



UNIVERSITAS NASIONAL

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT CAHAYA ARIF ABADI

DALAM MENJALIN HUBUNGAN BAIK PADA *CUSTOMERS*

(Studi Deskriptif Kualitatif PT Cahaya Arif Abadi dalam rangka menjalin hubungan baik pada *Customers*)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi (S.I.Kom)

Istiqhara Adinda Fahira

NPM.193516416226

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023



NASIONAL UNIVERSITY

*PT Cahaya Arif Abadi's Public Relations Strategy in Establishing Good
Relations with Customers (Qualitative Descriptive Study of PT Cahaya Arif
Abadi in order to establish good relations with Customers)*

THESIS

Submitted as one to obtain a Bachelor's degree in Communication Science

(S.I.Kom)

Istiqhara Adinda Fahira

NPM. 193516416226

**FACULTY OF POLITICAL AND SOCIAL SCIENCE
DEPARTEMENT SCIENCE OF COMMUNICATION
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

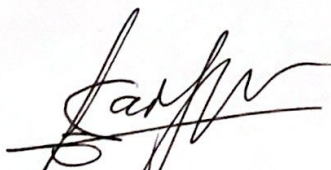
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Istiqhfar Adinda Fahira
NIM : 193516416226
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi dalam Menjalin Hubungan Baik pada *Customers*
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan
Jakarta, 10 Maret 2023

Dosen Pembimbing,

Dekan,



Yuyu Sniwartini, S.Sos., M.Si.



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.




UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Istiqhfar Adinda Fahira
NIM : 193516416226
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi dalam Menjalin Hubungan Baik pada *Customers*
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional


Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 10 Maret 2023

Dosen Pembimbing,



Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Ketua Program Studi,



Drs. Adi Prakosa. M. Si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Istiqhfara Adinda Fahira

NPM : 193516416226

Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi Dalam

Menjalin Hubungan Baik Pada *Customers*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah 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, 09 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Istiqhfara Adinda Fahira

ABSTRAK

Nama : Istiqhara Adinda Fahira

Nomor Pokok Mahasiswa : 193516416226

Strategi *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi dalam Menjalin Hubungan Baik pada *Customers* (Studi Deskriptif Kualitatif PT Cahaya Arif Abadi dalam rangka menjalin hubungan baik pada *Customers*)

Membangun hubungan baik dengan *Customers* merupakan kiat-kiat untuk sukses bagi setiap perusahaan, dalam proses menjalin hubungan baik dengan *Customers* penting untuk memperhatikan *Customers* dan mengetahui keuntungan jangka panjang yang potensial jika hubungan baik terpelihara dengan baik. Dibutuhkan semua fungsi *Public Relations* dalam membangun hubungan baik dengan *Customers*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi dalam menjalin hubungan baik pada *Customers*. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif metode studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data terdiri dari *credibility* (ketekunan pengamatan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan pemeriksaan sejawat), *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori *Customer Relationship Management*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa menggunakan seluruh perencanaan strategi *Public Relations* yaitu menentukan masalah, perencanaan dan penyusunan program, melakukan tindakan dan berkomunikasi, evaluasi program. Juga *Customer Relations Management* yang dikemukakan oleh Kloter dalam Lupiyoadi, *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi menggunakan seluruh strateginya yaitu media periklanan, *customer care*, *customer gathering*.

Kata Kunci: Strategi *Public Relations*, Hubungan Baik, *Customers*, PT Cahaya Arif Abadi

ABSTRACT

Name : Istiqhara Adinda Fahira

Student ID : 193516416226

PT Cahaya Arif Abadi's Public Relations Strategy in Establishing Good Relations with Customers (Qualitative Descriptive Study of PT Cahaya Arif Abadi in order to establish good relations with Customers)

Building good relationships with customers are tips for success for every company, in the process of establishing good relations with customers it is important to pay attention to customers and know the potential long-term benefits if good relations are well maintained. All Public Relations functions are needed in building good relations with customers. This study aims to determine the Public Relations strategy of PT Cahaya Arif Abadi in establishing good relations with customers. Researchers used a qualitative descriptive case study method with data collection through interviews and documentation. This study uses data validity techniques consisting of credibility (extension of participation, persistence of observation, triangulation, using reference materials and peer-review), transferability, dependability and confirmability. In this study, researchers used the theory of Customer Relationship Management. The result of this research is that using all Public Relations strategic planning, namely determining problems, planning and programming, taking action and communicating, program evaluation. Also Customer Relations Management put forward by Kloter in Lupiyoadi, Public Relations of PT Cahaya Arif Abadi uses all of its strategies, namely advertising media, customer care, customer gathering.

Keywords: Public Relations Strategy, Good Relations, Customers, PT Cahaya Arif Abadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Strategi *Public Relations* PT Cahaya Arif Abadi Dalam Menjalin Hubungan Baik Pada *Customers*”** sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penyusunan skripsi dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Ibu Yuyu Sriwartini , S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan detail dalam membimbing Mahasiswa bimbingannya.
5. Ibu Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Ibu tercinta Umi Fara Santi yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa. Serta Almarhum Bapak tercinta Toto Ady Suprpto yang sampai

saat ini masih terasa hangat kasih sayangnya sehingga peneliti semangat melanjutkan kuliah sampai berada dititik ini berkat dukungan Almarhum dimasa hidupnya. Serta kakak-kakak tersayang yang telah memberikan semangat kepada peneliti.

8. Karyawan PT Cahaya Arif Abadi yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dan membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
9. Teman-teman tersayang yaitu Dewi, Kusmiati, Putri, Agnes, Lisa, Ella dan Tamara yang selalu memberikan semangat dan inspirasi.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya kepada Allah SWT, kebaikan mereka dikembalikan, semoga limpahan pahala, berkah dan Rahmat-Nya diberikan kepada mereka. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya. Sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu komunikasi, Aamiin.

Jakarta, 09 Februari 2023



Istiqhara Adinda Fahira

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kesenjangan Penelitian	18
2.3 Kebaruan Penelitian	21
2.4 Teori <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	23
2.5 Kerangka Konsep.....	27
2.6 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Paradigma Penelitian.....	45
3.2 Pendekatan Penelitian	46
3.3 Metode Penelitian	48
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	49
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	50

3.6 Narasumber.....	53
3.7 Teknik Keabsahan Data	55
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	61
3.9 Perencanaan Jadwal Penelitian	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	66
4.1 Gambaran Umum.....	66
4.2 Gambaran Strategi <i>Public Relations</i> PT. Cahaya Abadi dalam Menjalin Hubungan Baik dengan <i>Customer</i>	77
4.3 Pembahasan Strategi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> PT Cahaya Abadi dalam Menjalin Hubungan dengan <i>Customers</i>	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	117



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2 Novelty (Kebaruan Penelitian)	21
Tabel 3.1 Data Sekunder.....	52
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jasa Telekomunikasi PDB dibandingkan Informasi dan Komunikasi PDB.....	3
Gambar 1.2 Penyedia Layanan Telekomunikasi Kawasan Tebet	5
Gambar 1.3 Daftar Referensi <i>Project</i> PT Cahaya Arif Abadi	6
Gambar 1.4 Penghargaan PT Cahaya Arif Abadi	7
Gambar 1.5 <i>Customers</i> Pemerintah & Perusahaan Terkemuka	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1 Badan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi	66
Gambar 4.2 CEO PT Cahaya Arif Abadi dengan <i>Partner</i> Huawei.....	67
Gambar 4.3 Referensi <i>Project</i> pada Bidang IT PT Cahaya Arif Abadi	68
Gambar 4.4 <i>Project Reference – Telco Service Provider & Vendor</i>	69
Gambar 4.5 <i>Huawei’s Partners</i>	70
Gambar 4.6 Portofolio PT Cahaya Arif Abadi.....	72
Gambar 4.7 Visi & Misi PT Cahaya Arif Abadi.....	73
Gambar 4.8 Struktur Organisasi.....	74
Gambar 4.9 Logo Perusahaan.....	76
Gambar 4.10 Tim <i>Executive Account</i> PT Cahaya Arif Abadi	78
Gambar 4.11 <i>Sales Account Executive/Public Relations</i>	79
Gambar 4.12 <i>Progress PDT Project</i> PT Cahaya Arif Abadi.....	81
Gambar 4.13 <i>Weekly Meeting</i> Tim Internal PT. Cahaya Arif Abadi	84
Gambar 4.14 <i>Meeting Project Scope</i> dengan XL Axiata.....	88
Gambar 4.15 <i>Progress</i> Tim Implementasi <i>Project</i> Microwave	90
Gambar 4.16 Media Periklanan <i>Website</i> PT Cahaya Arif Abadi	92
Gambar 4.17 <i>Customer Gathering</i> dengan <i>Customer</i>	93
Gambar 4.18 <i>Database Board</i> PT Cahaya Arif Abadi <i>Relocation Project</i> ..	94
Gambar 4.19 Sertifikat Badan Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi.....	96
Gambar 4.20 Prestasi PT Cahaya Arif Abadi	96

Gambar 4.21 SOW *Project Replacemenet Battery* PT Cahaya Arif Abadi.. 98

Gambar 4.22 *Agreement XL Axiata* dengan PT Cahaya Arif Abadi 100

Gambar 4.23 Kendala Eksternal Tim Implementasi PT Cahaya Arif Abadi 101

