



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. KHAIRA BERKAH
MANDIRI DALAM MEMBANGUN CITRA DAN
KEPERCAYAAN CALON JAMAAH**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh
gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Bagas Pandu Langlang

203516516247

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

Januari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

***PUBLIC RELATIONS STRATEGY PT. KHAIRA BERKAH
MANDIRI IN BUILDING THE IMAGE AND TRUST OF
PROSPECTIVE CONGREGATIONS***

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor of
Communication Science**

Bagas Pandu Langlang

203516516247

COMMUNICATION SCIENCE

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

January 2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia – Nya, saya dapat menyelesaikan proposal skripsi saya yang berjudul ***“Strategi Public relations PT Khaira Berkah Mandiri dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah”***. Penulisan karya ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Pada kesempatan kali ini, izinkan penulis menyampaikan rasa syukur dan hormat saya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih terutama kepada

1. Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Dr. Yuri Alfrin Aladdin, M.Si., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah sangat berjasa dalam membantu saya untuk menuntun saya, membimbing saya dengan sangat tulus dan telah berkenan menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi.
8. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelum penulis tidak ketahui sebelumnya.

9. Lelono, Tri Suprihatin, Pearlynita Larasati, Gita Sastra Dipraja yang berperan sebagai orang tua dari penulis yang sangat penulis cintai. Selaku kedua orang tua, dan juga kakak dan adik penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan juga semangat selama pengerjaan skripsi ini.
10. Maulana Akhmad dan juga Raihan Gemilang, selaku sahabat penulis yang telah banyak membantu, mendukung juga memberikan semangat dan dorongan yang kuat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Purnama Qori Andesta, Santi Masloman, Rahma Via selaku Direktur Utama, Manager Keuangan, dan Manager Marketing dan seluruh staff PT Khaira Berkah Mandiri yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan informasi internal perusahaan.
12. Rekan – rekan dan sahabat penulis yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan namanya secara satu persatu. Yang sangat berjasa mendukung secara ego dan mental dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangannya. Untuk itu penulis memohon maaf atas kekurangan dan juga kesalahan dalam penulisan skripsi ini, baik yang disadari maupun tidak disadari oleh penulis. Sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Besar harapan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain yang membacanya.

Jakarta, 06 Februari 2025

Bagas Pandu Langlang

ABSTRAK

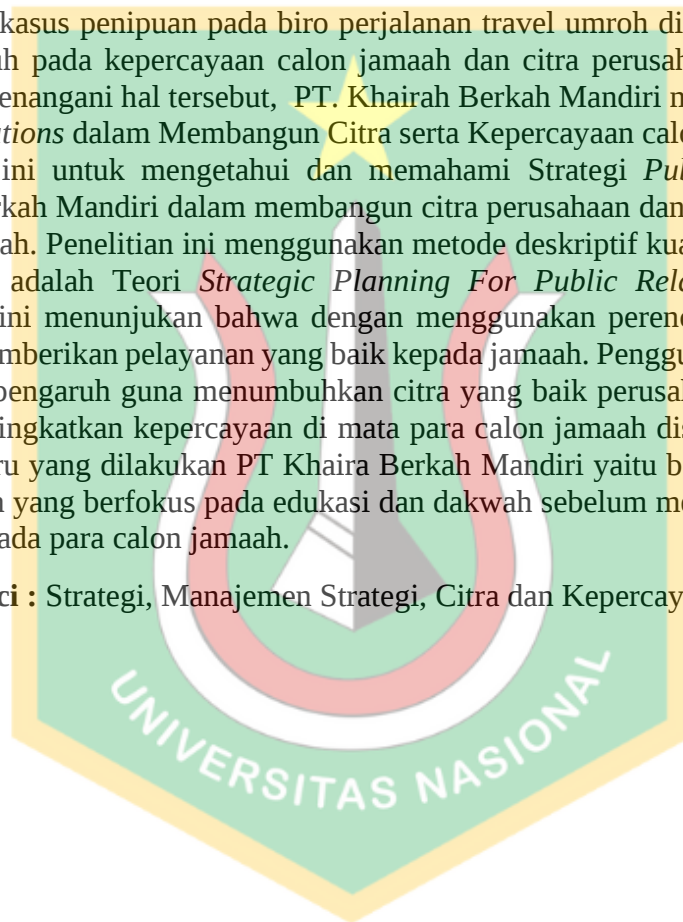
Nama : Bagas Pandu Langlang

Program Studi : Public Relations

Judul : Strategi *Public relations* PT Khaia Berkah Mandiri dalam
Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah

Maraknya kasus penipuan pada biro perjalanan travel umroh di Indonesia, sangat berpengaruh pada kepercayaan calon jamaah dan citra perusahaan travel umroh lainnya. Menangani hal tersebut, PT. Khairah Berkah Mandiri melakukan Strategi *Public relations* dalam Membangun Citra serta Kepercayaan calon jamaah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami Strategi *Public relations* PT. Khaira Berkah Mandiri dalam membangun citra perusahaan dan kepercayaan para calon jamaah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah Teori *Strategic Planning For Public Relations*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan perencanaan yang tepat dengan memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah. Penggunaan media sosial sangat berpengaruh guna menumbuhkan citra yang baik perusahaan dan tentunya untuk meningkatkan kepercayaan di mata para calon jamaah diseluruh Indonesia. Inovasi baru yang dilakukan PT Khaira Berkah Mandiri yaitu berhasil merancang pendekatan yang berfokus pada edukasi dan dakwah sebelum menawarkan produk umroh kepada para calon jamaah.

Kata Kunci : Strategi, Manajemen Strategi, Citra dan Kepercayaan



ABSTRACT

Name : Bagas Pandu Langlang

Study Program : Public Relations

Title : *Public relations Strategy PT Khaira Berkah Mandiri In Building the Image and Trust Of Prospective Congregations.*

The rise in cases of fraud at Umrah travel agencies in Indonesia has greatly affected the trust of prospective pilgrims and the image of other Umrah travel companies. Handling this, PT. Khairah Berkah Mandiri carries out a Public relations Strategy to Build the Image and Trust of prospective congregations. The purpose of this research is to find out and understand the Public relations Strategy of PT. Khaira Berkah Mandiri in building the company image and trust of prospective congregations. This research uses a qualitative descriptive method. The theory used is the Strategic Planning For Public relations Theory. The results of this study show that by using proper planning, good service can be provided to the congregation. With a clear and structured plan to grow a good image of the company and of course to increase trust in the eyes of prospective pilgrims throughout Indonesia. The new innovation carried out by PT Khaira Berkah Mandiri is that it has succeeded in designing an approach that focuses on education and da'wah before offering Umrah products to prospective pilgrims.

Keywords : Strategy, Strategic Management, Image and Trust



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I. PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori <i>Strategic Planning Public Relations</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Strategi <i>Public relations</i> dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah Umroh	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Strategi Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 <i>Public Relations</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Citra Perusahaan pada Travel Umroh	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Membangun Kepercayaan Jamaah Umroh	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Penentuan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Triangulasi Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.6.1	Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7	Lokasi, Waktu dan Jadwal Penelitian Subjek dan Objek Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil PT Khaira Berkah Mandiri	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Struktur Organisasi PT Khaira Berkah Mandiri....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Gambaran Umum PT Khaira Berkah Mandiri	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Produk yang di tawarkan PT Khaira Berkah Mandiri.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Strategi <i>Public relations</i> PT Khaira Berkah ..	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Strategi PT Khaira Berkah Mandiri dalam Membangun Citra dan Menjaga Kepercayaan Jamaah	Error! Bookmark not defined.
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penduduk Muslim Terbanyak .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Pengalaman Stimulus**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Alur Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Khaira Berkah Mandiri**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 *Flyer Umrah hemat***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 *Flyer Umroh Ummat*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 *Flyer Umroh Reguler***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 *Flyer Umroh Plus Turki***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 *Flyer Umroh Plus Thaif***Error! Bookmark not defined.**

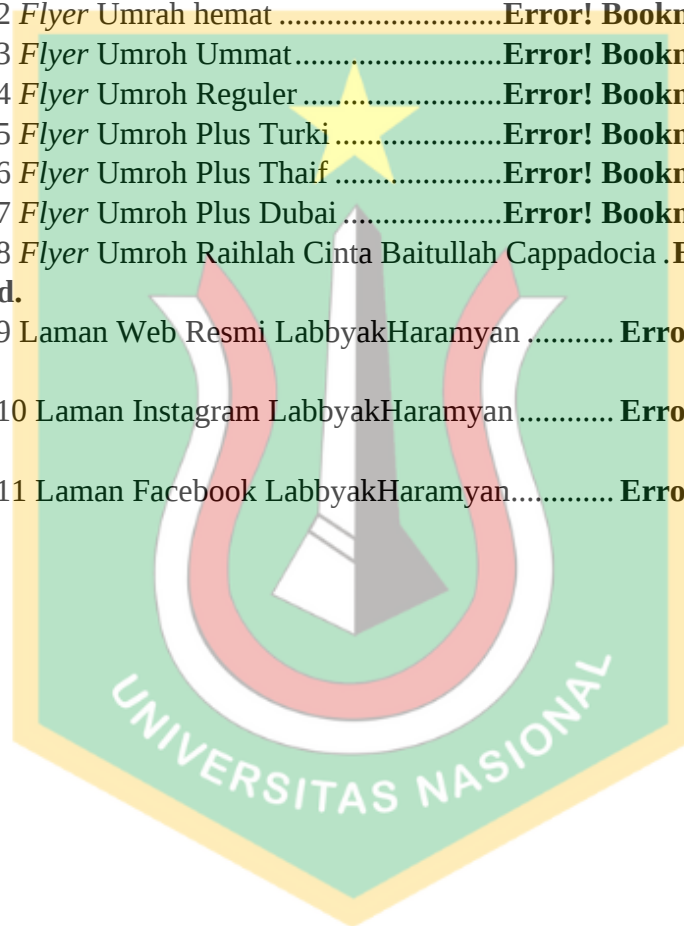
Gambar 4.7 *Flyer Umroh Plus Dubai***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 *Flyer Umroh Raihlah Cinta Baitullah Cappadocia* .**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 Laman Web Resmi LabbyakHaramyan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.10 Laman Instagram LabbyakHaramyan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.11 Laman Facebook LabbyakHaramyan..... **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jamaah Umroh PT Khaira Berkah Mandiri Tahun 2020 - 2023
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Waktu Kegiatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Profil Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Detail Fasilitas Umroh Hemat.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Detail Fasilitas Umroh Ummat**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Detail Fasilitas Umroh Regular.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Detail Fasilitas Umroh Plus Turki**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Detail Fasilitas Umroh Plus Thaif.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Detail Fasilitas Umroh Plus Dubai.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Detail Fasilitas Umroh Raihlah Cinta Baitullah Cappadocia..... **Error!
Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Bukti Cek Turnitin.....**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 2. Surat Ketersediaan Bimbingan**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 3. Surat Konsultasi Bimbingan.....**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Narasumber **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 5. Surat Keterangan Pendamping Ijazah**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Penulis.....**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 7. Tabel Coding**Error! Bookmark not defined.**



Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bagas Pandu Langlang
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516247
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations PT Khaira Berkah Mandiri Dalam
Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 23 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 4 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Nurhasanah Haspiani, M. Si

Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji II : Dr. Yuri Alfrin Aladdin, M.Si., M.I.Kom.

Keterangan:

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

Lembar Pengesahan Skripsi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bagas Pandu Langlang
NPM : 203516516247
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations PT Khaira Berkah Mandiri dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 3 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Yuri Alfrin Aladdin, M.Si., M.I.Kom

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

Lembar Pengesahan Kelulusan Ujian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bagas Pandu Langlang
NPM : 203516516247
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations PT Khaira Berkah Mandiri Dalam
Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jamaah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 19 Febuari 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Dr. Nurhasanah Haspiani, M. Si
2. Pembimbing : Dr. Yuri Alfrin Aladdin, M.Si., M.I.Kom
3. Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si
4. Penguji II : Dr. Yuri Alfrin Aladdin, M.Si., M.I.Kom

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 19 Febuari 2025

Lembar Pernyataan Orisinalitas

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini :

Nama : Bagas Pandu Langlang

NPM : 203516516247

Judul Skripsi : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT KHAIRA BERKAH
MANDIRI DALAM MEBANGUN CITRA DAN
KEPERCAYAAN CALON JAMAAH

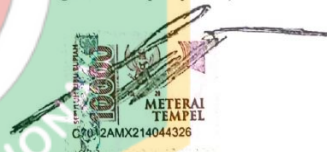
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 6 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Bagas Pandu Langlang



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik)
Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (B)
Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp.(021) 70737624, 7806700 Ext.146,
Fax. 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Bagas Pandu Langlang

NPM : 203516516247

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi/Peminatan : Public Relations

Judul Proposal Skripsi : STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT KHAIRA
BERKAH MANDIRI DALAM MEMBANGUN CITRA
DAN KEPERCAYAAN CALON JAMAAH

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Di ajukan untuk di sidangkan

Jakarta, 25 April 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yuri Alfrin Aladdin, M.Si., M.I.Kom.



Dindur Luciana R., S.Sos., M.Si.

Program Studi : Doktor Ilmu Politik - Magister Ilmu Politik - Magister Administrasi Publik - Magister Sosiologi - Magister Ilmu Komunikasi
Sarjana Ilmu Politik - Sarjana Hubungan Internasional - Sarjana Sosiologi - Sarjana Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Komunikasi