

SKRIPSI

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT MAVINDO PRATAMA DALAM
MENDAPATKAN KEPERCAYAAN UNTUK MENANGANI
PENYELENGGARAAN SUATU EVENT**

**(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* PT Mavindo Pratama dalam
Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani Penyelenggaraan Suatu Event)**

***CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF PT MAVINDO PRATAMA IN
IMPROVING CUSTOMER TRUST TO HANDLE AN EVENT***
***(A Descriptive Study Customer Relations of PT Mavindo Pratama in Improving
Customer Trust To Handle An Event)***



Disusun oleh :

UTAMI CAHYANING TIAS

20010530025

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT. MAVINDO PRATAMA DALAM
MENDAPATKAN KEPERCAYAAN UNTUK MENANGANI
PENYELENGGARAAN SUATU EVENT**

(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* PT Mavindo Pratama dalam
Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani Penyelenggaraan Suatu Event)

***CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF PT. MAVINDO PRATAMA IN
IMPROVING CUSTOMER TRUST TO HANDLE AN EVENT***

(A Descriptive Study *Customer Relations* of PT Mavindo Pratama in Improving
Customer Trust To Handle An Event)

SKRIPSI

Skripsi disusun sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata I Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik dengan Spesialis Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public
Relations* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh :

UTAMI CAHYANING TIAS

20010530025

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 13 April 2006

Pukul : 10.30 WIB

Tempat : Lab Ilmu Komunikasi B UMY



(Tri Hastuti Nur R, S.Sos, M.Si)

Penguji I

Penguji II

Sesungguhnya dimana ada kesulitan, disitu ada kelapangan
(At-Tin:5)

Janganlah kamu bangga dengan keberhasilmu, tunduk dan merendahkan dihadapan-Nya. Dan sadariah bahwa keberhasilmu semata-mata karena kasih dan karunia-Nya

Sesungguhnya hari depanmu lebih baik dari masa lalumu
(Adh-Dhuha:3)

Apabila sejak awal kita tahu dimana kita berada dan tahu pula kemana arah yang akan kita tuju, maka kita dapat memutuskan dengan baik apa yang seharusnya kita kerjakan, serta bagaimana kita harus melakukannya
(Abraham Lincoln)

“MOTTO”

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

❖ **ALLAH SWT**

Sembah syukur dan syukurlah untuk ALLAH SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayahNya. Tanpa rahmatNya, Robbi, skripsi ini tidak akan selesai.

❖ **Maharida Drs. Swardjo M-pd**

Aktifnya aku bisa menyelesaikan tugas ini merampungkan kuliah, meskipun sedikit terbata dari target yang kita rencanakan dulu! Makasih Pak... Semua ini berkat doa dan dukungannya.

❖ **Ibunda Murtini BA**

Mami... aktifnya amalmu yang nakal ini lulus juga. Makasih buat doamu yang tidak pernah berhenti. Kasih sayangmu tak akan pernah tergantikan oleh siapapun. Aku akan berusaha jadi anak yang baik. I love you mam.....

❖ **Edwin Sudrajat SE**

Kalaupun aku butuh bantuan, kamu selalu ada. Thank's karena udah ngisi hati-hartiku dengan cinta, kasih sayang dan perhatianmu. Aku akan berusaha jadi yang terbaik buat kamu.....

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

the first paragraph of the first page.

THANKS TO

- **ALLAH SWT**: Puji syukur senantiasa kupanjatkan ke hadiratMu ya Allah, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kenikmatan, karunia & perlindungan sehingga skripsi ini bisa selesai.
- **Kedua Orang Tuaku** yang selalu memberiku perhatian, dukungan, cinta dan kasih sayang. Makasih buat doa-doa kalian yang tidak pernah berhenti. Kalian segalanya buat aku, aku akan lebih berbakti pada kalian....
- **Edwin Sudrajat SE**, yang telah ditakdirkan olehNya dalam kesetiaan, kesabaran, dukungan, bantuan & doanya untuk selalu mendampingiku. Jangan pernah berhenti menyayangiku....
- **Soulmateku** (Nita, Reni, Mbak Eko). Makasih karena kalian selalu nemenin hari-hariku, ngasih support ke aku. Kebersamaan kita akan selalu jadi kenangan indah yang tidak akan terlupakan. Kapan kita maen lagi... Aku janji datang On Time deh!
Anita. Baby Blue..., Kamu sahabat terbaikku. Makasih karena kamu selalu ngijinin aku buat maen seharian di kostmu. Jangan bosen dengerin curhatanku yaa... Untuk urusan cowok always ikuti aja apa kata hatimu! Cepetan selesaiin skripsinya, tetep semangat ya, aku mendukungmu!
Reni. Baby Pink..., akhirnya kita lulus juga! Perjuangan kita nggak sia-sia. Makasih mau nganterin aku kemana-mana. you are my best friend. Kayaknya makin deket aja nih sama honey bunny... Inget tuh yang di Jakarta, he...he..

The following information is provided for your information only. It is not intended to be used as a substitute for professional advice. The information is based on the best available information at the time of publication. It is subject to change without notice. The information is provided for your information only. It is not intended to be used as a substitute for professional advice. The information is based on the best available information at the time of publication. It is subject to change without notice.

APPENDIX A

Mba' Eko. Diantara kita berempat kamu yang paling dewasa & sabar. Makasih buat nasehat-nasehatnya selama ini. Meskipun kamu dah gak di Jogja lagi, tapi persahabatan kita harus tetep terjalin terus. Sukses buat kerjamu yaa...

- **Mas Maman & Mbak Dewi.** Makasih buat doa & dukungannya selama ini, Thank's juga buat hadiahnya yaa,,, Semoga rumah tangga yang baru kalian bina bisa abadi selamanya, & cepet dapet momongan. amien.....
- **Mr. Arab,** makasih dah nyumbang bantuan buat skripsiku. Thank's juga untuk masa-masa indah yang pernah kamu berikan, Satu Tanya masih tersimpan di benakku, "kenapa kamu hobi banget bikin aku sakit hati?" Jaga diri kamu baik-baik, bersikaplah lebih dewasa, semoga kamu bahagia selalu... Aku sayang kamu...
- **Temen-temen KKN (Udin, itax, hengki, uzi, ari, wisnu, nita, reni & eko).** Pengalaman selama KKN dulu mungkin nggak terlalu menyenangkan, tapi jangan sampai tali silaturahmi kita terputus lho ya...
- **Temen-temen Komunikasi UMY kelas A 2001.** Kapan kita ngadain makrab lagi?? Kangen nih sama kalian semua.. Salam kompak selalu ya.....

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that proper record-keeping is essential for the success of any business and for the protection of the owner's interests. The text also mentions the need for regular audits and the importance of having a clear understanding of the company's financial position at all times.

In addition, the document highlights the significance of having a solid business plan. A well-defined plan provides a clear roadmap for the future and helps to identify potential challenges and opportunities. It also serves as a valuable tool for communicating the company's vision and goals to investors and other stakeholders.

The document further discusses the importance of having a strong legal foundation for the business. This includes the need for proper contracts, agreements, and legal advice. It also emphasizes the importance of having a clear understanding of the legal implications of various business decisions and the need to stay up-to-date on relevant laws and regulations.

Finally, the document stresses the importance of having a strong marketing strategy. A well-executed marketing plan is essential for attracting and retaining customers and for growing the business. It also emphasizes the importance of having a clear understanding of the target market and the need to tailor marketing efforts to meet the specific needs and preferences of that market.

In conclusion, the document provides a comprehensive overview of the key factors that contribute to the success of a business. It emphasizes the importance of maintaining accurate records, having a solid business plan, a strong legal foundation, and a strong marketing strategy. By following these principles, business owners can increase their chances of long-term success and profitability.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kenikmatan, karunia, perlindungan dan ridhoNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya skripsi dengan judul “Strategi *Customer Relations* PT Mavindo Pratama Dalam Mendapatkan Kepercayaan Untuk Menangani Penyelenggaraan Suatu Event” dapat diselesaikan dan merupakan tugas akhir penulis untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Politik dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tidak dapat dipungkiri, terselesaikannya skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak H. Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahyo Widodo, S.IP, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Tri Hastuti Nur R, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sovia Sita Sari, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Yeni Rosilawati S.IP, SE, MM, selaku dosen penguji yang telah memberi petunjuk dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak Hussein, atas kesabarannya mendengarkan keluh kesah para mahasiswa, kebaikannya, dan atas nasehat-nasehatnya selama ini.
8. Bapak Rachmat Hidayat SE, selaku *Managing Director* PT Mavindo Pratama yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di PT Mavindo Pratama.
9. Aning Novianty, selaku *Account Manager* PT Mavindo Pratama yang telah membantu penulis mengurus ijin penelitian.
10. Rosalina Avianty selaku eks *Promotion Division* PT Mavindo Pratama yang telah memberikan informasi kepada penulis.
11. Lourima Retalia S, selaku *Public Relations* PT Mavindo Pratama yang telah memberikan data-data dan informasi kepada penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN MOTTO.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
ABSTRAKSI.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kerangka Teori.....	6
1. Strategi.....	6
2. <i>Public Relations</i>	7
3. <i>Customer Relations</i>	16
E. Metodologi Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Lokasi Penelitian.....	28
3. Informan Penelitian.....	29
4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
5. Teknik Analisa Data.....	31
6. Triangulasi Data.....	32

F. Sistematika Penulisan.....	34
BAB II GAMBARAN UMUM PT. MAVINDO PRATAMA.....	35
A. Sejarah sekilas tentang PT. Mavindo Pratama.....	35
B. Tujuan, Visi dan Misi PT. Mavindo Pratama	36
C. Motto PT. Mavindo Pratama.....	36
D. Susunan dan Struktur Organisasi PT. Mavindo Pratama.....	37
E. Fungsi masing-masing Departmen.....	40
F. Divisi-divisi yang ada di PT. Mavindo Pratama.....	44
G. Jangkauan Operasional PT. Mavindo Pratama.....	46
H. Penghargaan yang pernah diraih PT. Mavindo Pratama.....	46
I. Klien PT. Mavindo Pratama.....	46
J. Event yang pernah diselenggarakan PT. Mavindo Pratama.....	49
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data	51
1. Program Kegiatan <i>Customer Relations</i> PT. Mavindo Pratama.....	53
2. Tahapan Dalam mengatasi keluhan maupun komplain dari klien.....	75
3. Faktor Pendukung Kegiatan <i>Customer Relation</i> PT. Mavindo Pratama.....	78
4. Kendala/ Hambatan dalam kegiatan <i>Customer Relations</i> PT. Mavindo Pratama.....	85
B. Pembahasan.....	88
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	105