



Skripsi:

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA PERUSAHAAN**

**(Studi Pada Program Pelayanan Prima PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir
Pada Masa *Covid-19*)**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Nama : Muhammad Asfian Eko Hermawan

NIM : 1610411232



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Asfian Eko Hermawan
NIM : 1610411232
Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Bekasi , 8 Juli 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Asfian Eko

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Muhammd Asfian Eko Hermawan

NIM : 1610411232

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Judul Skripsi : **STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSHANAAN(studi pada program
Pelayanan Prima PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada masa Covid-19)**

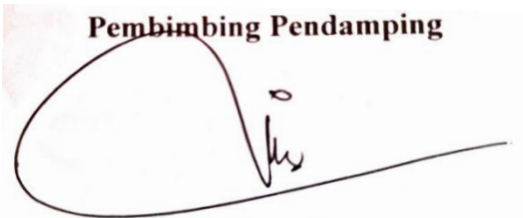
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



(Yani Hendrayani, Ph.D)

Pembimbing Pendamping



(Dra Hermina Simanihuruk, MM.)

Ketua Program Studi



(Dr. Fitria Ayuningtyas M.Si)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Asfian Eko Hermawan

NIM : 1610411232

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN (studi pada program Pelayanan Prima PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada masa Covid-19)** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 8 Juli 2022



Muhammad Asfian Eko

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations* dalam meningkatkan peran serta mahasiswa yang berjudul **”STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi pada program Pelayanan Prima PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada masa Covid-19)**

Berbagai hambatan dan kesulitan telah penulis hadapi dengan baik dalam penelitian maupun dalam penyusunan karya tulis ini, namun semuanya dapat penulis lalui berkat dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada:

1. Dr. R. Dudy Heryadi, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan ‘Veteran’ Jakarta
2. Dr. Fitria Ayuningstyas M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan ‘Veteran’ Jakarta.
3. Yani Hendrayani, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Utama, atas bimbingan dan arahnya mulai dari proses perancangan, penelitian hingga terselesaikannya karya tulis ini.
4. Dra Hermina Simanihuruk, MM, selaku Dosen Pembimbing Pendamping, atas bimbingan dan arahnya mulai dari proses perancangan, penelitian hingga terselesaikannya karya tulis ini.
5. Keluarga besar saya yang selalu memberikan *support* dan doa-doanya dengan penuh kasih sayang.
6. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang telah memberikan kesempatan besar untuk bisa melakukan penelitian, serta Pak Wisnu, Bapak Luthfi, Bapak Farhan, dan Bapak Syarif yang bersedia menjadi *Key informan* dan *Informan* dalam penelitian saya.

7. Teman-teman saya dalam mengerjakan skripsi, Zikri, Qeis, Aldi, Dhika, Dimas, Yulio, Vito, Fitra, Harry, Annisa dan seluruh teman-teman mahasiswa/i FISIP UPN “Veteran” Jakarta yang sudah menjadi teman dan memberikan dukungan.
8. Serta semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu persatu.

Demikian ucapan syukur dan ucapan terima kasih untuk dukungan yang telah diberikan. Proposal Skripsi saya dedikasikan untuk semua yang telah berkontribusi membantu saya sehingga karya tulis ini dapat tersusun dengan baik. Akhir kata saya ucapkan, terima kasih yang sebesar-besarnya.

Bekasi, 08 Juli 2022



Muhammad Asfian Eko

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	II
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	III
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK.....	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Penelitian	13
2.1.1 <i>Public Relations</i> (PR).....	13
2.1.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	14
2.1.3 Strategi <i>Public Relations</i>	15
2.1.4 Proses Strategi <i>Public Relations</i>	15
2.1.5 Macam- Macam Strategi <i>Public Relations</i>	16
2.1.6 Peran <i>Public Relations</i>	18
2.1.7 Citra.....	19
2.1.8 Pelayanan prima atau <i>service excellence</i>	22
2.1.9 Manfaat pelayanan prima atau <i>service excellence</i> terhadap perusahaan.....	22
2.3 Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
3.1.1 Pendekatan Penelitian	32
3.1.2 Jenis Penelitian	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Data Primer.....	33
3.3 <i>Key Informant</i> dan Informan.....	34
3.4 Teknik Analisis Data	36
3.5 Teknik Keabsahan Data	37
3.6 Lokasi Penelitian	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 40
4.1 Deskriptif Objek Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.....	40
4.1.2 Profil Perusahaan	41
4.1.3 Filosofi Logo PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir	42
4.1.4 Filosofi, Visi & Misi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir	43
4.1.5 Pelayanan Prima Yang dijalankan JalurNugrahaEkakurir	44
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Rancangan-Rancangan strategi <i>public relations</i> dalam mempertahankan citra perusahaan.....	45
4.2.1.1 Menganalisis ‘ <i>Positioning</i> ’ perusahaan.....	45
4.2.1.2 Menentukan “ <i>Objectives</i> ”.....	46
4.2.1.3 Memformulasikan strategi.....	46
4.2.1.4 Menggunakan taktik komunikasi	47
4.2.1.5 Mengukur hasil kegiatan <i>public relations</i>	48
4.2.2 Strategi <i>Public Relations</i> Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Kegiatan Pelayanan Prima.....	49
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Mengidentifikasi Masalah	63
4.3.2 Perencanaan.....	64
4.3.3 Pelaksanaan	65
4.3.4 Evaluasi	66
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKAXIV