

**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.