



**IMPLEMENTASI STAKEHOLDERS RELATIONS MELALUI
DRIVER CARE UNIT PT GOJEK INDONESIA**

**Studi Deskriptif Pengelolaan *Call Center/Driver Cari Unit* PT
Gojek Indonesia oleh Consentrix Tahun 2023**

LAPORAN SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Disusun oleh :
Yuda Permana Putra
44218110028**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuda Permana Putra

NIM : 44218110028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Stakeholder Relations Melalui Driver Care Unit PT Gojek Indonesia (Studi Deskriptif Pengelolaan Call Center/Driver Cari Unit PT Gojek Indonesia oleh Consentrix Tahun 2023).

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 17 Maret 2023

Yang menyatakan,



(Yuda Permana Putra)

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuda Permana Putra

NIM : 44218110028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Stakeholder Relations Melalui Driver Care

Unit PT Gojek Indonesia (Studi Deskriptif Pengelolaan Call Center/Driver Cari

Unit PT Gojek Indonesia oleh Consentrix Tahun 2023).

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom

NIDN : 8834360018

Ketua Penguji : Anindita, S.pd, M.Ikom

NIDN : 0306018903

Penguji Ahli : Muthia Rahayu M.Ikom

NIDN : 0322029302

(*Mochamad Taufiq Hidayat*)
(*Anindita*)
(*Muthia Rahayu*)

Jakarta, 17 Maret 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuda Permana Putra

NIM : 44218110028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Stakeholder Relations Melalui Driver Care Unit PT Gojek Indonesia (Studi Deskriptif Pengelolaan Call Center/Driver Cari Unit PT Gojek Indonesia oleh Consentrix Tahun 2023).

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Maret 2023

Yang menyatakan,



(Yuda Permana Putra)

ABSTRAK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuda Permana Putra

NIM : 44218110028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Stakeholder Relations Melalui Driver Care Unit PT Gojek Indonesia (Studi Deskriptif Pengelolaan Call Center/Driver Cari Unit PT Gojek Indonesia oleh Consentrix Tahun 2023).

Pembimbing : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom

Call Center memiliki peranan penting di suatu perusahaan dalam penanganan keluhan yang disampaikan oleh konsumen atau mitra. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Stakeholders Relations melalui Driver Cari Unit PT. Gojek Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian menggunakan konsep Implementasi, Stakeholder Relations dan Public Relations. Pengumpulan data melalui wawancara dan dokumen laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Concentrix sebagai penyedia jasa Call Center (Driver Care Unit) PT. Gojek menerapkan berbagai cara dan strategi dalam penanganan keluhan Driver Gojek. Implementasi berfokus kepada kualitas Agent Call center yang ditingkatkan dan diperhatikan secara berkelanjutan melalui berbagai pelatihan seperti cara menyapa Driver, menjawab pertanyaan Driver, memahami dan membantu permasalahan Driver.

Dapat disimpulkan bahwa Implementasi yg dijalankan oleh Concentrix dalam menangani keluhan mitra yaitu dengan menyapa Driver, menjawab pertanyaan Driver, memahami dan membantu permasalahan Driver, yang didapat dari pelatihan, pengadaan materi terbaru, serta monitoring atau pengawasan sebagai sarana evaluasi yang dapat mempertajam keahlian dan mengembangkan kemampuan diri Agent Call Center, sehingga dapat memberikan kepuasan Driver terhadap pelayanan Call center.

Keywords: *Implementation, Stakeholders, Call Center, Complaint Handling*

ABSTRACT

Name : Yuda Permana Putra
NIM : 44218110028
Study Program : Ilmu Komunikasi
Thesis Title : Implementation of Stakeholder Relations through Driver Care Unit of PT Gojek Indonesia (Descriptive Study of Call Center/Driver Care Unit Management of PT Gojek Indonesia by Consentrix in 2023)
Counsellor : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom

The Call Center has an important role in a company in handling complaints submitted by consumers or partners. The aim of this research is to describe and analyze the Implementation of Stakeholders Relations through the Driver Search Unit of PT. Indonesian GoJek. This type of research is descriptive research using a qualitative approach.

Research uses the concept of Digital Communication and Stakeholder Relations. Data collection through interviews and document reports. The results showed that Concentrix as a Call Center (Driver Care Unit) service provider for PT. Gojek applies various methods and strategies in handling Gojek Driver complaints. Implementation focuses on the quality of Call center Agents which is improved and paid attention to on an ongoing basis through various trainings such as how to greet Drivers, answer Driver questions, understand and assist Driver problems.

The conclusion is that the implementation carried out by Concentrix in handling partner complaints is by greeting Drivers, answering Driver questions, understanding and helping Driver problems, which are obtained from training, procurement of updated materials, and monitoring or supervision as a means of evaluation that can sharpen skills and develop capabilities Self Call Center Agent, so as to provide Driver satisfaction with Call center services.

Keywords: Implementasi, Stakeholders, Call Center, Complaint Handling

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas limpahan berkah, izin, nikmat, dan hidayah-NYA kepada peneliti, sehingga peneliti diberikan kesehatan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI STAKEHOLDERS RELATIONS MELALUI DRIVER CARE UNIT PT GOJEK INDONESIA” ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations. Berkat bimbingan dan dorongan dari semua pihak, pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. M. Taufiq Hidayat, M.IKom, yang telah bersedia menjadi Dosen Pembimbing untuk penelitian Peneliti, untuk waktu, tenaga dan pikiran dalam penyusunan laporan penelitian ini.
2. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M. Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
5. Ibu Anindita, S. Pd, M. Ikom sebagai dosen mata kuliah Tugas Akhir.
6. Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidik kami dengan ilmu pengetahuan komunikasi yang bermanfaat dalam penelitian laporan ini.
7. Bapak Ferdiansyah dan Bapak Resky Dwi Pikriyanto dan Nurul Prihatin dari Concentrix yang telah membantu Peneliti mendapatkan izin, kesempatan, dan waktu untuk melakukan penelitian ini.
8. Kedua orang tua, sahabat, dan orang spesial yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dukungan semangat, nasihat, saran, waktu selama ini kepada Peneliti agar laporan ini selesai secepat mungkin.

Akhir kata, semoga laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Ilmu Komunikasi khususnya dan pihak-pihak terkait pada umumnya.

Jakarta, 17 Maret 2023

Peneliti
Yuda Permana Putra



DAFTAR ISI

IMPLEMENTASI STAKEHOLDERS RELATIONS MELALUI DRIVER CARE UNIT PT GOJEK INDONESIA.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoretis	25
2.2.1 Implementasi	25
2.2.1.1 Implementasi Komunikasi	28
2.2.2 Public Relations.....	30
2.2.2.1 Fungsi Public Relations	31
2.2.2.2 Tujuan Public Relations.....	32
2.2.2.3 Peranan Public Relations	33
2.2.3 Stakeholders Relations	34
2.2.3.1 Klasifikasi Stakeholders	39
2.2.3.2 Peran Stakeholders.....	40

2.2.4 Call Center.....	42
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Subyek Penelitian.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Data Primer.....	49
3.4.1.1 Data Sekunder.....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	52
BAB IV.....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia.....	54
4.1.2 Gambaran Umum PT Concentrix.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.3 Pembahasan.....	72
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Akademis.....	85
5.2.2 Saran Praktis.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan driver terkait aplikasi error.....	6
Gambar 1.2 Keluhan driver terkait Performa turun.....	8
Gambar 1.3 Keluhan driver terkait Withdraw yang belum masuk.....	8
Gambar 4.1 Logo Gojek.....	54
Gambar 4.2 Logo Concentrix.....	56
Gambar 4.3 Keluhan-keluhan Driver yang masuk ke Driver Care Unit.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 1.2 SOP penanganan keluhan hasil observasi.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Narasumber.....	89
Lampiran 2 Dokumentasi wawancara.....	103
Lampiran 3 Surat Permohonan Wawancara PT Concentrix Indonesia.....	106
Lampiran 4 Curriculum Vitae.....	107

