



UNIVERSITAS NASIONAL

**UPAYA PT SINERGI MEMBANGUN BANGSA DALAM
MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN KLIEN
(Studi Kasus Unit Diorama Training)**

SKRIPSI

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

Nuriati Masruroh

213516516120

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**UPAYA PT SINERGI MEMBANGUN BANGSA DALAM
MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN KLIEN
(Studi Kasus Unit Diorama Training)**

SKRIPSI

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

Nuriati Masruroh

213516516120

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**PT SINERGI MEMBANGUN BANGSA EFFORTS IN
MAINTAINING GOOD RELATIONS WITH CLIENTS**

(Case Study of Diorama Training Unit)

THESIS

**Submitted as one of the requirements to obtain a bachelor's degree in
Communication Science (S.I.Kom)**

Nuriati Masruroh

213516516120

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

COMMUNICATION STUDIES PROGRAM

JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nuriati Masruroh

NPM : 213516516120

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : Optimalisasi *Customer Relations* PT Sinergi
Membangun Bangsa Dalam Mempertahankan
Loyalitas Klien (Studi Kasus Unit Diorama Training)

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 diajukan

Jakarta, 5 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

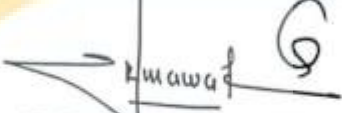
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Nuriati Masruroh
NPM	: 213516516120
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Skripsi	: Upaya PT Sinergi Membangun Bangsa Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Klien (Studi Kasus Unit Diorama Training)
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, 8 Maret 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
	
Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.	Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nuriati Masruroh
NPM : 213516516120
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Upaya PT Sinergi Membangun Bangsa Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Klien (Studi Kasus Unit Diorama Training)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 21 Februari 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.
2. Pembimbing : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.
3. Penguji I : Swastiningsih, S.E., M.Si.
4. Penguji II : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.



Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 21 Februari 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dari semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.



PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nuriati Masruroh
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516120
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi, Public Relations
Judul Skripsi : Upaya PT Sinergi Membangun Bangsa Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Klien (Studi Kasus Unit Diorama Training)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 21 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 8 Maret 2025

Ketua Sidang : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

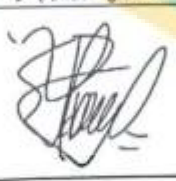
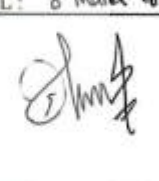
Penguji I : Swastiningsih, S.E., M.Si.

Penguji II : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Keterangan

*j) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FKSP, apabila Skripsinya telah disahkan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI		
Nama	: Nuriati Masruroh	
NPM	: 213516516120	
Fakultas/Akademik	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Prodi & Konsetrasi	: Ilmu Komunikasi, Public Relations	
Tanggal Sidang	: 21 Februari 2025	
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA		
UPAYA PT SINERGI MEMBANGUN BANGSA DALAM MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN KLIEN (STUDI KASUS UNIT DIORAMA TRAINING)		
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS		
PT SINERGI MEMBANGUN BANGSA EFFORTS IN MAINTAINING GOOD RELATIONS WITH CLIENTS (CASE STUDY OF DIORAMA TRAINING UNIT)		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.	Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.	Nuriati Masruroh
TGL: 8 Maret 2025	TGL: 8 Maret 2025	TGL: 8 Maret 2025
		

BIODATA ALUMNI



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Disiplin Ilmu Politik (Dispoli) : Magister Ilmu Politik (S2) : Magister Administrasi Publik (S2) : Magister Sosiologi (S2) :
Magister Ilmu Komunikasi (S2) : Sarjana Ilmu Politik (S1) : Sarjana Hubungan Internasional (S1) :
Sarjana Sastra (S1) : Sarjana Administrasi Publik (S1) : Sarjana Ilmu Komunikasi (S1) :

Jl. Sawan Merta No. 81, Pajaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520. Telp: (021) 70731628 - 7068700 Ext 146.
Fax: (021) 716.7632719 - Homepage: <http://www.unn.ac.id> E-mail: info@unn.ac.id

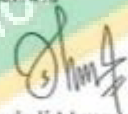
BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024 /2025

Nama Lengkap : Nuriati Masruroh
No. Pokok Mahasiswa/i : 213516516120
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi/Kekhususan: Public Relations
Tempat Tgl. Lahir : Jember, 28 Mei 2003
Alamat Rumah Lengkap: Jl. Pancawarga Tiga No.2d, Cipinang Muara,
Jatinegara, Jakarta Timur.
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 085701210623
Alamat Kantor : -
E-mail : nuriamasruroh05@gmail.com

Jakarta, 6 Maret 2025

Alumni


Nuriati Masruroh

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Upaya PT Sinergi Membangun Bangsa Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Klien (Studi Kasus Unit Diorama Training). Dibuatnya skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis sangat menyadari bahwa banyak bantuan dan bimbingan yang diperoleh dari berbagai pihak. Terdapat banyak sekali rintangan dan hambatan yang penulis rasakan selama menyusun penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, rasa terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu tercinta dan terkasih yakni Ibu Sholiha. Berkat doa terbaik yang selalu ia panjatkan serta dukungan di setiap langkah perjalanan, penulis mampu merampungkan skripsi ini dan menjadi Sarjana yang dibanggakan. Tak lupa, terdapat pihak-pihak lain yang mendukung dibalik penulisan skripsi penulis. Atas dukungan dan semangat yang penulis dapatkan dari berbagai pihak ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional beserta jajaran rektorat.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Ibu Djudjur Luciana R, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
5. Bapak Yudha Pradhana S.I.Kom., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini dan selalu memberikan masukan berupa ilmu, motivasi dan semangat selama proses bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak/Ibu dosen mata kuliah dan seluruh jajaran staff, terima kasih telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama penulis berkuliah di Universitas Nasional.
7. Bapak Sutono, S.T. selaku Head of Diorama Training yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian hingga memperoleh informasi berkaitan dengan penelitian ini.
8. Bapak Faisal Suhada, S.M. selaku Manager of Marketing Diorama Training, penulis mengucapkan terima kasih telah bersedia menjadi informan kunci dalam memenuhi kebutuhan data penelitian ini.
9. Ibu Dian Alfita, selaku Marketing PR Diorama Training, penulis mengucapkan terima kasih karena turut bersedia dalam memberikan informasi mengenai penelitian ini.
10. Ka Salsabila Nadhifa Putri, S.Ars., Bapak Badruzzaman, S.M., dan Bapak Topan Perkasa Hamudya, S.E., M.I.Kom. selaku klien sekaligus informan pendukung dalam penelitian ini, terima kasih atas waktu dan bantuannya dalam memberikan informasi yang mendukung penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada keluarga besar Mbah Uki, penulis ucapkan terima kasih atas kepercayaan, dukungan, serta doa nan tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menjadi sarjana pertama dalam sejarah keluarga kita.
12. Ka Gita, Ka Nasya, Ka Aldila, Ka Adit, sebagai senior yang penulis kenal selama di Unas TV, terima kasih karena telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan secara personal kepada penulis, sehingga penulis banyak menemukan kesempatan yang membawa penulis pada pengalaman hebat selama masa perkuliahan dengan penuh ambisi. Semoga kebaikan dan keberkahan selalu menyertai perjalanan kalian.
13. Teman-temanku di Unas TV yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih karena telah mewarnai kehidupan kuliah ini dengan tawa dan tangis yang sudah kita lalui bersama-sama. Apapun yang ingin kalian raih setelah ini, semoga hal-hal baik selalu menyertai kalian.
14. Teman-teman sholihahku, Azizah dan Dhillah, yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis dan selalu meyakinkan penulis bahwa penulis pasti mampu menjadi pribadi yang lebih baik dan penulis pantas

untuk mendapatkan yang terbaik, terima kasih atas kebaikan kalian dengan jarak yang tidak menjadi batasan untuk terus menguatkan. *May Allah guide all of us to Jannah together.*

15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas keputusan besarnya untuk berani berjuang dan bertahan sejauh ini, meskipun dalam prosesnya, rintangan dan hambatan selalu menyertai. Terima kasih karena telah percaya, bahwa hari baik ini pasti tiba dan hari-hari baik itu akan selalu ada sesulit apapun keadaannya.

Dengan demikian, terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan doa-doanya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang diberikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca. Penulis berharap agar semua pihak dapat memberikan saran, kritik, dan masukan yang membangun kepada penulis agar skripsi ini lebih baik.

Jakarta, 28 Januari 2025

Nuriati Masruroh



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ, مَنْ صَبَرَ ظَفِرَ, مَنْ سَارَ عَلَى الدَّرَبِ وَصَلَ.

*“Siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil; yang bersabar pasti beruntung;
yang berjalan dijalannya, akan sampai pada tujuannya.”*

PERSEMBAHAN

*“Skripsi ini, ku persembahkan untuk perempuan hebat yang telah mendidik dan
menemani setiap langkah perjalananku, Mama.”*



ABSTRAK

Nama : Nuriati Masruroh

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Upaya PT Sinergi Membangun Bangsa Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Klien (Studi Kasus Unit Diorama Training)

Pembimbing : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya menjaga hubungan baik dengan klien di PT Sinergi Membangun Bangsa Unit Diorama Training. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi CRM yang diterapkan telah berjalan secara efektif, mencakup komunikasi yang responsif, personalisasi layanan, serta pengelolaan administrasi yang terstruktur. Interaksi dengan klien dilakukan secara sistematis melalui berbagai tahapan, mulai dari negosiasi awal, penyusunan kebutuhan pelatihan, hingga evaluasi pasca-pelatihan. Penerapan strategi CRM ini turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman layanan yang lebih terstruktur dan relevan bagi klien, sehingga mendukung upaya Diorama Training dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan klien serta memperkuat citranya sebagai penyedia pelatihan yang profesional dan terpercaya.

Kata kunci: Upaya, *Customer Relationship Management*, Hubungan Klien, Diorama Training.

ABSTRACT

Name : Nuriati Masruroh

Study Program : Communication Science

Title : PT Sinergi Membangun Bangsa Efforts In Maintaining
Good Relations With Clients (Case Study of Diorama
Training Unit)

Supervisor : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

This research aims to analyze the application of Customer Relationship Management (CRM) in an effort to maintain good relations with clients at PT Sinergi Membangun Bangsa Diorama Training Unit. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach, where data is collected through interviews, observations, and documentation. The results showed that the implemented CRM strategy has been running effectively, including responsive communication, service personalization, and structured administrative management. Interaction with clients is carried out systematically through various stages, from initial negotiations, preparation of training needs, to post-training evaluation. The implementation of this CRM strategy contributes to creating a more structured and relevant service experience for clients, thus supporting Diorama Training's efforts in maintaining long-term relationships with clients and strengthening its image as a professional and trusted training provider.

Keywords: Effort, Customer Relationship Management, Client Relationship, Diorama Training.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	4
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL	v
BIODATA ALUMNI	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	19

2.2.1	Teori <i>Customer Relationship Management</i>	19
2.3	Landasan Konsep	22
2.3.1	Komunikasi.....	22
2.3.2	<i>Public Relations</i>	24
2.3.3	<i>Customer Relations</i>	28
2.3.4	Pelayanan Prima	29
2.3.5	Klien.....	32
2.4	Kerangka Pemikiran	34
BAB III		35
METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Paradigma Penelitian	35
3.2	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
3.2.1	Pendekatan Penelitian.....	36
3.2.2	Jenis Penelitian	37
3.3	Informan Penelitian	37
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	39
3.4.1	Subjek Penelitian	39
3.4.2	Objek Penelitian.....	39
3.5	Jenis Data	39
3.5.1	Data Primer.....	39
3.5.2	Data Sekunder.....	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6.1	Wawancara.....	40
3.6.2	Dokumentasi	41
3.6.3	Observasi	41
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	42
3.8	Teknik Analisis Data	42
3.8.1	Reduksi Data.....	43
3.8.2	Penyajian Data	43
3.8.3	Penarikan Kesimpulan	43
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.9.1	Lokasi Penelitian.....	43
3.9.2	Jadwal Penelitian	44

BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.1.1 Sejarah Unit Diorama Training.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Unit Diorama Training.....	47
4.1.3 Logo dan Profil Unit Diorama Training	47
4.1.4 Struktur Organisasi Unit Diorama Training	48
4.2 Informan Penelitian	49
4.3 Hasil Penelitian.....	50
4.3.1 <i>Customer Relations</i> Unit Diorama Training.....	50
4.3.2 <i>Customer Relationship Management</i> Pada Klien Diorama Training .	51
4.3.3 Unit Diorama Training Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Klien	67
4.4 Pembahasan	73
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Unit di PT Sinergi Membangun Bangsa	3
Gambar 1.2 Layanan di Unit Diorama Training	5
Gambar 1.3 Beberapa Pelatihan di Unit Diorama Training	6
Gambar 1.4 Beberapa Klien di Unit Diorama Training	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Logo Unit Diorama Training	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Diorama Training	48
Gambar 4.3 Pelaksanaan Pelatihan Secara Onsite	55
Gambar 4.4 Pelaksanaan Pelatihan Secara Online	55
Gambar 4.5 Pelatihan Rutin Bagi <i>Liaison Officer</i> (LO)	58
Gambar 4.6 <i>Website</i> Diorama Training	60
Gambar 4.7 Akun Instagram Diorama Training	61
Gambar 4.8 Akun LinkedIn Diorama Training	61
Gambar 4.9 Form Evaluasi Training	65
Gambar 4.10 Diagram Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	
Menurut Ian Gordon	74
Gambar 4.11 Bagan Komunikasi Pra-pelatihan Hingga Pasca-pelatihan	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahlu	13
Tabel 3.1 Penentuan Informan	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	44



DAFTAR SINGKATAN

PR	: <i>Public relations</i>
PT	: Perseroan Terbatas
SDM	: Sumber Daya Manusia
CV	: Commanditaire Venootschap
CRM	: <i>Customer Relationship Management</i>
CRO	: <i>Customer Relationship Officer</i>
HRD	: <i>Human Resource and Development</i>
RnD	: <i>Research and Development</i>
LO	: <i>Liaison Officer</i>
PIC	: <i>Person in Charge</i>
Hlm	: Halaman
Vol	: Volume
No	: Nomor



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing.....	90
Lampiran 2 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	91
Lampiran 3 Draft Pertanyaan Wawancara	93
Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian	96
Lampiran 5 Dokumentasi penelitian	112
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	114
Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin	115

