



**STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE COMMUNICATIONS
PT EXCELCOMINDO PRATAMA, TBK DALAM MEMPERTAHANKAN
JUMLAH PELANGGAN PADA PROGRAM REGISTRASI PRABAYAR
(PERIODE 15 DESEMBER 2005 – 27 SEPTEMBER 2006)**

S K R I P S I

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh:

Nama	: Mimma Prataminingsih
NIM	: 04 202 – 060
Program Studi	: Hubungan Masyarakat

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
J A K A R T A
2 0 0 6**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Mimma Prataminingsih

NIM : 042 02 060

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Judul Skripsi :

**STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE COMMUNICATIONS PT
EXCELCOMINDO PRATAMA, TBK DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN PADA PROGRAM REGISTRASI PRABAYAR (PERIODE 15
DESEMBER 2006 – 27 SEPTEMBER 2006)**

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing I



Drs. Ervan Ismail M.si

Pembimbing II



Ponco Budi Sulistyo. S. Sos. M. Comm

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Mimma Prataminingsih

NIM : 042 02 060

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Hubungan Masyarakat

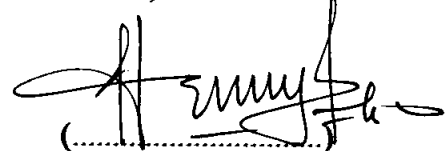
Judul Skripsi :

**STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE COMMUNICATIONS PT
EXCELCOMINDO PRATAMA, TBK DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN PADA PROGRAM REGISTRASI PRABAYAR (PERIODE 15
DESEMBER 2006 – 27 SEPTEMBER 2006)**

Jakarta, November 2006

1. Ketua Sidang

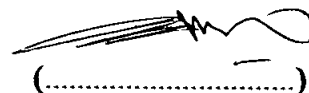
Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

Irmulan Sati Tomohardjo, SH, M.Si



(.....)

3. Pembimbing I

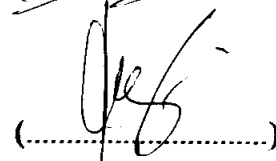
Drs Ervan Ismail, M. Si



(.....)

4. Pembimbing II

Ponco Budi Sulisty, S.Sos, M. Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Mimma Prataminingsih

NIM : 042 02 060

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Judul Skripsi :

**STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE COMMUNICATIONS PT
EXCELCOMINDO PRATAMA, TBK DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN PADA PROGRAM REGISTRASI PRABAYAR (PERIODE 15
DESEMBER 2006 – 27 SEPTEMBER 2006)**

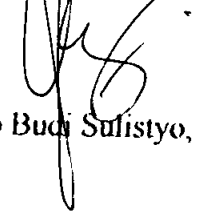
Mengetahui

Pembimbing I



(Drs. Ervan Ismail, M.Si)

Pembimbing II



(Ponco Budi Sulisty, S.Sos, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fikom UMB



(Dra. Diah Wardhani, M. Si)

Ketua Bidang Studi Humas



(Irmulan Sati Tomohardjo, SH, M. Si)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur Penulis haturkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat, hidayah serta inayah-Nya, yang selalu dilimpahkan kepada kita semua, dan shallawat serta salam Penulis panjatkan atas diri Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah menghantarkan petunjuk Allah SWT kepada seluruh ummat.

Alhamdulillah, skripsi yang berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE COMMUNICATIONS PT EXCELCOMINDO PRATAMA, TBK DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PADA PROGRAM REGISTRASI PRABAYAR (PERIODE 15 DESEMBER 2006 – 27 SEPTEMBER 2006)** telah dapat penulis selesaikan dengan baik, sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Jurusan Hubungan Masyarakat Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta dan juga keinginan penulis untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai *Corporate Communications* dan fungsinya sebagai *Public relations* pada suatu perusahaan.

Dalam penulisannya, sudah barang tentu banyak mendapatkan kendala. Kendala tersebut berupa hambatan-hambatan yang Penulis dapatkan selama proses penyelesaian skripsi ini. Namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, menjadikan Penulis mampu dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut dengan baik.

Untuk itu Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Orang tua penulis yang senantiasa selalu mendorong, penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, untuk diskusi yang menyenangkan, untuk cinta dan air mata dalam menjadikan penulis seperti sekarang ini, untuk pelajaran hidup yang begitu berharga untuk penulis. *Bapak, mama terimakasih. Senyummu menguatkan setiap langkah-langkahku....*

2. Bapak Drs. Ervan Ismail M.Si, dosen Pembimbing I penulis yang selalu menyediakan banyak waktu untuk membimbing penulis disela-sela kesibukannya.
3. Bapak Ponco Sulisty, S.Sos., M.Comm selaku dosen Pembimbing II penulis yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis.
4. Ibu. Dra. Diah Wardhani, M Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Irmulan Sati Tomohardjo,SH, M Si selaku Ketua Jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos, M.Si selaku Penasihat Akademik Jurusan Public Relations angkatan 2002 Universitas Mercu Buana
7. Ibu Ventura Elisawati selaku *Head of Corporate Communications* PT Excelcomindo Pratama,Tbk. yang berkenan untuk menjawab semua pertanyaan pada penelitian penulis.
8. Ibu Aan Sriyani selaku Service Delivery and Contact Management QA-P&P Specialist PT Excelcomindo Pratama, Tbk atas informasi yang diberikan mengenai PT Excelcomindo Pratama,Tbk. dan kesediaannya menjawab semua pertanyaan pada penelitian penulis.
9. Ibu Meity Purnamasari selaku staff *Capital Resources* PT Excelcomindo Pratama,Tbk.
10. Ibu Made Nila selaku *Secretary Head of Corporate Communications* PT Excelcomindo Pratama, Tbk
11. Para pelanggan setia XL, Adam Budirifa, Ria Suci Lestari, Febrian, Beni Okarda, Hendra Afrianto
12. Nenekku, Ibu Aisyah, untuk doa dan kasih sayang. *Semoga panjang umur!*
13. Sanak saudara Penulis, Mas Hendra, Mbak Erlin n EQ, Shinta, Laras, Fika dan Rian, juga bonekaku Zahra Justicia Rahma... *Love You!!!*

14. Lucy dan Uthie, *I found my self when I've found you gals...*
15. Soe Hok Gie... Untuk pemikiran-pemikirannya, untuk patriotisnya, untuk nasionalisnya dan pesan-pesannya untuk Mahasiswa Indonesia... *Aku akan tetap pada prinsip ini. Lebih baik aku diasingkan daripada menyerah pada Kemunafikan..*
16. Indah, Diah, Ulfa, Bhuthet, Mariska, dan semua teman-teman jurusan Humas 2002..... *We Did It!!!!*
17. Teman-teman di XL Verronisa, Chynthia, Narasoma, Victory, Lisya, Marcella, Qudsy, Mulyadi, Happy, Ikhwan, Arifin, Bayu, Bernard, Wendy, Linda, Yeni, Dudy dan Hasan.
18. Widya, Nofal Babeh, Reynanta, Gandhi, mbak Endah, dan teman-teman FIKOM 2002 yang selalu memberi semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
19. Fachry Fabian, untuk semangat, sayang dan perhatiannya... *Kita begitu berbeda dalam semua kecuali dalam cinta....*
20. Adik-adik Sie Publikasi OSIS SMAN 23 Jakarta Barat sebagai tempat untuk saya dalam mengaplikasikan ilmu yang saya dapat...
21. Universitas Mercu Buana, dan semua cerita di dalamnya, *Terima kasih...*

Penulis sadar, bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya Penulis sangat mengharapkan kritik yang sangat membangun dari berbagai pihak atau pembacanya.

Semoga skripsi ini berguna bagi masyarakat pada umumnya dan Penulis pada khususnya.

Billahi taufik wal hidayah
Wassallamualaikum Wr. Wb

Jakarta, November 2006

Penulis

MIMMA PRATAMININGSIH

D A F T A R I S I

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Komunikasi	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi	9
2.1.2 Proses Komunikasi	10
2.2 Strategi Komunikasi	11
2.2.1 Pengertian Strategi Komunikasi	11
2.2.2 Komponen-Komponen Strategi Komunikasi	12
2.2.3 Tujuan Strategi Komunikasi	15
2.2.4 Perumusan Strategi	16
2.2.5 Implementasi Strategi	17
2.2.6 Evaluasi Strategi	19
2.3 <i>Public Relations</i>	19
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	19
2.3.2 Ciri <i>Public Relations</i>	20
2.3.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	21
2.4.4 Formasi Pesan Dalam <i>Public Relations</i>	21
2.4 <i>Corporate Communications</i>	23
2.4.1 Pengertian <i>Corporate Communications</i>	23
2.4.2 Ciri-Ciri <i>Corporate Communications</i>	24
2.5.3 Fungsi <i>Corporate Communications</i>	25
2.5 Publik Eksternal	35

2.5.1 Pengertian Publik Eksternal	35
2.5.2 Jenis-Jenis Publik Eksternal	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Nara Sumber	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Data Primer	40
3.4.2 Data Sekunder	41
3.5 Definisi Konsep	41
3.6 Fokus Penelitian	42
3.7 Teknik Analisa Data	43

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi	46
4.1.3 Strategi Perusahaan	46
4.1.4 Sumber Daya Manusia	47
4.1.5 Produk dan Layanan.....	49
4.1.6 Pelanggan	51
4.1.7 Corporate Communications	52
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Tahapan Strategi Komunikasi Corporate Communication	55
4.3 Pembahasan	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
5.2.1 Saran Akademis	81
5.2.2 Saran Praktis	81

DAFTAR PUSTAKA HASIL WAWANCARA LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan dari PT Excelcomindo Pratama, Tbk
2. Press Realease “XL Optimis Mencapai Target Registrasi Kartu Prabayar”
3. Contoh Iklan Media Registrasi Prabayar
4. Contoh Formulir Pendaftaran Kartu Prabayar
5. Artikel Prepaid Registrations Internet
6. Kliping Media Cetak Januari 2006 – September 2006

DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM

halaman

TABEL

Strategi Komunikasi Corporate Communications PT Excelcomindo Pratama Tbk	68
--	----

DIAGRAM

Struktur Organisasi PT Excelcomindo Pratama, Tbk	48
Jumlah Pelanggan XL 5 Tahun Terakhir	51
Komposisi Pelanggan XL	51
Struktur Organisasi Corporate Communications PT Excelcomindo Pratama Tbk	53