



**PERAN PR DALAM MEMBANGUN CUSTOMER RELATIONS  
PADA PT MITRA SOLUSI TELEMATIKA**



SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun oleh :  
**Zakiah Dwi Rara**

44214310041

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : **Peran PR dalam Membangun Customer Relations  
pada PT Mitra Solusi Telematika**

Nama : Zakiah Dwi Rara

NIM : 44214310041

Program : Program Studi Public Relations.

Tanggal : 7 April 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolahannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 7 April 2017



Zakiah Dwi Rara

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERAN PR DALAM MEMBANGUN CUSTOMER  
RELATIONS PADA PT MITRA SOLUSI TELEMATIKA**

Nama : Zakiah Dwi Rara

NIM : 44214310041

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, .... April 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PERAN PR DALAM MEMBANGUN CUSTOMER  
RELATIONS PADA PT MITRA SOLUSI TELEMATIKA**

Nama : Zakiah Dwi Rara

NIM : 44214310041

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, .... April 2017

Ketua Sidang,  
Dr. A. Rahman, MM., M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Afdal Makkugara Putra, M.Si.

(.....)

Pembimbing,  
Dicky Andika, S.Sos. M.Si.

(.....)

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

**Judul** : **PERAN PR DALAM MEMBANGUN CUSTOMER  
RELATIONS PADA PT MITRA SOLUSI TELEMATIKA**

**Nama** : Zakiah Dwi Rara

**NIM** : 44214310041

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : *Public Relations*



Jakarta, ....April 2017  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing, Universitas Mercu Buana** **Ketua Bidang Studi Public Relations**




(Dicky Andika, S.Sos. M.Si) (Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi** **Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si) (Ponco Budi Sulisty, Ph.D)

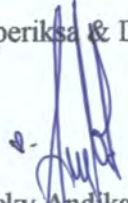
 <b>MERCU BUANA</b>	<b>LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI          FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI          UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	<b>Q</b>
---	---	----------

No. Dokumen	<b>19-2.4.01.00</b>	Distribusi	All
Tgl. Efektif	7 April 2017		

**Nama** : Zakiah Dwi Rara  
**N.I.M** : 44214310041  
**Bidang Studi** : Public Relations  
**Tahun Akademik** : 2016/2017

No	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/ HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si	1. Perbaiki Abstrak. Abstraknya dibuat ringkasan per-bab 2. Identifikasi masalah dibuat satu saja.	Sudah diperbaiki	v - vi	
2	Dr. A. Rahman, M.Si	1. Perbaiki kata pengantar 2. Footnote untuk kutipan narasumber dituliskan nama narasumber dan tanggal wawancaranya	Sudah diperbaiki	vii BAB IV	
3	Dicky Andika, S.Sos., M.Si	1. Penulisan nomor halaman	Sudah diperbaiki	BAB I-V	

Diperiksa & Disetujui

  
Dicky Andika, S.Sos., M.Si  
 Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan kuasa-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan, kesabaran serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Peranan PR dalam Membangun Customer Relations pada PT Mitra Solusi Telematika”** bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi bagi mahasiswa program Sarjana Strata-1 (S-1) jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Melalui skripsi ini penulis menjelaskan peran humas yang ada di PT Mitra Solusi Telematika dimana peranan tersebut dijalankan oleh Marketing Communication perusahaan. Penulis berharap, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca dan perusahaan tentang peran humas yang ada.

Selama mengerjakan skripsi ini penulis menghadapi banyak kendala, namun penulis bertekad untuk menyelesaikan studi ini. Tekad dan semangat yang diberikan oleh orang-orang sekitar membuat penulis bangkit dan akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunika dan dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Dr. (C). A. Rahman, M.Si selaku ketua sidang serta Bapak Dr. Afdal Makurraga, M.Si selaku penguji ahli yang memberikan saran dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan nasihat, memberi dukungan materil maupun moril kepada penulis.
4. Kepada Bapak Sutantyo Wibowo selaku Manager Product dan Marketing yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Josua Dominique, rekan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan semangat serta dorongan positif selama pengerjaan skripsi.
6. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations, Universitas Mercu Buana Kampus D Bekasi, atas ilmu dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Para narasumber di PT Mitra Solusi Telematika yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan berbagi pengalaman.
8. Rekan-rekan jurusan *Public Relations* program kelas karyawan tahun 2014, Universitas Mercu Buana Kampus D Bekasi yang telah banyak



membantu dan mendukung penulis. Khususnya kepada Tika, Priscilla, dan Vio teman-teman seperjuangan di Typicali Coffee.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca.



Jakarta, 4 April 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. H. Tika', written over a faint grid background.

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</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>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	3
1.3. Identifikasi Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Public Relation .....	6
2.1.1 Definisi Public Relation .....	6
2.1.2 Fungsi Public Relation .....	8
2.1.3 Tugas dan Fungsi Public Relations .....	10
2.1.4 Tujuan Public Relation .....	12
2.1.5 Peranan Public Relation .....	13
2.1.6 Bentuk Kegiatan Public Relation .....	15
2.1.7 Public Relation Tools .....	16
2.1.8 Media Public Relation .....	19
2.2. Komunikasi .....	22
2.2.1 Definisi Komunikasi .....	22
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Komunikasi .....	24

2.2.3 Komunikasi Eksternal .....	25
2.3. Customer Relationship Management .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	28
3.2. Tipe Penelitian .....	29
3.3. Metode Penelitian .....	30
3.4. Subjek Penelitian .....	31
3.5. Definisi Konsep .....	33
3.5.1 Peran Public Relation .....	32
3.5.2 Customer Relations Management .....	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Teknik Analisa Data .....	34
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELLITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum .....	38
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	38
4.1.2. Filosofi Logo Perusahaan .....	39
4.1.3. Budaya Kerja Perusahaan .....	41
4.1.4. Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.1.5. Struktur Organisasi .....	43
4.2. Hasil Penelitian .....	44
4.2.1. Feedback Eksternal .....	69
4.3. Pembahasan .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1: Public Relation Tools.....	17
Gambar 4.1: Logo PT Mitra Solusi Telematika.....	39
Gambar 4.2: Struktur Organisasi PT Mitra Solusi Telematika.....	44
Gambar 4.3: Forum Discussion Group dengan PT Elnusa.....	50
Gambar 4.4: Fitur live chatt pada websites MST.....	52
Gambar 4.5: Tampilan Facebook PT Mitra Solusi Telematika.....	54
Gambar 4.6: LinkedIn PT Mitra Solusi Telematika.....	54
Gambar 4.7: Tampilan Aplikasi Yammer PT Mitra Solusi Telematika.....	55
Gambar 4.8: Sosialisasi Media Sosial MST.....	56
Gambar 4.9: Website PT Mitra Solusi Telematika.....	57
Gambar 4.10: Report Website MST.....	58
Gambar 4.11: MST Customer Survey.....	60
Gambar 4.12: Report Survey Kepuasan Pelanggan MST Tahun 2016.....	61
Gambar 4.13: Pressconference Office 365.....	64
Gambar 4.14: Contoh brosur produk.....	65
Gambar 4.15: Banner Campaign Office 365.....	66
Gambar 4.16: Demo Fitur Skype For Business.....	67
Gambar 4.17: Exhibition DCD Converged Indonesia Conference.....	68
Gambar 4.18: Artikel kegiatan MST.....	69

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara

Lampiran 2 : Curuculum Vitae



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA