



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI HUMAS PT INDONESIA PORT COMPANY
TERMINAL PETIKEMAS DALAM PENGELOLAAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom.)

RAULKINSI DHARMAWAN

NPM.183112351650099

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

2022



NATIONAL UNIVERSITY

**PUBLIC RELATIONS STRATEGY OF PT INDONESIA PORT
COMPANY CONTAINER TERMINAL IN CUSTOMER
MANAGEMENT**

THESIS

Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's degree in Communication Science (S. I. Kom.)

RAULKINSI DHARMAWAN

NPM.183112351650099

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Raulkinsi Dharmawan

Npm : 183112351650099

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas
Dalam Pengelolaan Pelanggan

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, 12 September 2022

Dosen Pembimbing

Dra. Masnah M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raulkinsi Dharmawan

NIM : 183112351650099

Judul Skripsi : Strategi Humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas
Dalam Pengelolaan Pelanggan

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.

Depok, 15 Agustus 2022



METERAI
10000
96AKX07347989

Raulkinsi Dharmawan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Raulkinsi Dharmawan
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas PT Indonesia Port Company Terminal
Petikemas Dalam Pengelolaan Pelanggan

Kata Kunci: Strategi Humas, Pengelolaan Pelanggan	Strategi yang efektif dan berkualitas akan menentukan perkembangan sebuah organisasi. Sebuah kinerja humas yang baik adalah kinerja humas yang mampu mencapai target sarannya, Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Strategi Humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas dalam pengelolaan pelanggan. Humas harus dapat memiliki kemampuan dan juga strategi yang berkualitas agar produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Jenis Teori yang digunakan yaitu teori strategi menurut Henry Mintzberg. Strategi sebagai sebuah perencanaan terdahulu secara sadar dan sengaja mendahului berbagai tindakan yang akan dilakukan, yang kemudian dikembangkan dan diimplementasikan agar mencapai suatu tujuan. Metode dalam penelitian ini berupa pendekatan kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka. Adapun metode yang dipilih penulis dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif karena dimaksudkan untuk mendeskripsikan tentang strategi kehumasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi-strategi yang digunakan oleh humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas dalam pengelolaan pelanggan senantiasa melakukan perannya sebagai strategy as a plan karena dinilai berhasil meraih prestasi yang diperoleh oleh perusahaan dari tahun ketahun dalam kategori pengelolannya.
Pembimbing	Dra. Masnah M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Nama : Raulkinsi Dharmawan
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas PT Indonesia Port Company Terminal
Petikemas Dalam Pengelolaan Pelanggan

Keywords: Public Relations Customer Management	An effective and quality strategy will determine the development of an organization. A good public relations performance is a public relations performance that is able to achieve its targets. The purpose of this study was to analyze the Public Relations Strategy of PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas in customer management. Public relations must be able to have the ability and quality strategies so that productivity and organizational goals can be achieved effectively. The type of theory used is the theory of strategy according to Henry Mintzberg. Strategy as a prior plan consciously and deliberately precedes various actions to be taken, which are then developed and implemented in order to achieve a goal. The method in this study is a qualitative approach, namely data that is not in the form of numbers. The method chosen by the author in this research is descriptive qualitative because it is intended to describe the public relations strategy. The results of this study indicate that the strategies used by public relations at PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas in managing customers always play their role as strategy as a plan because they are considered successful in achieving achievements obtained by the company from year to year in the category of customer management.
Advisor	Dra. Masnah M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmatnya dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Strategi Humas PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas Dalam Pengelolaan Pelanggan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Skripsi ini dilatar belakangi oleh strategi humas yang diterapkan pada PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas dalam mengelola pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan baik secara bidang akademis maupun praktik. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. 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. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Drs. Adi Prakosa, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si, selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Nieke Monika Kulsum, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik.
8. Dra. Masnah, M.Si, selaku dosen pembimbing dan penguji 2 yang telah memberi masukan dan memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi.
9. Assc Prof Zikri Neni Iska, M.Psi selaku Ketua Sidang yang memberikan bimbingan dan arahan untuk penulisan skripsi ini
10. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si, selaku penguji 1 yang telah memberikan arahan untuk penulisan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen FISIP dan Staff Sekretariat FISIP khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi yang memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
12. Pihak PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan.
13. Key Informan dan Informan yang telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara yaitu Ibu Mila Yana selaku Key Informan dan juga selaku Informan Bapak Yandri Trisaputra serta Bapak Ali Baikhoni.
14. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Kustian dan Ibu Erni Nurliani selaku papa dan mama yang selalu memberikan semangat dan doa serta bantuan dukungan material dan moral selama penulis menjalani perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi.

15. Kepada Kakak saudara perempuan penulis, Rizka Del Viera yang memberikan motivasi dan dalam proses penyusunan skripsi ini.
16. Ryan Oktavian, Kemal Fauzan, Abdillah Putra Pradana, Farhan Ramadhan, Rayhan, Reza, Adinda Tasya, Sekar Nareswari, Chika Caroline dan teman-teman Angkatan 2018 yang memberikan support dan berjuang bersama dalam proses penyusunan skripsi.
17. Kepada teman-teman dekat yang ada didalam grup Partai Neraka, Angkringan Si Jon, dan Scootnelis yang telah mewarnai kehidupan penulis selama proses penyusunan skripsi.
18. Serta rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dan untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia pendidikan.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Depok, 15 Agustus 2022



Raulkinsi Dharmawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	15
2.2 Strategi	22
2.3 Hubungan Masyarakat (Humas)	25
2.3.1 Tujuan Public Relations	27
2.3.2 Tugas Public Relations	28
2.3.3 Fungsi Public Relations	30
2.4 Pengelolaan Pelanggan	33
2.5 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Penentuan Informan	44

3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	46
3.4.1 Metode Observasi	46
3.4.2 Metode Wawancara	47
3.4.3 Metode Dokumentasi	48
3.4.4 Analisis Data	49
3.5 Teknik Keabsahan Data	52
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	59
4.1.2 Logo Perusahaan	60
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	60
4.1.4 Mekanisme Kerja Perusahaan	61
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Divisi	68
4.1.6 Strategi Humas	68
4.1.7 Fitur CRM PT IPC Terminal Petikemas	71
4.1.8 Keuntungan Sistem CRM PT IPC Terminal Petikemas	75
4.1.9 Kegiatan Pengelolaan Pelanggan	79
4.1.10 Persaingan Layanan	86
4.2 Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran-Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Lembar Konsultasi Pembimbing**
Lampiran II : Surat Tugas
Lampiran III : Surat Ketersediaan Bimbingan
Lampiran IV : Surat Pengajuan Wawancara
Lampiran V : Panduan Wawancara
Lampiran VI : Transkrip Wawancara
Lampiran VII : Dokumentasi Penelitian
Lampiran VIII : Lembar Observasi
Lampiran IX : Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penghargaan PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas Periode Tahun 2019 – 2021	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	15
Tabel 3.6.2	Jadwal Penelitian	54
Tabel 4.1.4	Score Good Corporate Governance PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas	62
Tabel 4.1.10	(Penghargaan PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas Pertahun 2022)	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5	Kerangka Berpikir	41
Gambar 4.1.2	Logo Perusahaan	60
Gambar 4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	60
Gambar 4.1.7	Fitur CRM PT Indonesia Port Company Terminal	74

	Petikemas	
Gambar 4.1.8	Keuntungan Sistem CRM PT Indonesia Port Company Terminal Petikemas	77
Gambar 4.1.9	Kegiatan Pengelolaan Pelanggan	85

