



**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* PT. TRIMEGAH AUTO PLAZA  
BSD DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN TENTANG  
RECALL FUEL PUMP MOBIL HONDA BRIO (PERIODE MEI -  
AGUSTUS 2022)**

**TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

**Novia Puji Lestari**

**44215110061**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia Puji Lestari  
NIM : 44215110061  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza BSD Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel Pump Mobil Honda Brio (Periode Mei- Agustus 2022)** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 September 2022  
Yang membuat pernyataan,

(Novia Puji Lestari)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

( Siti Muslihatul M, S. Ikom, M. Ikom )

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



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Novia Puji Lestari  
NIM : 44215110061  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza BSD Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel Pump Mobil Honda Brio (Periode Mei- Agustus 2022)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 3 September 2022

Mengetahui,  
Pembimbing

( Siti Muslihatul Mahmudah, S. Ikom, M. Ikom )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana


### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR


Nama : Novia Puji Lestari  
NIM : 44215110061  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza BSD Dalam  
Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel Pump Mobil  
Honda Brio (Periode Mei- Agustus 2022)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 September 2022

Ketua Sidang :   
(Novi Erlita, S. Sos, M. A, CPR)

Penguji Ahli :   
(Dewi Sad Tanti, S. Ikom, M. Ikom)

Pembimbing :   
(Siti Muslihatul M, S. Ikom, M. Ikom)





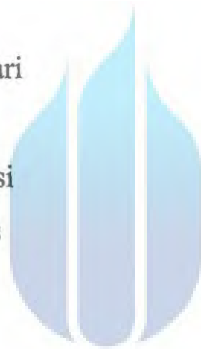
Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza BSD Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel Pump Mobil Honda Brio (Periode Mei- Agustus 2022)

Nama : Novia Puji Lestari  
NIM : 4425110061  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations



UNIVERSITAS  
Jakarta, 3 September 2022  
MERCU BUANA  
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

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

Pembimbing

( Siti Muslihatul M, S. Ikom, M. Ikom )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat dan rahmat yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyajikan sebuah laporan skripsi yang berjudul **“Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza BSD Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel Pump Mobil Honda Brio”** .

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan program Strata 1 (S-1) pada fakultas komunikasi program studi *public relations* di Universitas Mercu Buana, Jakarta. Adapun penulisan skripsi ini dilakukan berdasarkan ketertarikan terhadap topik ilmu komunikasi setelah saya mengenyam pendidikan di fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis sungguh menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Maka dari itu, dibutuhkan segala kritik dan saran yang membangun sehingga bisa menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa berterima kasih yang sebesar- besarnya kepada berbagai pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan, bantuan, semangat dan nasehat kepada penulis yaitu:

1. Ibu Ida Anggraeni Ananda, Dra. M.Si (Almh) selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah memberikan dukungan, kesabaran dalam membimbing, nasihat dan ilmu bagi peneliti untuk membuat skripsi yang baik dan benar
2. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S. Ikom, M. Ikom selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan ilmu bagi peneliti untuk membuat skripsi yang baik dan benar
3. Ibu Elly Yuliawati, M. Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan dosen mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat bagi peneliti untuk membuat skrip yang baik dan benar

4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom selaku Kepala Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A, CPR selaku ketua sidang Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan pada penelitian ini
6. Ibu Anindita,S. Pd, M. Ikom selaku dosen pembimbing Akademik yang telah membantu saya, mengingatkan dan mengarahkan proses bimbingan akademik
7. Ibu Suhada selaku Ibu kandung saya yang telah memberikan dukungan penuh, semangat, dan pengharapan lewat doa setiap harinya
8. Bapak Muhiri Sahid (Alm) yang telah memberikan dukungan dan harapan penuh terhadap saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini sampai tuntas
9. Seluruh narasumber dan pihak dalam PT. Trimegah Auto Plaza BSD yang bersedia untuk memberikan beberapa informasi dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian
10. Achmad selaku kekasih saya yang memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi ini
11. Kepada keluarga dan sahabat saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat selama penelitian ini
12. Bapak/ Ibu dosen dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana
13. Serta pihak- pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat peneliti sebutkan, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih kepada mereka semua.

pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini. Semoga Allah memberikan kesehaan dan membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada peneliti. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang ingin disampaikan dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mohon maaf jika masih terdapat kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja, karena setiap manusia tidak luput dari kesalahan dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

Tangerang Selatan, 10 Agustus 2022

Novi Puji Lestari





## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>       | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR TANDA LULUS TUGAS AKHIR.....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>        | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                      | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                             | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                          | 1           |
| 1.2 Fokus Penelitian .....                       | 13          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                       | 14          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                      | 14          |
| 1.4.1 Manfaat Akademis .....                     | 14          |
| 1.4.2 Manfaat Praktisi .....                     | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>              | <b>15</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                    | 15          |
| 2.2 Komunikasi Organisasi .....                  | 20          |
| 2.2.1 Tujuan Komunikasi Organisasi.....          | 21          |
| 2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....         | 22          |
| 2.3 Pengertian Public Relations (PR) .....       | 23          |
| 2.4 Aktivitas Customer Relations.....            | 27          |
| 2.4.1 Tujuan Customer Relations.....             | 29          |
| 2.4.2 Manfaat Customer Relations.....            | 30          |
| 2.5 Pelanggan .....                              | 32          |
| 2.6 Pelanggan Komplain .....                     | 33          |
| 2.7 Membina Hubungan Baik Dengan Pelanggan ..... | 33          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>       | <b>38</b>   |
| 3.1 Paradigma Penelitian .....                   | 38          |
| 3.2 Metode Penelitian.....                       | 39          |
| 3.3 Subjek Penelitian .....                      | 40          |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                | 40          |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 3.5   | Teknik Analisis Data .....   | 42        |
| 3.6   | Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....  | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>45</b> |
| 4.1   | Gambaran Umum Objek Penelitian.....  | 45        |
| 4.1.1   | Profil PT. Trimegah Auto Plaza (Honda Trimegah BSD) .....  | 45        |
| 4.1.2   | Visi dan Misi Perusahaan.....  | 45        |
| 4.1.3   | Nilai Budaya Kerja Perusahaan .....  | 46        |
| 4.1.4   | Struktur Organisasi Perusahaan .....   | 46        |
| 4.2   | Hasil Penelitian.....  | 47        |
| 4.2.1   | Penerapan Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza<br>BSD Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel<br>Pump Mobil Honda Brio ..... | 48        |
| 4.2.2   | Hambatan Customer Relations Dalam Menangani Keluhan<br>Pelanggan PT. Trimegah Auto Plaza BSD .....   | 57        |
| 4.3   | Pembahasan .....   | 62        |
| 4.3.1   | Penerapan Aktivitas Customer Relations PT. Trimegah Auto Plaza<br>BSD Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tentang Recall Fuel<br>Pump Mobil Honda Brio ..... | 63        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>              |  | <b>71</b> |
| 5.1   | Kesimpulan.....  | 71        |
| 5.2   | Saran .....  | 72        |
| 5.2.1   | Saran Akademis .....   | 72        |
| 5.2.2   | Saran Praktis .....  | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         |  | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                |  | <b>76</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                    |  | <b>94</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 penerapan sistem CRM PT. Trimegah Auto Plaza dalam Program Perlindungan mobil Honda 24 Jam Nonstop ..... | 3  |
| Gambar 1. 2 Pengumuman Recall Fuel Pump melalui website resmi Honda .....  | 4  |
| Gambar 1. 3 Tampilan pada link website untuk pengecekan recall fuel pump ....  | 7  |
| Gambar 1. 4 Pengumuman mulainya perbaikan Recall Fuel Pump dilaksanakan  | 7  |
| Gambar 1. 5 keluhan dari salah satu Pelanggan tentang Recall Fuel Pump Mobil Honda Brio.....                         | 9  |
| Gambar 3. 1 Metode Triangulasi Sumber Data yang diperoleh dari data primer dan sekunder .....                        | 44 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Trimegah Auto Plaza Sumber: Data internal dealer Honda Trimegah BSD.....         | 47 |
| Gambar 4. 2 Penyerahan souvenir untuk pelanggan yang terdampak recall fuel Pump .....                                | 51 |
| Gambar 4. 3 Struktur Penanganan Recall Fuel Pump .....   | 52 |
| Gambar 4. 4 Brosur pengiklanan aplikasi Honda E-Care yang di pajang disetiap sudut meja waiting room.....            | 56 |
| Gambar 4. 5 Info aplikasi dirilis pada 5 Juni 2018 dan diupdate pada 25 Januari 2022.....                            | 57 |
| Gambar 4. 6 Rating dan ulasan dari Honda E-Care yang diambil peneliti dari Playstore.....                            | 61 |

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 1. 1. | Tabel tugas dan tanggung jawab pada masing-masing divisi yang menangani keluhan pelanggan..... | 5  |
| Tabel 4.1   | Tabel rangkaian aktivitas <i>customer resltions</i> PT. Trimegah Auto Plaza BSD.....           | 49 |
| Tabel 4.2   | Tabel tipe- tipe pelanggan PT. Trimegah Auto Plaza BSD.....                                    | 54 |

