4.2.1 Pembagian informasi melalui Press Conference.....	98
Gambar 4.2.1.2 Penyelenggaraan Gathering melalui Conference.....	101
Gambar 4.2.1.3 Konten sinematik MTF.....	102
Gambar 4.2.1.4 Peta pemangku kepentingan PT.MTF.....	105
Gambar 4.2.3.1 Upaya Gathering Media dalam event Livin’Fest.....	120
Gambar 4.2.3 Contoh segmentasi Tier media.....	122
Gambar 4.2.4.1 Kolaborasi dengan Influencer.....	127
Gambar 4.2.4.2 Profil Influencer terkait.....	127
Gambar. 4.2.4.3 Program Podcast “Talkin’ by MTF”	129
Gambar 4.2.4.4 Kolaborasi Live Report Dengan Influencer.....	131
Gambar 4.2.4.5 Kolaborasi yang mendorong algoritma.....	133
Gambar 4.2.4.6 Profil akun Kolaborator.....	133

Gambar 4.2.4.7 Kolaborasi berdasarkan relevansi.....	135
Gambar 4.2.4.8 Profil akun Kolaborator.....	135
Gambar 4.2.4.9 Program MTF News.....	137
Gambar 4.2.4.10 Kolaborasi MTF & Radiosmart.....	138
Gambar 4.2.5.1 SOP laporan dengan pimpinan.....	141
Gambar 4.2.5.2 Keseharian Kinerja Divisi Humas.....	142
Gambar 4.2.5.3 Koordinasi antar tim Divisi Humas.....	144

