



Sumber : [www.jlj.co.id](http://www.jlj.co.id)

**Judul Skripsi:**

**Peran *Public Relations* Internal Dalam Pengendalian Mutu Perusahaan ”Studi Kasus PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta”.**

**Skripsi diajukan untuk memenuhi persyaratan**

**dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**NAMA : Kevin Danu Prasetya**

**NIM : 1410411148**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar:

Nama : Kevin Danu Prasetya

NRP : 1410411148

Tanggal : 26 Agustus 2019

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Jakarta, 26 Agustus 2019

Kevin Danu Prasetya

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kevin Danu Prasetya  
NIM : 1410411148  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalti Free Right) atas Karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERAN PUBLIC RELATIONS INTERNAL DALAM PENGENDALIAN MUTU  
PERUSAHAAN “STUDI KASUS PT JALAN TOL LINGKARLUAR JAKARTA”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan , mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mengublikasikan Tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan sama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 Agustus 2019

Yang menyetujui



Kevin Danu Prasetya

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Ujian skripsi diajukan oleh:

Nama : Kevin Danu Prasetya

NRP : 1410411148

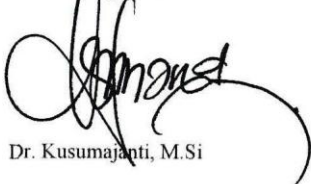
Program Studi : Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul : **PERAN PUBLIC RELATIONS INTERNAL DALAM PENGENDALIAN MUTU PERUSAHAAN “STUDI KASUS DI PT. JALAN TOL LINGKARLUAR JAKARTA”**

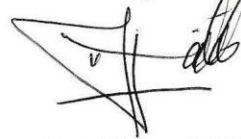
Telah berhasil dipertahankan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Dr. Kusumajanti, M.Si

Pembimbing Pedamping



Dra. Aniek Irawatie, M.Si

Ketua Program Studi



Maria Febiana Christiani, M.Si

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah merupakan satu kata singkat yang mewakili rasa syukur penulis saat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Peran *Public Relations Internal* Dalam Pengendalian Mutu Perusahaan “Studi Kasus di PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta”** ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations* Fisip Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jakarta.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih serta rasa hormat kepada pihak yang telah berkenan berbagi ilmu dan pengalaman sehingga membantu kelancaran penulis dalam proses penyusunan skripsi, yaitu kepada:

1. Dr. Kusumajanti selaku pembimbing skripsi 1 yang telah memberikan masukan serta bimbingannya.
2. Dra. Aniek selaku pembimbing skripsi 2 yang telah memberikan masukan serta bimbingannya.
3. Azwar , SS, M.si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jakarta.
4. Semua Dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah berbagi ilmu dan pengalaman luar biasa.
5. Seluruh Teman dan sahabat UPN Veteran Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan warna pada kehidupan kuliah penulis.
6. Aa Kiki serta Ka Mona yang selalu memberikan dukungan kepada adiknya agar bisa menyelesaikan kuliah yang sedang berjalan.
7. Terutama Buat PAPA dan MAMA yang tidak pernah lelah memberikan support dukungan terhadap anaknya untuk terus semangat menjalankan kuliah yang sedang berjalan. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih untuk ORANG TUA penulis yang tidak pernah lelah berkorban untuk anaknya.

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* INTERNAL DALAM PENGENDALIAN MUTU  
PERUSAHAAN “STUDI KASUS DI PT. JALAN TOL LINGKARLUAR JAKARTA”.**

**Kevin Danu Prasetya**

**Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang sejauh mana peran *public relations* internal dalam PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dalam menjalankan proses pengendalian mutu perusahaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dalam menjalankan pengendalian mutu perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan berdasarkan wawancara mendalam secara langsung dengan ketua manajemen representative PT. jalan Tol Lingkarluar Jakarta, staff manajemen representative PT. jalan Tol Lingkarluar Jakarta serta 2 orang informan yang merupakan perwakilan dari divisi-divisi yang mengikuti proses pengendalian mutu PT. jalan Tol Lingkarluar Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *public relations* dalam menjalankan pengendalian mutu perusahaan sudah cukup sesuai dan berjalan sebagaimana mestinya, walaupun dalam eksekusinya masih ada kendala yang dihadapi. Dapat dikatakan *public relations* internal PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta telah menjalankan tugasnya dengan baik bersama dengan divisi-divisi terkait. Sehingga perlahan-lahan kedepannya mungkin dapat ditingkatkan lagi rasa kepedulian dalam menjaga citra perusahaan PT. Jalan Tol lingkarluar Jakarta serta semakin responsif terhadap apa yang sedang diperlukan masyarakat khususnya pengguna jalan tol PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta demi menciptakan ide-ide baru.

**Kata Kunci** : PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta, Peran *Public Relations internal*, pengendalian mutu perusahaan.

## Abstract

This study discusses the role of internal public relations at PT. Jakarta Outer Ring Road in carrying out the process of quality control of the company. The aim is to find out more than where PT. Jakarta Outer Ring Road in conducting quality control of the company. The research method used is the case study research method by looking for qualitative. Data collection techniques used for interviews with management representatives of PT. Jakarta Metropolitan Toll Road, staff of management representatives of PT. Lingkarlua Toll Road Jakarta together with 2 informants who were representatives of the divisions participating in the complaints process of PT. Jakarta Metropolitan Toll Road. The results of the study show that the role of public relations in running company licenses is correct and running well, although in the implementation there are still related negotiations. Internal PR can be served by PT. Jakarta Outer Ring Road Toll Road has supported its duties well with related divisions. Please Circle Jakarta and respond also to what is needed by the community of users of PT. Outer Ring Road Toll Road Jakarta toll road Outer Jakarta Toll Road makes new ideas.

**Keywords :** PT. Jakarta Outer Ring Road, the role of internal Public Relations, quality control of the company.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Signifikan Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Konsep-konsep Penelitian.....	12
2.2.1 Public Relations .....	12
2.2.1.1 Tujuan Public Relations .....	14
2.2.1.2 Fungsi Public Relations.....	16
2.2.1.3 Tugas Public Relations.....	18
2.2.1.4 Peran Public Relations.....	18
2.2.2 Pengertian Pengendalian Mutu.....	20
2.2.2.1 Konsep Mutu .....	22
2.2.2.2 Peran Public Relations Dalam Menjalakan Mutu.....	29
2.2.2.3 Aspek Dalam Quality Control.....	31
2.2.2.4 Tujuan Quality Control.....	31



2.2.2.5 Total Quality Control.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Data Primer .....	36
3.3.2 Data sekunder.....	37
3.4 Penentuan Key Informan.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	41
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Sejarah Singkat PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.....	43
4.1.2 Visi dan Misi PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.....	45
4.1.3 Logo PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.....	47
4.1.4 Profil PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Prosedur Cara Kerja Public Relations Internal PT. JLJ.....	64
4.2.2 Motif dan Achievment .....	78
4.2.3 Tugas Pokok dan Tanggung Jawab.....	81
4.3 Pembahasan.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABLE

Table 1.1 Ruas Jalan Tol.....	1
Table 2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	9
Table 3.7 Waktu Penelitian.....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran A**

Hasil Wawancara

### **Lampiran B**

Daftar Riwayat Hidup

### **Lampiran C**

Dokumentasi Kegiatan