



**IMPLEMENTASI MARKETING PUBLIC RELATIONS  
DEPARTEMEN PENGEMBANGAN USAHA  
INDUSTRI GALANGAN KAPAL DALAM MEMPERTAHANKAN  
KERJASAMA KEMITRAAN DENGAN PELANGGAN  
PERIODE TAHUN 2013 - 2016  
(Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Angreini Elisa Langitan  
NIM: 55214110038**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2017**



**IMPLEMENTASI MARKETING PUBLIC RELATIONS  
DEPARTEMEN PENGEMBANGAN USAHA  
INDUSTRI GALANGAN KAPAL DALAM MEMPERTAHANKAN  
KERJASAMA KEMITRAAN DENGAN PELANGGAN  
PERIODE TAHUN 2013 - 2016  
(Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Angreini Elisa Langitan  
NIM: 55214110038**

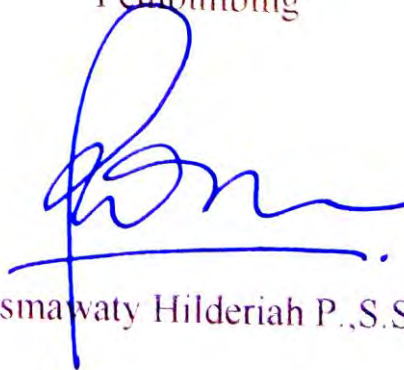
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

1. Nama : Angreini Elisa Langitan
2. NIM : 55214110038
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate Marketing Communication*
6. Judul : Implementasi *Marketing Public Relations* Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal Dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan Dengan Pelanggan Periode 2013 -2016 (Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 5 Agustus 2017

Pembimbing



Dr. Rosmawaty Hilderiah P., S.Sos, M.T

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Implementasi *Marketing Public Relations* Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal Dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan Dengan Pelanggan Periode Tahun 2013 -2016 (Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)
2. Nama : Angreini Elisa Langitan
3. NIM : 55214110038
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate Marketing Communication*
7. Tanggal : 5 Agustus 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 5 Agustus 2017  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli :  
Dr. Henni Gusfa, M.Si



(.....)

3. Pembimbing :  
Dr. Rosmawaty Hilderiah P., S.Sos, M.T






(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

1. Judul : Implementasi *Marketing Public Relations* Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal Dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan Dengan Pelanggan Periode Tahun 2013 -2016 (Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)
2. Nama : Angreini Elisa Langitan
3. NIM : 55214110038
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate Marketing Communication*
7. Tanggal : 5 Agustus 2017

Jakarta, 5 Agustus 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang: (  )  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli : (  )  
Dr. Henni Gusfa, M.Si
3. Pembimbing : (  )  
Dr. Rosmawaty Hilderiah P., S.Sos, M.T

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Implementasi *Marketing Public Relations* Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal Dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan Dengan Pelanggan Periode Tahun 2013 -2016 (Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)
2. Bentuk Tesis : Penelitian
3. Nama : Angreini Elisa Langitan
4. NIM : 55214110038
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate Marketing Communication*
7. Tanggal : 5 Agustus 2017

Mengesahkan,

Pembimbing,

  
Dr. Rosmawaty Hilderiah P., S.Sos, M.T.

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

  
Prof. Dr. Didik J. Rachbini

  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

## PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Implementasi *Marketing Public Relations* Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal Dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan Pelanggan Periode Tahun 2013 -2016 (Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Angreini Elisa Langitan

NIM : 55214110038

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 5 Agustus 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2017



Angreini Elisa Langitan



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan pada Tuhan Yesus Kristus, atas berkatNya memberikan saya kesempatan untuk mengerjakan dan menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Implementasi Marketing Public Relations Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal Dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan Dengan Pelanggan Periode 2013-2016 (Studi Kasus Pada PT. Daya Radar Utama)”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi (M.Ikom). Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

### 1. Dosen Pembimbing

Untuk Dr. Rosmawaty Hilderiah P., S.Sos, M.T. Bunda, saya ucapkan terima kasih atas peran membimbing saya menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh kesabaran dan kasih serta semangat yang kuat selama proses bimbingan, terima kasih banyak atas waktu yang diberikan meskipun dalam keadaan libur bunda tetap menyempatkan waktu untuk membimbing saya, sungguh apresiasi yang dalam untuk kesediaan waktunya. Banyak pelajaran yang saya terima selama proses bimbingan tesis ini, dari diskusi selama bimbingan saya memperoleh ilmu dan pengalaman serta kebersamaan juga nilai-nilai kehidupan yang dibagikan bunda tidak akan saya lupakan. Selain itu semangat yang Bunda tularkan membuat saya terpacu dalam menyelesaikan tesis ini. Sekali lagi terima kasih banyak Bunda yang baik hati atas ilmu yang sudah diajarkan selama ini dan ketulusan hatinya dalam membimbing mahasiswa. Semoga berkat berlimpah dari Tuhan untuk Bunda dalam tugas dan pengabdianya sebagai dosen mencerdaskan anak bangsa.

### 2. Dosen Penguji dan Ketua Sidang

Saya menghaturkan terima kasih kepada Dr. Henni Gusfa., M.Si sebagai dosen



penguji ahli dalam tesis ini dan Dr. Ahmad Mulyana.,M.Si sebagai ketua siding tesis. Arahan dan masukan selama dan setelah pelaksanaan siding sangat berguna dalam penyempurnaan tesis saya, meskipun kesempurnaan yang sebenarnya milik Tuhan YME.

### **3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

Saya haturkan terima kasih kepada Kaprodi Magister Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Ahmad Mulyana.,M.Si yang dengan semangat memberikan arahan yang baik bagi mahasiswa, terima kasih atas arahan positif menjadi bekal saya kedepan.

### **4. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi**

Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh dosen dalam Pascasarjana Ilmu Komunikasi, khususnya para dosen yang pernah mendidik saya selama proses pembelajaran yaitu Ibu Dr. Henni Gusfa., M.Si sebagai penguji ahli saya haturkan terima kasih atas setiap ilmu yang diberikan, Ibu Dr. Prima Mulyasari A.,M.Si., dan seluruh dosen Pascasarjana lainnya, atas pembelajaran yang sudah diberikan, hingga saya sampai dalam fase akhir perkuliahan Pascasarjana saat ini.

### **5. Staf TU Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi**

Saya juga turut mengucapkan terima kasih pada staf Tata Usaha Magister Ilmu Komunikasi, pada Bapak Warso yang selalu memberikan informasi yang diperlukan selama proses perkuliahan dan juga selalu menerima keluhan saya saat mengalami kesulitan proses administrasi semasa perkuliahan hingga akhir.

### **6. Rektor Universitas Mercu Buana**

Terima kasih juga saya ucapkan pada Rektor Universitas Mercu Buana Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho., MM., dan jajaran petinggi Universitas Mercu Buana, dalam upaya meningkatkan kualitas Mercu Buana, yang saya harapkan kedepannya Universitas Mercu Buana semakin maju dan menjadi salah satu Universitas swasta terbaik.

### **7. PT. Daya Radar Utama**

Tak lupa saya sampaikan terima kasih kepada PT. Daya Radar Utama, yaitu Bapak Amir Gunawan dan tim, atas kesediannya waktunya disela-sela pekerjaan yang padat menyempatkan diri untuk saya wawancarai sebagai narasumber dan sangat ramah memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga Tuhan memberkati PT. Daya Radar Utama semakin maju.

## **8. Keluarga**

Untuk keluarga, khususnya Bapak saya Christofel M. Langitan dan Ibu saya Altje Sepang yang selalu memberikan dukungan kasih, doa dan semangat yang membuat saya melewati setiap tantangan terutama dalam mengerjakan tesis ini. Kemudian tentunya saya ucapkan terima kasih untuk kakak-kakak saya, Stevi Langitan., S.E. Ak, Juritje Wangko., S.E, Ferdinand Langitan., S.T dan Ribka Mumu., S.T yang selalu memberikan dukungan agar secepatnya menyelesaikan tesis ini. Terima kasih juga untuk terkasih I Wayan Ardika Wirawan., S. Farm, Apt. yang dengan penuh kasih dan doa mendukung saya untuk menyelesaikan tesis ini.

## **9. Teman-teman**

Untuk Ria Fadillah., M.Ikom , Mulatua Hasiholan., M. Ikom, Yuvita Dhita ., M. Ikom teman seperjuangan selama proses perkuliahan, terima kasih untuk persahabatan yang indah ini dan setiap dukungannya selama ini. Terima kasih atas waktu dan upaya yang diberikan selama ini.

Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperantauan di Jakarta Sis Titin yang penuh kasih memberi waktu mendampingi saat bimbingan, Sis Mila, Sis Heidy untuk perhatiannya. Rekan-rekan kantor yang penuh perhatian mendukung saya dalam penyelesaian tesis ini Kak Ike, Kak Jimmy, Tika terima kasih dukungannya.

Untuk teman-teman M.Ikom, Mba Ade, Mas Imat, Sekhi, Rendi, Yama, kalian teman seperjuangan dari awal masuk kuliah, terima kasih atas dukungan selama ini, kebersamaan

dengan kalian adalah hal yang indah dan tidak terlupakan.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, peneliti menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Peneliti juga mohon maaf, apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama dan gelas dalam tesis ini.

Akhir kata, peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu komunikasi.

Jakarta, 5 Agustus 2017



Angreini Elisa Langitan  
55214110038

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	49
LEMBAR PENGESAHAN .....	52
PERNYATAAN .....	53
KATA PENGANTAR .....	54
DAFTAR ISI.....	58
DAFTAR TABEL.....	60
DAFTAR GAMBAR .....	61
DAFTAR GRAFIK.....	62
DAFTAR LAMPIRAN.....	63
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	11
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.4.1. Maksud Penelitian .....	12
1.4.2. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1. Manfaat Teoritis Bagi Aspek Akademis .....	13
1.5.2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	15
2. 1. Kajian Pustaka.....	15
2.1.1. Review Atas Penelitian Sejenis .....	15
2. 2. Tinjauan Teoritis .....	37
2.2.1. Teori Dalam Marketing Public Relations.....	37
2.2.2 Komunikasi Korporat (Corporate Communication).....	48
2.2.3. Industri Galangan Kapal.....	50

2.2.4. Kemitraan Pelanggan .....	52
2.2.4.1. Kemitraan .....	52
2.2.4.2. Pelanggan .....	53
2. 3. Kerangka Pemikiran .....	54
<b>BAB III</b> METODOLOGI PENELITIAN .....	58
3.1. Metode Penelitian .....	58
3.2. Paradigma Penelitian .....	59
3.3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	61
3.3.1. Subjek Penelitian .....	61
3.3.2. Obyek Penelitian .....	61
3.4. Key Informan .....	62
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.5.1. Data Primer: .....	63
3.5.2. Data Sekunder .....	63
3.6. Teknik Analisis Data .....	64
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	65
<b>BAB IV</b> HASIL DAN PEMBAHASAN .....	67
4.1. Objek Penelitian .....	67
4.1.1. Gambaran Umum Industri Galangan Kapal di Indonesia .....	77
4.1.2. Gambaran Umum Industri Galangan Kapal PT. Daya Radar Utama .....	74
4.1.3. Gambaran Umum Perusahaan PT. Daya Radar Utama.....	90
4.1.4. Gambaran Umum Departemen Pengembangan Usaha PT. Daya Radar Utama .....	91
4.2. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	93
4.2.1. Profil Informan Utama Penelitian .....	94
4.2.2. Gambaran Umum Informan Pendukung Penelitian.....	97
4.3. Hasil Penelitian.....	103
4.3.1. Implementasi <i>Marketing Public Relation</i> Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan dengan Pelanggan P.T. Daya Radar Utama pada Tahun 2013 – 2016 .....	103
4.3.2. Alasan <i>Marketing Public Relations</i> Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan dengan Pelanggan P.T. Daya Radar utama pada tahun 2013– 2016 .....	116
4.3.3. Hambatan Implementasi <i>Marketing Public Relations</i> Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan dengan Pelanggan P.T. Daya Radar utama pada tahun 2013 – 2016 .....	118
4.4. Pembahasan .....	123
4.4.1 Implementasi <i>Marketing Public Relation</i> Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan dengan Pelanggan P.T. Daya Radar Utama pada Tahun 2013 – 2016 .....	123
4.4.2. Alasan <i>Marketing Public Relations</i> Departemen Pengembangan Usaha Industri	

Galangan Kapal dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan dengan Pelanggan P.T. Daya Radar Utama pada tahun 2013 – 2016.....	144
4.4.3. Hambatan <i>Implementasi Marketing Public Relations</i> Departemen Pengembangan Usaha Industri Galangan Kapal dalam Mempertahankan Kerjasama Kemitraan dengan Pelanggan P.T. Daya Radar Utama pada tahun 2013 – 2016	146
<b>BAB V</b> SIMPULAN DAN SARAN.....	149
5.1. Simpulan.....	149
5.2. Saran.....	151
5.2.1. Saran Bersifat Akademik.....	151
5.2.2. Saran Bersifat Praktis.....	151
DAFTAR PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Matriks Hasil Penelitian Sejenis.....	30
Tabel 4.1 Kapal Negara untuk Kegiatan Keperintisan.....	81
Tabel 4.2 Pembangunan Kapal Penyeberangan Perintis.....	81
Tabel 4.3 Fasilitas Produksi dan Fasilitas Pendukung Lainnya.....	87
Tabel 4.4 Beberapa Customer, Pekerjaan Sedang Berjalan.....	90
Tabel 4.5 Produk Kapal Bangunan Baru.....	91
Tabel 4.6 Pekerjaan Docking.....	94
Tabel 4.7 Matriks Marketing Public Relations PT. Daya Radar Utama.....	137

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Grafik Pertumbuhan Aset Galangan dan Penjualan.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	52
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif.....	75
Gambar 4.1 Penyebaran Industri Galangan Kapal di Indonesia.....	77
Gambar 4.2 Lokasi PT. Daya Radar Utama .....	85
Gambar 4.3 Alur Proses Bisnis PT DRU.....	88
Gambar 4.4 Flow Chart Bangun Kapal Baru PT. Daya Radar Utama .....	89
Gambar 4.5 Graving Dock PT. DRU unit Lampung .....	93
Gambar 4.6 Aktivitas Engineering dan Design PT. DRU .....	95
Gambar 4.7 Struktur Organisasi PT. Daya Radar Utama.....	97
Gambar 4.8 <i>Stakeholders</i> PT. Daya Radar Utama.....	99
Gambar 4.9 Struktur Organisasi Departemen Pengembangan usaha .....	100
Gambar 4.10 Contoh Tampilan Website PT. DRU Tahun 2017 .....	135
Gambar 4.11 Kunjungan Presiden RI Bapak Jokowi.....	139
Gambar 4.11 Kunjungan Menteri Kelautan dan Perikanan.....	139
Gambar 4.12 Dokumentasi Kegiatan <i>Exebition</i> PT.DRU.....	141
Gambar 4.12 Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Juru LasPT. DRU.....	143



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Pertumbuhan Aset Galangan dan Penjualan.....	8
Grafik 4.1 Kapal Berbendera Indonesia.....	80
Grafik 4.2 Proyeksi Kebutuhan Kapal Baru.....	82
Grafik 4.3 Proyeksi Repair Kapal .....	84
Grafik 4.4 Beberapa Customer, Pekerjaan Sedang Berjalan.....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

*Curriculum Vitae*

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing

Panduan Wawancara Penelitian

Transkrip Wawancara

Alokasi Waktu Penelitian dan Penulisan Tesis

Foto-foto Dokumentasi

