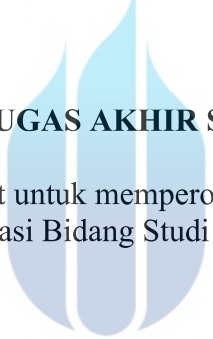




**IDENTIFIKASI FUNGSI DAN PERAN PUBLIC RELATIONS
DALAM KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS DI PT ARRANET
INDONESIA SEJAHTERA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations



UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
Indri Yanti
44215120043

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : Identifikasi Peran Dan Fungsi Humas Dalam Kegiatan Customer Relations Di
PT Arranet Indonesia Sejahtera

Nama : Indri Yanti
NIM : 44215120043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 17 Januari 2022

Mengetahui,
Pembimbing
MERCU BUANA
Suraya

(Dr. Suraya, M.Si.)

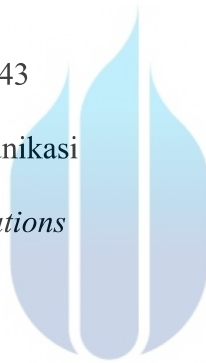


Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Identifikasi Fungsi Dan Peran Humas Dalam Kegiatan
Customer Relations Di PT Arranet Indonesia Sejahtera**

Nama : Indri Yanti
NIM : 44215120043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*



Jakarta, 17 Januari 2022.
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang,
Anindita, M.Ikom

Penguji Ahli,
Dr. Farid Hamid, M.Si

Pembimbing,
Dr. Suraya, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : **Identifikasi Fungsi Dan Peran Humas Dalam Kegiatan
Customer Relations Di PT Arranet Indonesia Sejahtera**

Nama : Indri Yanti
NIM : 44215120043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 17 Januari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing



(Dr. Suraya, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indri Yanti
NIM : 44215120043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Identifikasi Peran Dan Fungsi Humas Dalam Kegiatan Customer Relations Di PT Arranet Indonesia Sejahtera** adalah murni hasil karya saya sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat, tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali dalam hal hal kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi, berupa pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 17 Januari 2022.
Yang membuat pernyataan,



Indri Yanti

Mengetahui

Pembimbing



Dr. Suraya, M.Si.

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi *Public Relations*
Indri Yanti
44215120043

**Identifikasi Fungsi Dan Peran Humas Dalam Kegiatan Customer Relations
Di PT Arranet Indonesia Sejahtera**
Bibliografi : 5 bab, 109 hal + 16 jurnal + 20 buku

ABSTRAK

PT. Arranet Indonesia Sejahtera (PT. Arranet) adalah salah satu perusahaan penyedia jasa solusi *payment gateway/switching* berbasis di Jakarta, dimana dalam struktur organisasinya tidak memiliki divisi humas atau *public relations* secara khusus, namun dalam menjalankan operasional perusahaannya terdapat divisi umum dan operasional yang teridentifikasi menjalankan Fungsi dan Peran kehumasan aktivitasnya melayani kebutuhan internal dan eksternal perusahaan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi dan teori *public relations*. Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain. Menurut teori *public relations*, bahwa humas merupakan kegiatan komunikasi dua arah secara timbal balik antara suatu organisasi dengan publiknya atau khalayaknya, baik publik internal maupun eksternal yang berfungsi sebagai *method of communication* dan *state of being*.

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma *post-positivistik* dengan menggunakan metode kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder melalui teknik wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan, bahwa fungsi *public relations* yang paling dominan dijalankan Divisi Umum dan Operasional perusahaan adalah fungsi membina hubungan baik dengan *customers*. Kedua, peran *public relations* pada PT Arranet nampak pada beberapa aktivitas *public relations*, yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, dan fasilitator proses pemecahan masalah. Peran *public relations* yang dijalankan Divisi Umum dan Operasional perusahaan lebih dominan pada peran *public relations* sebagai fasilitator komunikasi. Hambatan yang terjadi pada humas PT Arranet dalam menjalankan Fungsi dan Perannya dalam menjalin hubungan baik dengan *customers* adalah kurangnya kemampuan dalam memecahkan problem atas terjadinya komplain dari *customers*, yang salahsatunya disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif. Sebagai solusinya perlu diberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala tentang kemampuan *communication knowledge* dan *communication skill* yang efektif.

Kata Kunci: Peran, Fungsi, Humas, *Customer Relations*.

*Faculty of Communication
Mercu Buana University
Field of Public Relations Studies
Indri Yanti
44215120043*

***Identification of Function and the Role of Public Relations in Customer Relations Activities at PT Arranet Indonesia Sejahtera
Bibliography: 5 chapters, 109 pages + 16 journals + 20 books***

ABSTRACT

PT. Arranet Indonesia Sejahtera (PT. Arranet) is a payment gateway/switching solution provider company based in Jakarta, where in its organizational structure does not have a public relations or public relations division specifically, but in carrying out its company operations there are general and operational divisions that are identified as running the role and function of public relations activities serve the internal and external needs of the company.

The theory used in this research is communication theory and public relations theory. Communication is a form of human interaction that influences each other. According to the theory of public relations, public relations is a reciprocal two-way communication activity between an organization and its publics or audiences, both internal and external publics that function as a method of communication and state of being.

In this study, the paradigm used is post-positivistic paradigm using qualitative methods. Sources of data consist of primary and secondary data through interview techniques, documentation and literature study which were analyzed qualitatively.

The results of the study concluded that the role of public relations at PT Arranet appeared in several public relations activities, namely as expert advisors, communication facilitators, and problem-solving process facilitators. The role of public relations carried out by the General and Operational Division of the company is more dominant in the role of public relations as a communication facilitator. Meanwhile, the most dominant public relations function carried out by the General and Operational Division of the company is the function of fostering good relations with customers. The obstacle that occurs in PT Arranet's PR in carrying out its roles and functions in establishing good relationships with customers is the lack of ability to solve problems for complaints from customers, one of which is caused by a lack of ability to communicate effectively. As a solution, it is necessary to provide education and training on a regular basis on the ability to communicate knowledge and effective communication skills.

Keywords: Role, Function, Public Relations, Customer Relations.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis, Salawat serta salam semoga selalu tercurah untuk Baginda Rasulullah SAW semoga kita dalam naungan syafaatnya sampai akhir kelak, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Identifikasi Fungsi Dan Peran Humas Dalam Kegiatan Customer Relations Di PT Arranet Indonesia Sejahtera”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan mengingat segala keterbatasan yang penulis miliki, oleh sebab itu kritik dan saran yang positif tentunya penulis harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Suraya, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama berlangsungnya proses penyelesaian skripsi sampai dengan selesai dan tak henti memeberikan semangat kepada penulis.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Suryaning Haryati, SE, MM, M. Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu kelancaran kepada peneliti dalam bidang kemahasiswaan.

4. Bapak Dr. Farid Hamid Umerela, M.si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan proses belajar di Program Studi Public Relations.
5. Seluruh Staf dan Dosen Program *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga selama masa pendidikan berlangsung.
6. Orang tua, suami dan anakku yang penulis sayangi atas segala doa, perhatian, terus memberikan dorongan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Pemimpin Kantor PT. Arranet Indonesia Sejahtera serta staff-staff yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu dalam hal dokumentasi dan wawancara.
8. Semua rekan-rekan mahasiswa Program *Public Relations* satu angkatan yang telah membantu bertukar informasi dan saling support baik langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya kepada penulis sendiri dan kepada pembaca pada umumnya.

Jakarta, 17 Januari 2022.

Indri Yanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Kajian Teoritis	25
2.2.1. Definisi Komunikasi	25
2.2.2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	27
2.2.3. Komunikasi Organisasi	29
2.3. Public Relation (Humas)	33
2.3.1. Definisi Humas	33
2.3.2. Fungsi Humas	36
2.3.3. Peran Humas	37
2.3.4. Tugas Humas.....	43
2.3.5. Aktivitas Humas/ <i>Public Relations</i>	44
2.3.6. Proses Humas (<i>Public Relations</i>).....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1. Paradigma Penelitian	51
3.2. Metode Penelitian	53
3.3. Subjek Penelitian	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data	56

3.5. Teknik Analisis Data	58
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Profil PT Arranet Indonesia Sejahtera	61
4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT Arranet Indonesia Sejahtera	62
4.1.3 Struktur Organisasi PT Arranet Indonesia Sejahtera	62
4.1.4 Tugas, Tanggung Jawab dan Kompetensi SDM.....	63
4.1.5 Produk dan Service PT Arranet Indonesia Sejahtera	69
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	74
4.2.1 Fungsi dan Peran Humas di PT Arranet Indonesia Sejahtera Dalam Menjalankan <i>Customer Relations</i>	74
4.2.2 Hambatan Humas di PT Arranet Indonesia Sejahtera Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan <i>Customers</i>	93
4.3 Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	112
Transkrip Wawancara	112
Key Informan	112
Informan 1	113
Informan 2	114
Informan 3	115
Informan 4	116
Informan 5	117
Surat Izin Penelitian	118
Surat Balasan Penelitian	119
Daftar Riwayat Hidup	120
Dokumentasi	121

DAFTAR TABEL

	Hlm.
Tabel 1.1 Mitra Kerja PT Arranet.....	3
Tabel 1.2 Data Pendidikan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi PT Arranet Indonesia Sejahtera..... 63

