



**IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS*  
DI HOTEL HORISON CILEDUG JAKARTA MELALUI KEGIATAN  
PENANAMAN *URBAN FARMING***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**KARTINA SANTI BERLIANA**

**44218120095**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**



**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul : IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* DI  
HOTEL HORISON CILEDUG JAKARTA MELALUI  
KEGIATAN PENANAMAN *URBAN FARMING***

**Nama : Kartina Santi Berliana**

**NIM : 44218120095**

**Fakultas : Ilmu Komunikasi**

**Bidang Studi : *Public Relations***



**UNIVERSITAS**

Jakarta, 7 Desember 2020

**MERCU BUANA**

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**(Drs. Hadi Surantio, M.Si.)**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* DI HOTEL HORISON CILEDUG JAKARTA MELALUI KEGIATAN PENANAMAN *URBAN FARMING***

Nama : Kartina Santi Berliana

NIM : 44218120095

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 4 Januari 2021

Ketua Sidang,

Suryaning Hayati, MM. Ikom

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penguji Ahli,

Dr. Irmulan Santi, M.Si

Pembimbing,

Drs. Hadi Surantio, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* DI  
HOTEL HORISON CILEDUG JAKARTA MELALUI  
KEGIATAN PENANAMAN *URBAN FARMING***

Nama : Kartina Santi Berliana

NIM : 44218120095

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 4 Januari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Drs. Hadi Surantio, M.Si.)

(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

	<b>SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCUBUANA</b>	<b>Q</b>	
No. Dokumen	<b>15.4.03.01</b>	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 MEI 2014		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **KARTINA SANTI BERLIANA**  
NIM : 44218120095  
Jurusan : *PUBLIC RELATIONS*  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PROGRAM CUSTOMER RELATIONS DI HOTEL HORISON CILEDUG JAKARTA MELALUI KEGIATAN PENANAMAN URBAN FARMING.**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang di damping oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya dari pihak Universitas Mercu Buana. Penelitian skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiarism atau penjiplakan terhadap karya orang lain, semua informasi, dokumentasi, data, dan hasil yang digunakan didapatkan dan dinyatakan dengan jelas sumbernya. Semua informasi dan data yang disajikan dapat diperiksa akan kebenarannya.

Demikianlah pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 7 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



**(Kartina Santi Berliana)**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Kartina Santi Berliana  
44218120095

## **IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* DI HOTEL HORISON CILEDUG JAKARTA MELALUI KEGIATAN PENANAMAN *URBAN FARMING***

Bibliografi: 118 hal + Lampiran + 27 Buku (2009-2015) + 5 Artikel Internet

### **ABSTRAKSI**

Implementasi sangat erat hubungannya dengan suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan dan mengembangkan pelanggan agar dapat menguntungkan. Banyaknya suatu program dalam menjalin hubungan dengan tamu terutama di Hotel pada bidang pelayanan. Permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana langkah dari proses *public relations* dalam mengimplementasikan program *customer relations* di Hotel Horison Ciledug Jakarta melalui kegiatan penanaman *urban farming*. Periode penelitian yang dilakukan pada Bulan Maret 2019 s.d Desember 2020.

Konsep penelitian yang digunakan mengacu pada konsep *proses public relations* menurut Cutlip, Center dan Broom (2011) dengan melakukan proses empat langkah pemecahan masalah, fokus pada langkah perencanaan program, tindakan dan komunikasi hingga langkah evaluasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik demi mencapai tujuan program.

Penelitian ini mengacu pada paradigma *post positivism*. *Post Positivism* dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* menurut Guba dalam Imam Gunawan (2013). Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu hanya memaparkan gambaran mengenai gejala atau realitas agar dapat memberikan pemahaman mengenai gejala atau realitas dengan metode pendekatan yang digunakan ialah studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program *customer relations* melalui kegiatan penanaman *urban farming* yang dilakukan oleh Hotel yang dilakukan menggunakan proses *public relations* dengan langkah perencanaan, tindakan & komunikasi hingga evaluasi yang dihasilkan telah dilaksanakan dengan baik, sesuai tahapannya, dan dilakukan secara efektif. Sehingga implementasi program *customer relations* dapat mempertahankan loyalitas tamu agar dapat menjadikan Hotel Horison Ciledug Jakarta sebagai *top of mind* sehingga Hotel mendapatkan kesan dan citra yang positif.

Kata kunci: Implementasi, *Customer Relations*, Proses *Public Relations*, Tindakan dan Komunikasi, *Urban Farming*,



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Kartina Santi Berliana  
44218120095

***IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONS PROGRAMS IN HOTEL  
HORISON CILEDUG, JAKARTA THROUGH URBAN FARMING PLANTING  
ACTIVITIES***

*Biography: 118 pages + attached, 5 internet articles, 27 books (2009-2015)*

**ABSTRACT**

*Implementation programs in establishing relationships with guests, especially in hotels in the service sector. The problem in this research is how the steps of the public relations process in implementing the customer relations program at Hotel Horison Ciledug Jakarta through urban farming planting activities. The research period was from March 2019 to December 2020.*

*The research concept used refers to the concept of the public relations process according to Cutlip, Center, and Broom (2011) by four-step public relations process, focusing on program planning steps, actions, and communication to evaluation steps designed to achieve specific goals to achieve program objectives.*

*This research refers to the post-positivism paradigm. Post Positivism in the book *Qualitative Research Methods: Theory and Practice* according to Guba in Imam Gunawan (2013). The research uses qualitative research methods, which only describes a description of symptoms or reality to provide an understanding of symptoms or reality with the approach method used is a case study.*

*The results showed that the implementation of the customer relations program through urban farming activities carried out by the hotel was carried out using the public relations process with planning, action & communication steps until the resulting evaluation was carried out properly, according to the stages, and carried out effectively. So that the implementation of the customer relations program can maintain guest loyalty to make Hotel Horison Ciledug Jakarta the top of mind so that the hotel gets a positive impression and image.*

*Keywords: Implementation, Customer Relations, Public Relations Process, Action and Communication, Urban Farming,*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Bismillahirrahmanirahim*, Puji Syukur serta kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang senantiasa memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya di setiap langkah peneliti dalam menyusun penelitian ini. Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Penelitian dengan Judul “**Implementasi Program *Customer Relations* di Hotel Horison Ciledug Jakarta melalui kegiatan penanaman *Urban Farming*”** ini tentu tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti bermaksud untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Hadi Surantio, M.Si. selaku Dosen Pembimbing sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian dan telah membimbing peneliti dengan sabar, memberikan saran, motivasi kepada peneliti, juga dapat meluangkan waktunya untuk bimbingan.
2. Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi.
3. Dr. Elly Yuliawati., M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
4. Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memudahkan peneliti dalam urusan Akademik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya pada Dosen bidang studi *Public Relations* yang telah mengajarkan peneliti dalam berbagai hal, mendapatkan ilmu dan juga mendidik peneliti dengan sabar.



6. Hasan S.I.P dan Dian Rosdiana selaku orang tua peneliti yang tidak pernah lelah mendukung setiap langkah peneliti, selalu senantiasa mengirimkan doa-doa terbaik.
7. Alpreja Hasbulloh dan Hasnadia Putri Aqillah selaku Adik-adik peneliti. Terima kasih telah menjadi pendukung dalam setiap langkah dalam menggapai cita-cita.
8. Asep Widiyatmoko selaku *Key Informan* dengan jabatan *General Manager* Hotel Horison Ciledug Jakarta yang telah memberikan informasi sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan terima kasih dapat meluangkan waktunya bersama peneliti untuk diwawancara.
9. Rizki Besari selaku *Key Informan* dengan jabatan *Public Relations* Hotel Horison Ciledug Jakarta yang telah memberikan informasi sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Ibu Yuliana Sari, Ibu Dahlia dan Ibu Rina selaku *Informan* pada penelitian ini, sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Seluruh karyawan Hotel Horison Ciledug Jakarta yang telah membantu peneliti dalam hal memberikan kelengkapan informasi.
12. Sahabat seperjuangan ekstensi Diploma tiga dari berbagai Universitas, yaitu Nerissa, Luthfi Rahman Hedi, Saskia, Nisa, Indri awati, Nabila Putri Zasa dan Gitta yang pada saat ini sedang bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan studinya dengan Gelar Strata 1 (S-1) di Universitas Mercu Buana.
13. Gan Gan Abdul Gani selaku sahabat terdekat terima kasih banyak atas dukungan dan selama perjalanan kuliah peneliti telah memberikan motivasi dan juga do'a nya. *Thank you, Agani!*
14. Semua pihak yang terkait dan tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penyusunan proposal penelitian Skripsi ini telah peneliti lakukan dengan berbagai usaha semaksimal mungkin, segala kekurangan didalamnya semoga dapat diterima. Peneliti mengharapkan masukan dan tambahan dari pembaca.

Mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan. Semoga proposal penelitian Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang-orang yang memerlukannya pada angkatan selanjutnya dan masa yang akan datang.

*Aamiin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



Jakarta, 4 Januari 2021

Peneliti

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Kartina Santi Berliana**

**NIM: 44218120095**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MAHASISWA.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis .....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Komunikasi Organisasi.....	20
2.3. <i>Public Relations</i> .....	22
2.3.1 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	23
2.3.2 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	24

2.3.3	Proses <i>Public Relations</i> .....	26
2.4.	<i>External Relations</i> .....	29
2.5.	<i>Customer Relations</i> .....	31
2.5.1.	Peranan <i>Customer Relations</i> .....	32
2.5.2.	Aktivitas <i>Customer Relations</i> .....	33
2.5.3.	Media Komunikasi <i>Customer Relations</i> .....	34
<b>BAB III</b> .....		<b>36</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>36</b>
3.1.	Paradigma Penelitian .....	36
3.2.	Metode Penelitian .....	38
3.3.	Subyek Penelitian .....	39
3.4.	Teknik Pengumpulan data .....	41
3.4.1.	<i>Data Primer</i> .....	41
3.4.2.	<i>Data Sekunder</i> .....	42
3.5.	Teknik Analisis Data .....	42
3.6.	Teknik Pemeriksaan Data.....	44
<b>BAB IV</b> .....		<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>46</b>
<b>4.1.</b>	<b>Gambaran Umum Obyek Penelitian</b> .....	<b>46</b>
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2.	Visi dan Misi .....	49
4.1.3.	Logo dan Makna Logo .....	50
4.1.4.	Struktur Organisasi.....	50
4.1.5.	Job Description.....	51
<b>4.2.</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	<b>54</b>
4.2.1.	Profil Key Informan.....	57
4.2.2.	Profil Informan .....	59
4.2.1.1.	Perencanaan dan pemrograman. ....	60
4.2.1.2.	Mengambil tindakan dan berkomunikasi.....	63

4.2.1.3. Mengevaluasi program .....	72
<b>4.3. Pembahasan .....</b>	<b>74</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>79</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	80
5.2.1. Saran Akademis .....	80
5.2.2. Saran Praktis.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	32
<b>Tabel 3.1</b> <i>Key Informan</i> .....	56
<b>Tabel 3.2</b> <i>Informan</i> .....	56



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Empat Langkah Proses <i>Public Relations</i> .....	44
<b>Gambar 4.1</b> Hotel Horison Ciledug Jakarta .....	64
<b>Gambar 4.2</b> Logo Hotel Horison Ciledug Jakarta .....	66
<b>Gambar 4.3</b> Struktur Kepengurusan <i>Urban Farming</i> .....	78
<b>Gambar 4.4</b> <i>Upcoming Project</i> Hotel .....	79
<b>Gambar 4.5</b> Teuku Wisnu Foto dengan Latar Belakang <i>Urban Farming</i> .....	81
<b>Gambar 4.6</b> @aldoaldolim Foto dengan Latar Belakang <i>Urban Farming</i> .....	82
<b>Gambar 4.7</b> Penanaman <i>Urban Farming</i> .....	83
<b>Gambar 4.8</b> Penanaman Kol di koridor Hotel .....	84
<b>Gambar 4.9</b> Jus Sawi <i>Welcoming Drink</i> Hotel .....	85
<b>Gambar 4.10</b> Penanaman <i>Urban Farming</i> Kegiatan <i>Earth Hour</i> .....	86
<b>Gambar 4.11</b> Langkah Informatif Penanaman <i>Urban Farming</i> .....	87
<b>Gambar 4.12</b> <i>Certificate of Excellence</i> 2019 Hotel by @tripadvisor .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Keterangan Permohonan Wawancara.....	86
<b>Lampiran 2</b> Surat Keterangan Penelitian Obyek Penelitian.....	87
<b>Lampiran 3</b> Lembar Bimbingan Tugas Akhir Skripsi.....	88
<b>Lampiran 4</b> Pertanyaan dan Jawaban Wawancara.....	88
<b>Lampiran 5</b> Foto Kegiatan.....	98

