



**IMPLEMENTASI FUNGSI CUSTOMER RELATIONS
OFFICER PT. SICEPAT EKSPRES INDONESIA DALAM
MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN MITRA
BISNIS (PERIODE MEI-JULI 2022)**

SKRIPSI

Eva Dwi Melinia

44219110019

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Dwi Melinia
NIM : 44219110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Fungsi Customer Relations Officer PT. Sicepat Ekspres Indonesia Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Mitra Bisnis (Periode Mei-Juli 2022)

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Agustus 2023



Eva Dwi Melinia




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Eva Dwi Melinia
NIM : 44219110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Fungsi Customer Relations Officer PT. Sicepat Ekspres Indonesia Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Mitra Bisnis (Periode Mei-Juli 2022)

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:

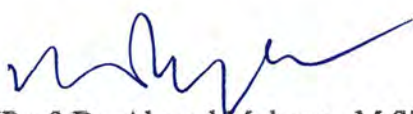
Pembimbing 1 : Dr. A. Rahman HI, M.Si ()
NIDN : 0330126403
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom ()
NIDN : 0306018903
Penguji Ahli : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si ()
NIDN : 0318116602

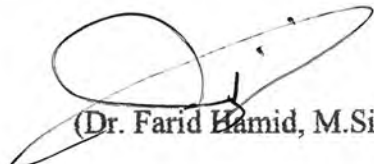
Jakarta, 16 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkah dan rahmat-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“IMPLEMENTASI FUNGSI CUSTOMER RELATIONS OFFICER PT. SICEPAT EKSPRES INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN MITRA BISNIS (PERIODE MEI-JULI 2022)”**. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan penelitian ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. A. Rahman, HI, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi 2 Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Bapak Suparno dan Ibu Casiyem, kedua orang tua yang sangat peneliti cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi dukungan dan do'a yang tiada hentinya selalu kepada peneliti.
7. Keluarga besar yang telah mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Calon suami saya Fathony Rakhmadtyo yang telah memberikan dukungan, mendoakan, dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan saya Dian Nurhakiki, Putri Amaliah, Rizki Maulana, dan Fety Nur Aisyah, Tia Ivanka yang selalu membantu dan memberikan semangat hingga saat ini kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 07 Juli 2023


Eva Dwi Melinia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Eva Dwi Melinia
NIM : 44219110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Fungsi Customer Relations Officer PT. Sicepat Ekspres Indonesia Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Mitra Bisnis (Periode Mei-Juli 2022)

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, 16 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Eva Dwi Melinia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.2.1. Identifikasi Masalah	8
1.2.2. Pertanyaan Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Komunikasi Organisasi	17
2.2.2. Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Dalam Organisasi	18
2.2.3. Komunikasi Vertikal, Horizontal, Diagonal Dalam Organisasi	19
2.2.4. Komunikasi Formal Dan Informal Dalam Organisasi	24
2.2.5. Komunikasi Eksternal	27
2.3. Public Relations	31

2.3.1. Pengertian Public Relations	31
2.3.2. Peran Public Relations	33
2.3.3. Proses Public Relations	34
2.4. Customer Relations	36
2.4.1. Fungsi Customer Relations	37
2.4.2. Manfaat Customer Relations	38
2.4.3. Implementasi Fungsi Customer Relations	39
2.4.4. Membangun Customer Relations.....	42
2.5. Hubungan Baik.....	43
2.5.1. Mengelola Hubungan Baik	45
2.5.2. Membangun Hubungan Baik	46
2.6. Mitra Bisnis	51
2.6.1. Ciri-ciri Mitra Bisnis Yang Baik.....	52
2.6.2. Peran Mitra Bisnis Dalam Menjalankan Usaha	53
2.6. Implementasi	54
BAB III	56
METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1. Paradigma Penelitian	56
3.2. Metode Penelitian	57
3.3. Subjek Penelitian.....	58
3.3.1. Key Informan.....	58
3.3.2. Informan.....	59
3.4. Teknik Pengumpulan Data	61
3.4.1. Data Primer	61
3.4.2. Data Sekunder.....	62
3.5. Teknik Analisis Data	63
3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	64

BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
4.1.1. Sejarah PT. Sicepat Ekspres Indonesia.....	66
4.1.2. Visi dan Misi PT. Sicepat Ekspres Indonesia	66
4.1.3. Budaya Perusahaan.....	67
4.1.4. Struktur Organisasi PT. Sicepat Ekspres Indonesia.....	69
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.2.1. Hasil Wawancara	70
4.2.1.1. Fungsi Customer Relations PT.Sicepat Ekspres Indonesia.....	70
4.2.1.2. Implementasi Fungsi CRO Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Banyak Pihak	71
4.2.1.3. Implementasi Fungsi CRO Dalam Mengatasi Permasalahan Yang Dialami Mitra.....	75
4.2.1.4. Implementasi Fungsi CRO Dalam Memahami Kebutuhan Mitra. 78	
4.2.1.5. Implementasi Fungsi CRO Dalam Berkomunikasi Dengan Pihak Internal dan Eksternal	79
4.2.1.6. Implementasi Fungsi CRO Dalam Mengklasifikasikan Mitra Sicepat.....	80
4.2.1.7. Implementasi Fungsi CRO Dalam Dalam Memantau Pesaing Perusahaan.....	84
4.3. Pembahasan	86
BAB V	97
KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Foto Bersama Asisstant Manger, Supervisor, dan Staf Customer Relations Officer	2
Gambar 1. 2 Tahun Selalu Bersama, Sicepat Ekspres Beri Apresiasi Logam Mulia Melalui Program Asik	3
Gambar 1. 3 Simbolisasi pemberian logam mulia oleh tim Customer Relations Officer SiCepat Ekspres kepada Heaven Lights (Rabu, 16 Mar 2022)	4
Gambar 1. 4 Simbolisasi penyerahan hadiah kepada seller pemenang program HEBAT Shopee SiCepat Ekspres (Selasa, 31 Mei 2022)	5

