



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OPTIMALISASI FUNGSI CUSTOMER RELATIONS PT SURYA CEMERLANG
LOGISTIK DALAM MEMBINA HUBUNGAN DENGAN CLIENT**

TUGAS AKHIR SKIRPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh:
Azhar Malik
44216110014

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Azhar Malik
44216110014

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Azhar Malik

NIM : 44216110014

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Optimalisasi Fungsi Customer Relations PT Surya Cemerlang Logistik Dalam Membina Hubungan Dengan Client”** adalah murni hasil karya ilmiah Saya, untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi yang Saya buat ini 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.

Demikianlah surat ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tidak dibawah pengaruh apapun.

Jakarta, 25 Agustus 2020



Azhar Malik



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Fungsi Customer Relations PT Surya
Cemerlang Logistik Dalam Membina Hubungan Dengan
Client

Nama : Azhar Malik

NIM : 44216110014

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 25 Agustus 2020

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Rizki Arswendi, M.Ikom

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Fungsi Customer Relations PT Surya Cemerlang
Logistik Dalam Membina Hubungan Dengan Client

Nama : Azhar Malik

NIM : 44216110014

Bidang Studi : Public Relations

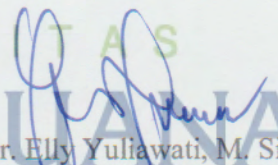
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 25 Agustus 2020

Pembimbing

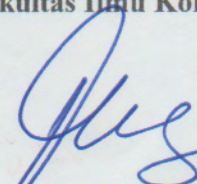
Ketua Bidang Studi Public Relations

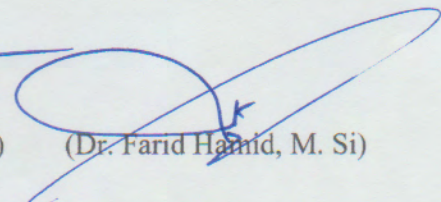

(Riki Arswendi, M.ikom)


(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, M. comn, Ph.D.)


(Dr. Farid Hamid, M. Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Fungsi Customer Relations PT Surya Cemerlang
Logistik Dalam Membina Hubungan Dengan Client

Nama : Azhar Malik

NIM : 44216110014

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 25 Agustus 2020

Ketua Sidang,

Dr Juwono Tri Atmodjo, M.Si


(.....)

Penguji Ahli,

Dr Suraya, M.Si


(.....)

Pembimbing,

Rizki Arswendi, M.Ikom


(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Azhar Malik
44216110014

Optimalisasi Fungsi Customer Relations Pt Surya Cemerlang Logistik Dalam Membina Hubungan Dengan Client

Halaman : V BAB +113 Halaman + Lampiran

Bibliografi : 20 Buku + 3 sumber Internet

ABSTRAK

Menciptakan hubungan dengan pelanggan merupakan hal penting bagi perusahaan, khususnya yang bergerak di dalam bidang jasa. Hal ini dikarenakan pelanggan merupakan aset yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan sehingga dapat bertahan dalam industri tersebut. Setiap perubahan keinginan, kebutuhan, ketidaknyamanan ataupun keluhan pelanggan harus secara aktif ditangkap oleh perusahaan sebelum para pesaingnya. PT. Surya Cemerlang Logistik adalah perusahaan yang memiliki banyak customer yang dibedakan menjadi 2(dua) kategori untuk shipment impor yaitu nominate/nominasi dan freehand, nominasi adalah customer yang didapat dari hasil follow up divisi marketing dan freehand adalah customer yang diberikan atau direferensikan oleh agen internasional yang bekerja sama dengan PT. Surya Cemerlang Logistik, sedangkan untuk ekspor adalah kebalikannya. Dalam menjaga dua jenis perbedaan customer tersebut PT. Surya Cemerlang Logistik menugaskan divisi marketing untuk menjalin hubungan baik dengan masing-masing customer dan divisi customer service untuk menjalin hubungan dengan perusahaan yang proyeknya diberikan oleh agen di luar negeri.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pengumpulan data melalui observasi, studi literatur dan wawancara mendalam yang dilakukan dengan pihak internal dan juga eksternal PT. Surya Cemerlang Logistik.

Hasil penelitian optimalisasi fungsi Customer relations telah dijalankan oleh PT. Surya Cemerlang Logistik melalui berbagai cara Fungsi customer relations dijalankan oleh seluruh karyawan PT. Surya Cemerlang Logistik dengan beragam cara yang bertujuan untuk menjaga servis dimulai dengan menggunakan komunikasi yang baik, sopan dan ramah. 3. Pemahaman kebutuhan customer adalah kunci dari hubungan yang baik dan berkelanjutan, hubungan tersebut akan semakin membaik jika tidak adanya kesalahan dalam proses bisnis yang mengakibatkan melonjaknya cost dalam sebuah proyek.

Kata Kunci : Fungsi Customer Relations, Kumunikasi Organisasi, Membina Hubungan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Penulis kemudahan sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Optimalisasi Fungsi *Customer Relations* PT. Surya Cemerlang Logistik dalam Membina Hubungan dengan *Client*”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Dalam membuat skripsi ini tentunya peneliti tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis haturkan Puji Syukur atas kepada Allah Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Riki Arswendi M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan segenap hati membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Bidang Studi Public Relations yang telah memberikan kesempatan serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
5. Suryaning Hayati, SE, MM dan Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan bimbingannya untuk kelancaran penulis.
6. Orang Tua tercinta Ibu Dewi Sulistiorini dan Bapak Ishaq Sutansyah yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Seluruh teman-teman Public Relations Mercu Buana Meruya Angkatan 29.

8. PT. Surya Cemerlang Logistik yang memberikan kontribusi besar kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Penelitian
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan balasan yang berlipat kepada semuanya yang telah membantu. Diharapkan skripsi ini dapat sesuai dengan tujuan dan bermanfaat bagi orang lain dan Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, Diharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini.



Depok, 6 April 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Azhar Malik

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I – PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Identifikasi Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Penelitian Akademis.....	11
1.5.2 Manfaat Penelitian Praktis	11
BAB II – TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Komunikasi	15
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi.....	17
2.2.3 Proses Komunikasi.....	19
2.3 Komunikasi Organisasi.....	21
2.4 Public Relations	22
2.4.1 Pengertian Public Relations	23
2.4.2 Tujuan Public Relations.....	25
2.4.3 Peran Public Relations	26
2.5 Customer Relations.....	29
2.5.1 Definisi Customer Relations	29
2.5.2 Tujuan Customer Relations.....	32
2.5.3 Fungsi Customer Relations	37
2.6 Stakeholder	40

2.6.1 Defisini Stakeholder.....	40
BAB III – METODELOGI PENELITIAN	42
3.1 Paradigma Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Subyek Penelitian.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Data Premier	46
3.4.2 Data Skunder.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	52
BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah PT. Surya Cemerlang Logistik.....	56
4.1.2 Visi Misi PT. Surya Cemerlang Logistik.....	57
4.1.3 Jasa dan Layanan PT. Surya Cemerlang Logistik	57
4.1.4 Logo Perusahaan.....	60
4.1.5 Struktur Organisasi	61
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Fungsi Client Relations di PT. Surya Cemerlang Logistik.....	70
4.2.2 Yang Bertanggung Jawab Atas Fungsi Client Relations	71
4.2.3 Upaya Membina Hubungan Baik.....	73
4.3 Pembahasan.....	80
BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	87
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	95