



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Sandra Roosari (44207120055)

Analisis Fungsi PR Dalam Pelayanan Informasi di Departemen Customer Service
Divisi KMTC Line PT.Samudera Indonesia Tbk, Jakarta (Periode April 2010 –
May 2011)

v + 88 halaman + lampiran

Bibliografi 15 Buku (tahun 1976 – 2005)

Keywords : Fungsi PR, Pelayanan Informasi

ABSTRAKSI

Public Relations (PR) memiliki fungsi-fungsi yang dapat dijalankan tidak hanya oleh pelaku PR itu sendiri namun juga oleh bagian lain dalam organisasi. Customer Service merupakan salah satu bagian yang dapat menjalankan fungsi tersebut, terkait dengan fungsinya sebagai Customer Relation. Penelitian ini mengkhususkan fungsinya dalam konteks pelayanan informasi.

Penelitian ini merujuk pada teori-teori antara lain : teori komunikasi, teori mengenai komunikasi Business to Business, teori mengenai PR beserta fungsi dan tujuannya, teori PR sebagai komunikator, teori Customer Service beserta tugas dan fungsinya, teori pelayanan dalam bisnis khususnya pelayanan informasi, juga sebagai fungsi PR dalam CS.

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kasus untuk memperoleh gambaran mengenai analisis data dari fenomena pelaksanaan fungsi PR di departemen Customer Service.

Fungsi PR dalam pelayanan informasi dalam departemen Customer Service Divisi KMTC Line PT.Samudera Indonesia melaksanakan tugasnya melalui media yang disediakan dengan melihat pada public yang dituju, jenis informasi, sesuai kebutuhan. Kendala dapat terjadi yang akan diantisipasi melalui perencanaan yang tepat.

Hasil analisis terhadap data yang diperoleh, terkait dengan fungsi PR dalam pelayanan informasi di departemen CS akan menunjukkan bagaimana pelaksanaan fungsi tersebut dijalankan.