



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Nama : Sutinah
NIM : 44208110114
Judul : Optimalisasi Fungsi Public Relations pada Customer Relations
PT Advance Tirta Komputer Dalam Membina Hubungan Baik
Dengan Pelanggan
Halaman : 1 – 109 , dan 33 buku (1999 – 2008)
Bibliografi

ABSTRAKSI

Dalam membina hubungan yang baik dan harmonis antara organisasi dengan publik, berkaitan erat dengan peranan *public relations* (PR). PT Advance Tirta Komputer (ATIKOM) menyadari pentingnya peran PR untuk menjaga hubungan harmonis dengan publik-nya dan meningkatkan citra positif perusahaan, dimana fungsi PR di implementasikan melalui *customer relations* dibawah divisi *marketing communications*. Penelitian ini dilakukan pada PT ATIKOM karena perkembangan yang drastis sejak tahun 2000 sampai dengan tahun 2012 dari segi peningkatan jumlah *dealer*.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui optimalisasi fungsi *public relations* pada *customer relations* terkait dengan membina hubungan baik dengan pelanggan dengan menggunakan landasan teori fungsi-fungsi PR yang dikemukakan oleh Cutlip, Centre dan Candfield dan teori landasan *customer relations* yang baik yang dikemukakan oleh Frazier Moore.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada nara sumber dan observasi pada kantor operasional ATIKOM.

Hasil penelitian membahas fungsi PR yang telah dijalankan ATIKOM, namun terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu kendala kurangnya sumber daya manusia sehingga fungsi PR belum berjalan maksimal, disarankan untuk menambah personil dalam menjalankan fungsi PR. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa fungsi PR yang dijalankan paling konsisten adalah fungsi *Public Relations* dalam membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya melalui implementasi *Customer Relations* melalui *dealer Gathering, exhibition, roadshow dan launching*. Kegiatan yang difokuskan kepada publik eksternal, untuk membina hubungan baik dan meningkatkan kepercayaan publik atau masyarakat.