

PERSEPSI JURNALIS *TIER 1* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI *MEDIA RELATIONS* PT KLIK INDONESIA KREATIF

MUTIARA DWI PUTRI



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Persepsi Jurnalis *Tier 1* terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Media Relations PT Klik Indonesia Kreatif” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Mutiara Dwi Putri
J1401221064



@Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

RINGKASAN

MUTIARA DWI PUTRI. Persepsi Jurnalis *Tier 1* terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Media Relations PT Klik Indonesia Kreatif. *Tier 1 Journalists' Perceptions of Information Service Quality of Media Relations at PT Klik Indonesia Kreatif*. Dibimbing oleh DAVID RIZAR NUGROHO

Kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh praktisi media relations kepada jurnalis merupakan salah satu faktor penting dalam membangun persepsi, kepercayaan, dan hubungan profesional antara perusahaan dengan media. Di era digital yang ditandai oleh arus informasi yang cepat dan kompetitif, jurnalis membutuhkan akses informasi yang akurat, relevan, dan responsif untuk mendukung aktivitas pemberitaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh media relations menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam menjaga hubungan baik dengan media. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi jurnalis tier 1 terhadap kualitas pelayanan informasi Media Relations PT Klik Indonesia Kreatif (KlikPR.co) serta menganalisis hubungan antara karakteristik individu jurnalis, kualitas pelayanan informasi, dan persepsi jurnalis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian terdiri atas 20 jurnalis tier 1 yang pernah berinteraksi dengan Media Relations KlikPR.co, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta uji hubungan antarvariabel melalui Independent Sample T-Test, Rank Spearman, dan Pearson Product Moment. Variabel yang diteliti meliputi karakteristik individu jurnalis sebagai variabel independen, kualitas pelayanan informasi berdasarkan dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta persepsi jurnalis yang diukur melalui aspek kognitif, afektif, dan konatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Media Relations KlikPR.co pada seluruh dimensi SERVQUAL berada dalam kategori sangat tinggi. Persepsi jurnalis tier 1 yang meliputi aspek kognitif, afektif, dan konatif juga berada dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan adanya penilaian positif terhadap pelayanan informasi yang diberikan perusahaan. Selain itu, ditemukan hubungan yang kuat dan signifikan antara karakteristik individu jurnalis dengan persepsi mereka, khususnya pada beberapa aspek karakteristik tertentu. Penelitian ini juga menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan informasi dengan persepsi jurnalis, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,506. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Media Relations KlikPR.co, maka semakin positif pula persepsi jurnalis terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi praktisi media relations dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi serta memperkuat hubungan profesional dengan media di era digital.

Kata kunci: jurnalis tier 1, karakteristik jurnalis, kualitas pelayanan informasi, media relations, persepsi jurnalis



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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



**PERSEPSI JURNALIS *TIER 1* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI *MEDIA RELATIONS*
PT KLIK INDONESIA KREATIF**

MUTIARA DWI PUTRI

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Rici Tri Harpin Pranata, S.KPm., M.Si



Judul Laporan : Persepsi Jurnalis *Tier 1* terhadap Kualitas Pelayanan Informasi
Media Relations PT Klik Indonesia Kreatif

Nama : Mutiara Dwi Putri
NIM : J1401221064

Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. David Rizar Nugroho M.Si.
NIP.320101130972007

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso S.Sos., M.P.
NPI. 201807198005241001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T
NIP 196607171992031003



Tanggal Ujian:
18 Juni 2026

Tanggal Lulus:

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul "Persepsi Jurnalis *Tier 1* terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Media Relations PT Klik Indonesia Kreatif."

Penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. David Rizar Nugroho, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berharga.
2. Rici Tri Harpin Pranata, S.KPm., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.
3. Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P., selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media, atas arahan, ilmu, serta dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan.
4. Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T., selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB University, yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di Sekolah Vokasi IPB University yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pelayanan terbaik selama masa perkuliahan.
6. Klikpr.co yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, khususnya kepada Jeannie Purnamasari dan Efon Dea, serta Triyo Agung Wibowo dari tim Media Relations yang telah membantu proses penyebaran kuesioner kepada para jurnalis.
7. Mama tercinta, Hartaty, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan semangat tanpa henti hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih juga kepada kakak, adik, serta seluruh keluarga besar atas doa dan dukungan yang selalu diberikan.
8. Terima kasih kepada Faza Nazala, Angelina, Irene, Jahsy, dan Fabiola atas dukungannya. Terima kasih juga kepada Kayla Izzati yang telah memotivasi penulis masuk IPB University, serta Khalisha yang menemani perjalanan sebelum perkuliahan.
9. Terima kasih kepada Brenda Syahirah yang tulus menemani penulis selama empat tahun perkuliahan, serta Muthia, Bian, dan Gilang selaku teman pertama di awal masa kuliah. Apresiasi juga disampaikan kepada keluarga TELYU (Arsalan, Rafqi, Heyssa, Mayva, Dinda, Annisa, Silfa, Raisa) atas kebersamaannya, serta Raihan dan Sabrina selaku kakak tingkat yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga.
10. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah melewati setiap proses hingga mampu menyelesaikan perkuliahan ini dan terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik.

Bogor, Juli 2026

Mutiara Dwi Putri



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Komunikasi	9
2.2 Media Massa	10
2.3 Jurnalis	11
2.4 <i>Corporate Communication</i>	11
2.5 <i>Media Relations</i>	12
2.6 Karakteristik	12
2.7 Kualitas Pelayanan	13
2.8 Persepsi	15
2.9 Peneliti Terdahulu	16
2.10 Kerangka Berpikir	23
III METODE	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Jenis Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Uji Instrumen	27
3.7 Uji Parsial (Uji T)	28
3.8 Uji Korelasi	28
3.9 Teknik Analisis Data	29
3.10 Analisis Skor Rataan	30
3.11 Definisi Operasional	31
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.2 Karakteristik Jurnalis (X1)	33
4.3 Kualitas Layanan (X2)	37
4.4 Hubungan antara Karakteristik Jurnalis dengan Persepsi Jurnalis	45
4.5 Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas Data	49
4.6 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Informasi dengan Persepsi Jurnalis	51
V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59
RIWAYAT HIDUP	65

@Hak cipta milik IPB University

- 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 IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Proyek terdahulu	16
2	Penilaian korelasional	29
3	Skala pengukuran <i>likert</i>	30
4	Skala penilaian responden	31
5	Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	34
6	Jumlah responden berdasarkan usia	35
7	Jumlah responden berdasarkan jabatan/posisi	35
8	Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan	36
9	Deskripsi data responden terhadap indikator <i>Tangibles</i>	37
10	Deskripsi data responden terhadap indikator <i>Reliability</i>	38
11	Deskripsi data responden terhadap indikator <i>Responsiveness</i>	39
12	Deskripsi data responden terhadap indikator <i>Assurance</i>	40
13	Deskripsi data responden terhadap indikator <i>Empathy</i>	41
14	Deskripsi data responden terhadap indikator Kognitif	42
15	Deskripsi data responden terhadap indikator Afektif	43
16	Deskripsi data responden terhadap indikator Konatif	44
17	Jenis kelamin dengan persepsi jurnalis <i>tier 1</i>	45
18	Usia dengan persepsi jurnalis	46
19	Jabatan/posisi dengan persepsi jurnalis	47
20	Tingkat pendidikan dengan persepsi jurnalis	48
21	Tabel uji validitas	49
22	Tabel uji reliabilitas	50
23	Tabel uji normalitas	50
24	Kualitas pelayanan dengan persepsi jurnalis	51

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah pengguna internet di Indonesia	1
2	Media online yang paling banyak dibaca warga Indonesia awal 2025	3
3	Tujuh provinsi dengan jumlah wartawan tersertifikasi terbanyak 2025	4
4	Kerangka pemikiran	23

DAFTAR LAMPIRAN

1	X1.1 Jenis Kelamin – Y.1.1 Kognitif	61
2	X1.1 Jenis Kelamin – Y1.2 Afektif	61
3	X1.1 Jenis Kelamin – Y1.3 Konatif	61
4	X1.2 Usia – Y1.1 Kognitif	61
5	X1.2 Usia – Y.1.2 Afektif	61
6	X1.2 Usia – Y.1.3 Konatif	62
7	X1.3 Jabatan/Posisi - Y1.1 Kognitif	62
8	X1.3 Jabatan/Posisi - Y.1.2 Afektif	63

9	X1.3 Jabatan/Posisi - Y.1.3 Konatif	63
10	X1.4 Tingkat Pendidikan - Y1.1 Kognitif	63
11	X1.4 Tingkat Pendidikan - Y.1.2 Afektif	64
12	X1.4 Tingkat Pendidikan - Y1.1 Konatif	64

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

