



Judul Tugas Akhir Skripsi:

**PENGELOLAAN HUBUNGAN PT BINAWAN INTI UTAMA  
DENGAN *TALENT POOL* DALAM MENINGKATKAN *PUBLIC  
TRUST* MELALUI *WHATSAPP COMMUNITY***

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

**Nama: Haura Asqo Balqis**

**NIM : 2110411008**



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Haura Asqo Balqis  
NIM : 2110411008  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 3 Januari 2025

Yang menyatakan,

  
  
(Haura Asqo Balqis)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haura Asqo Balqis  
NIM : 2110411008  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGELOLAAN HUBUNGAN PT BINAWAN INTI UTAMA  
DENGAN *TALENT POOL* DALAM MENINGKATKAN *PUBLIC TRUST*  
MELALUI *WHATSAPP COMMUNITY***

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 penulis/pencipta dan sebagai pemilik

Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 3 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Haura Asqo Balqis)

## PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

### SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Haura Asqo Balqis  
NIM : 2110411008  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengelolaan Hubungan PT Binawan Inti Utama dengan *Talent Pool* dalam Meningkatkan *Public Trust* Melalui *WhatsApp Community*

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 3 Januari 2025

Yang menyatakan,

  
(Haura Asqo Balqis)

## PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Haura Asqo Balqis  
NIM : 2110411008  
PROGRAM STUDI : S1 – Ilmu Komunikasi  
JUDUL : Pengelolaan Hubungan PT Binawan Inti Utama dengan  
*Talent Pool* Dalam Meningkatkan *Public Trust* melalui  
*WhatsApp Community*

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

Pembimbing

(Uljanatunnisa, S.Sos., MA)

Penguji 1

(Dr. Azwar, S.S., M.Si)

Penguji 2

(Rizkiya Ayu Maulida., S.IP., MA)

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dr. Azwar, S.S., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 9 Januari 2025

**PENGELOLAAN HUBUNGAN PT BINAWAN INTI UTAMA  
DENGAN *TALENT POOL* DALAM MENINGKATKAN *PUBLIC  
TRUST* MELALUI *WHATSAPP COMMUNITY***

**HAURA ASQO BALQIS**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan hubungan yang dilakukan oleh PT Binawan Inti Utama dengan *talent pool* dalam meningkatkan *public trust* melalui WhatsApp community. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan dokumentasi, observasi dan wawancara. Analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis Nvivo 15 untuk merepresentasikan hasil analisis data dari tema dan kode yang sudah dibuat yaitu dengan fitur *word frequency query*, *mind map* dan *project map*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT Binawan Inti Utama melakukan pengelolaan hubungan dengan *talent pool* dalam WhatsApp *Community* terdiri dari teori *relations management* yaitu kepercayaan, keterbukaan, keterlibatan, investasi dan komitmen. Melalui interaksi yang interaktif dan komunikasi proaktif dan personal Binawan berhasil membangun pengelolaan hubungan dalam WhatsApp *Community* sehingga *talent pool* merasa memiliki pendekatan secara emosional dengan Binawan. Dari pendekatan emosional tersebut timbullah peningkatan *trust* (kepercayaan) yang dialami oleh *talent pool* dalam pengelolaan hubungan PT Binawan Inti Utama di WhatsApp *Community*.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Hubungan, *Talent Pool*, WhatsApp *Community*

***PT BINAWAN INTI UTAMA RELATIONSHIP MANAGEMENT  
WITH TALENT POOL IN INCREASING PUBLIC TRUST  
THROUGH WHATSAPP COMMUNITY***

**HAURA ASQO BALQIS**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine how the relationship management carried out by PT Binawan Inti Utama with the talent pool in increasing public trust through the WhatsApp community. This research was conducted using descriptive qualitative research methods by collecting documentation, observations and interviews. The analysis and discussion carried out in this study used Nvivo 15 analysis to represent the results of data analysis from the themes and codes that have been made, namely with the word frequency query feature, mind map and project map. The results of this study explain that PT Binawan Inti Utama manages relationships with the talent pool in the WhatsApp Community consisting of relations management theory, namely trust, openness, involvement, investment and commitment. Through interactive interaction and proactive and personal communication, Binawan succeeded in building relationship management in the WhatsApp Community so that the talent pool felt an emotional approach to Binawan. From this emotional approach, there is an increase in trust experienced by the talent pool in managing the relationship of PT Binawan Inti Utama in the WhatsApp Community.*

***Keywords:*** *Relationship Management, Talent Pool, WhatsApp Community*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, Karunia, dan Nikmat-Nya yang selalu dilimpahkan kepada peneliti. Sholawat dan salam juga tidak luput peneliti curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengelolaan Hubungan PT Binawan Inti Utama dengan *Talent Pool* dalam Meningkatkan *Public Trust* Melalui *WhatsApp Community*”** dengan baik. Dalam penyusunan skripsi, tentu saja Penulis tak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik melalui doa ataupun dukungan moril. Terkhususnya kepada:

- 1) Allah SWT atas karunia, rahmat, dan kasih-Nya yang telah memberikan kemudahan, ketenangan dan nikmat sehat wal-afiat sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 2) Seluruh anggota keluarga, Mamah, Ayah, Papa, Zuhdan, A Papang, A Rapi, Teh Fatma, Teh Mega, Fahad, Al, Bunda Nunung, Afni, Iboy serta seluruh anggota keluarga besar yang tiada henti mendoakan yang terbaik untuk peneliti serta memberikan dukungan dan keyakinan kepada peneliti bahwa peneliti bisa menyelesaikan ini dengan baik.
- 3) Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah bekerjasama dengan baik sewaktu program PKKMB FISIP UPNVJ 2023.
- 4) Bapak Dr. Azwar, S.S., M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, yang telah membantu proses pendaftaran sidang dengan optimal.
- 5) Ibu Dra. Aniek Irawatie, M.Si, selaku dosen Pembimbing Akademik dari semester 1 sudah menemani dan mendukung proses skripsi.
- 6) Ibu Uljanatunnisa, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, masukan, kritik dan saran dalam proses penulisan skripsi.



- 7) Binawan Group (PT. Binawan Inti Utama), yang telah memberikan peluang serta kesempatan untuk penelitian di Perusahaan.
- 8) Mba Putri, Mba Yuli, Kak Selia, Kak Risma & Kak Reres selaku informan yang telah bersedia menyempatkan waktunya untuk wawancara penelitian skripsi ini.
- 9) Sheryl, Dinda, Kania, Gita, Tamiya, Elsa, Anin dan Zahra teman sejawat semasa kuliah yang selalu support dan memberikan seputar info perkuliahan berlangsung.
- 10) Saudari berinisial FA, yang selalu mendukung dan selalu ada serta selalu membantu apapun kepada penulis.
- 11) Mba Niken, Mba Imel, Mba Hani, Mba Nurul, Mas Dwi, yang selalu support penulis.
- 12) Kak Irgi, Salma, Fazri, Sherly, Fany, dan Hiya serta teman-teman Kominfo BEM FISIP UPNVJ 2023 yang selalu mendukung penulis dan menghibur penulis dalam menyusun skripsi.
- 13) Group OBG & Gigit Squad (Jua, Rani, Raras, Najwa, Firda dan Kasya) selaku teman SMA Penulis yang selalu mengajak penulis jalan-jalan setiap liburan.
- 14) Kak Gita dan Kak Raihan, yang selalu mengajak penulis untuk *refreshing* disetiap *weekend* dan Putry juga Indra yang hadir disela-sela penulisan skripsi ini telah selesai.
- 15) BPH STVJ "Kabinet Nakula Sagama" 2024 yang selalu mendukung penulis dan selalu bersama penulis dalam senang, maupun bahagia selama menjadi pengurus.
- 16) Kak Devia, Mas Wibi, Kak Alma, Kak Putri, Kak Nurul, Kak Dinda, Kak Givti, Kak Aliva, Kak Dila dan Wila, Izmi, Reta, Fari, Iqbal, Putri CP, Rainy, Kak Yuna, Kak Nada, Kak Dilla, Wila, Figa, Mas Krisna, Kak Salwa selaku teman-teman magang yang telah mendukung selalu dalam menyelesaikan skripsi.
- 17) Geng Me ki (teman-teman STVJ angkatan 2021) yang selalu *support* dalam pencapaian apapun.
- 18) Tim Lets Kol yang telah menemani dikala penulisan skripsi berlangsung.

- 19) Untuk Adzra selaku sepupu yang menemani penulis menyusun skripsi serta hari-hari penulis.
- 20) Sepupu tercinta (Kak Isyfa, Qayla, Asfi) yang selalu mendoakan penulis untuk rajin mengerjakan tugas akhir agar tetap semangat.
- 21) Kak Nisya, selaku teman sekaligus kakak tingkat yang baik dan memberikan nasihat bagi penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
- 22) Kakak-Kakak Humas BEM UPNVJ 2022 yang sudah memberikan nasihat penulis menjalankan perkuliahan dari awal sampai saat ini.
- 23) Untuk diri sendiri, terimakasih sudah selalu berjuang selama ini untuk menjalankan penulisan skripsi. Terimakasih untuk segala hal yang telah dilalui dan masih banyak perjuangan yang harus dijalankan, Alhamdulillah wasyukurillah *Congrats & Let's Start the Journey!*

Penyusunan penulisan tugas akhir skripsi ini tentu tidak luput dari kesalahan yang dilakukan oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf sebesar-besarnya dalam proses baik itu dari pelaksanaan penelitian skripsi dari hasil yang telah disampaikan belum maksimal. Untuk itu, penulis memohon agar diberikan kritik saran yang membangun. Dengan demikian, harapan penulis tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Atas perhatiannya, terima kasih.

Jakarta, 3 Januari 2025



Haura Asqo Balqis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	15
1.3. Batasan Masalah .....	16
1.4. Tujuan Penelitian .....	16
1.5. Manfaat Penelitian .....	17
1.6. Sistematika Penulisan .....	18
BAB II .....	20
TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1. Penelitian Terdahulu .....	20
2.2. Teori dan Konsep Penelitian .....	25
2.2.1. Teori <i>Relations Management</i> .....	25
2.2.2. Konsep Pengelolaan Hubungan .....	34
2.2.3. Definisi <i>Talent Pool</i> .....	35
2.2.4. <i>Public (Aware) Trust</i> .....	36
2.2.5. <i>WhatsApp Community</i> .....	38
2.3. Kerangka Pemikiran .....	40
BAB III .....	42
METODE PENELITIAN .....	42
3.1. Objek Penelitian .....	42
3.2. Jenis Penelitian .....	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3.1. Dokumentasi .....	44
3.3.2. Observasi .....	44
3.3.3. Wawancara .....	44
3.4. Sumber Data .....	45
3.4.1. Data Primer .....	45
3.4.2. Data Sekunder .....	46
3.5. Penentuan Informan .....	46
3.6. Teknik Analisis Data .....	48

3.6.1.	Teknik Analisis Data.....	48
3.6.2.	Koding Data .....	50
3.6.3.	Teknik Keabsahan Data .....	52
3.7.	Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV .....		55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....		55
4.1.1. Profil PT Binawan Inti Utama .....		55
4.1.2. Struktur Organisasi PT Binawan Inti Utama .....		58
4.1.3. WhatsApp Community PT Binawan Inti Utama .....		59
4.2. Hasil Penelitian.....		61
4.2.1. Pembentukan WhatsApp <i>Community</i> sebagai Media Komunikasi antara PT Binawan Inti Utama dengan <i>Talent Pool</i> .....		63
4.2.2. Proses <i>Talent Pool</i> Masuk ke dalam WhatsApp <i>Community</i> PT Binawan Inti Utama .....		71
4.3. Analisis Nvivo .....		77
4.3.1. Pengelolaan Hubungan yang dilakukan PT Binawan Inti Utama dengan <i>Talent Pool</i> melalui WhatsApp Community .....		83
4.3.2. Interaksi yang dibangun dalam WhatsApp <i>Community</i> dalam meningkatkan <i>Public Trust</i> dengan <i>Talent Pool</i> .....		97
4.3.3. Pengelolaan Hubungan yang dilakukan oleh PT Binawan Inti Utama dianalisis dengan cakupan Teori <i>Relations Management</i> .....		107
4.4. Pembahasan .....		121
4.4.1. Kepercayaan dalam Pengelolaan Hubungan yang dilakukan oleh PT Binawan Inti Utama dalam WhatsApp <i>Community</i> .....		121
4.4.2. <i>Public Trust</i> dalam <i>Relationship Management</i> .....		122
4.4.3. Keterlibatan <i>Talent Pool</i> dalam Interaksi yang dilakukan dalam WhatsApp <i>Community</i> .....		122
4.4.4. WhatsApp <i>Community</i> untuk meningkatkan <i>Public Trust</i> .....		123
BAB V.....		125
PENUTUP.....		125
5.1. Kesimpulan.....		125
5.2. Saran.....		127
5.2.1. Saran Praktis .....		127
5.2.2. Saran Teoritis.....		128
DAFTAR PUSTAKA .....		129
LAMPIRAN.....		135

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Alasan Orang Indonesia Bekerja di Luar Negeri 2023.....	3
Gambar 1. 2 Data Piramida Penduduk Prediksi Bonus Demografi 2030 .....	6
Gambar 1. 3 Gedung PT Binawan Inti Utama .....	7
Gambar 1. 4 <i>Comment Section</i> dari akun Instagram PT Binawan Inti Utama.....	10
Gambar 1. 5 <i>Preview</i> Contoh WhatsApp Community .....	12
Gambar 2. 1 Model <i>Two-Way-Symmetrical</i> .....	32
Gambar 2. 2 Cakupan Teori <i>Relationship Management</i> .....	33
Gambar 3. 1 <i>Preview</i> Aplikasi NVivo .....	51
Gambar 3. 2 Contoh Hasil Visualisasi Analisis Data menggunakan NVivo .....	52
Gambar 4. 1 Profil PT Binawan Inti Utama.....	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Binawan Inti Utama.....	59
Gambar 4. 3 Sub-grup WhatsApp Community Binawan .....	61
Gambar 4. 4 Chit-chat WhatsApp Community sesama talent pool .....	69
Gambar 4. 5 Iklan WhatsApp Community Binawan .....	72
Gambar 4. 6 Update Informasi WhatsApp Community .....	74
Gambar 4. 7 Sharing motivasi & chit-chat WhatsApp Community .....	74
Gambar 4. 8 Infosesi Binawan & Zoom Online Program.....	76
Gambar 4. 9 Konsultasi 1-on-1 & Pendaftaran.....	77
Gambar 4. 10 Project Nvivo 15 .....	78
Gambar 4. 11 Import data Penelitian .....	79
Gambar 4. 12 Tema dan Kode Nvivo .....	80
Gambar 4. 13 Objek Kata Dalam Wawancara (Word Cloud) .....	81
Gambar 4. 14 Mind Map Hasil Penelitian .....	82
Gambar 4. 15 Project Map Perencanaan Strategis.....	83
Gambar 4. 16 Update Program Movie Club Binawan Training Center.....	85
Gambar 4. 17 Update Program #BIUTalks.....	86
Gambar 4. 18 Update Program Community Talks Binawan .....	87
Gambar 4. 19 Project Map Pembangunan Networking & Komunikasi Proaktif...88	
Gambar 4. 20 Project Map Hambatan dan Tantangan WhatsApp Community ....90	
Gambar 4. 21 WhatsApp Channel Binawan Inti Utama .....	92
Gambar 4. 22 Project Map Harapan WhatsApp Community .....	94
Gambar 4. 23 Project Map Transparansi WhatsApp Community .....	97
Gambar 4. 24 Project Map Akuntabilitas.....	99
Gambar 4. 25 Project Map Integritas .....	100
Gambar 4. 26 Project Map Feedback Positif .....	102
Gambar 4. 27 Contoh <i>Giveaway Challenge</i> Binawan 2023 .....	104
Gambar 4. 28 Project Map Feedback Negatif.....	106
Gambar 4. 29 Project Map Kepercayaan .....	108
Gambar 4. 30 Project Map Keterbukaan.....	110
Gambar 4. 31 Project Map Keterlibatan .....	112
Gambar 4. 32 Interaktif Polling WhatsApp Community .....	113
Gambar 4. 33 Project Map Investasi .....	115
Gambar 4. 34 Hiring Telesales/Admin WhatsApp Community .....	117

Gambar 4. 35 Project Map Komitmen .....118

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	41
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	47
Tabel 3. 2 Rancangan Waktu Penelitian .....	54
Tabel 4. 1 Cakupan Teori Relations Management.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup Penulis .....	135
Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	137
Lampiran 3 Surat Izin Riset Penelitian .....	138
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian (2).....	139
Lampiran 5 Kontrak Penulisan Tugas Akhir Skripsi .....	140
Lampiran 6 Dokumentasi .....	141
Lampiran 7 Transkrip Wawancara WhatsApp Community.....	143