

**Strategi Corporate Public Relations Dalam Rangka Membina Hubungan
Dengan Pelanggan
(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Meningkatnya Kebutuhan Pangan Sehat
Yang Mengandung Rendah Tepung Bagi Pola Konsumsi Masyarakat pada PT
Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Jawa Timur)**

SKRIPSI



Disusun oleh :

NAVY SAFIRA PUTRI

NPM. 1643010133

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2020

JUDUL PENELITIAN : STRATEGI CORPORATE PUBLIC RELATIONS
DALAM RANGKA MEMBINA HUBUNGAN
DENGAN PELANGGAN

Nama Mahasiswa : Navy Safira Putri

NPM : 1643010133

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

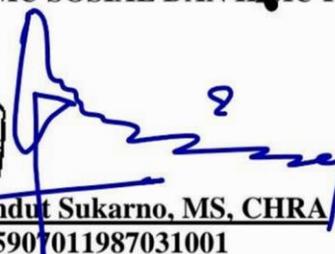
PEMBIMBING



Yudiana Indriastuti, S.Sos, M.Si

NPT. 374019901711

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Endut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001

**STRATEGI CORPORATE PUBLIC RELATIONS DALAM RANGKA MEMBINA
HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN**

Oleh :

NAVY SAFIRA PUTRI

NPM. 1643010133

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal 13 Juli 2020

Pembimbing Utama



Yudiana Indriastuti, S.Sos, M.Si

NPT. 374019901711

Tim Penguji

1. Ketua



Yudiana Indriastuti, S.Sos, M.Si

NPT. 374019901711

2. Sekretaris



Dra. Herlina Suksmawati, M.Si

NPT. 196412251993092001

3. Anggota

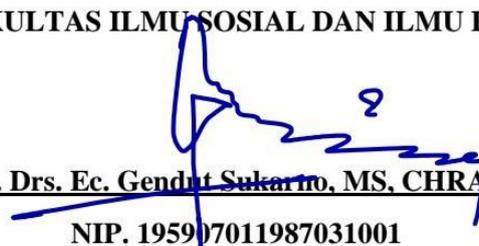


Aulia Rahmawati, S.Sos, M.Si, P.hD

NPT. 382070602161

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Corporate Public Relations Dalam Rangka Membina Hubungan Dengan Pelanggan (Studi Komunikasi Kesehatan Tentang Meningkatnya Kebutuhan Pangan Sehat Yang Mengandung Rendah Tepung**

Bagi Pola Konsumsi Masyarakat pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Jawa Timur)”

Selesainya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari ibu Yudiana Indriastuti, S.Sos, Msi, yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam

menyelesaikan proposal skripsi ini, diantaranya :

1. orang tua, adik dan kakak penulis serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa dan semangatnya agar penulis cepat menyelesaikan laporannya.
2. Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA,. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Yuli Candrasari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh dosen dan karyawan Tata Usaha Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tidak lupa untuk pak Muji dan Pak Untung yang memberikan banyak support bagi saya.
5. Terima kasih kepada teman-teman yaitu Nine, Dihar, Silvia, Dewi, Rafika, Dinna, Xela, Nindya, Audi, teman-teman kelompok KKN, dan seluruh anggota Commers 2016 yang sering bertemu saya dikampus meskipun tidak janji namun selalu kaget ketika saya berada di perpustakaan dengan serius mengerjakan skripsi dan selalu siap membantu selama proses penyelesaian skripsi.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini,

Surabaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Identifikasi Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Pengertian Public Relations	18
2.3 Pengertian Strategi	19
2.4 Fungsi Public Relations	20
2.5 Tujuan Public Relations	21
2.6 Tugas Public Relations	22
2.7 Pengertian dari Corporate Public Relations	23
2.8 Proses Perencanaan Strategi PR	34
2.9 Komunikasi Kesehatan	39
2.10 Kerangka Berfikir	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Definisi Konseptual	46
3.3 Metodologi Penelitian	51
3.4 Prosedur Penelitian	52
3.5 Lokasi Penelitian	54
3.6 Informan dan Teknik Penarikan Informan Sebagai Sampel	54
3.7 Teknik Pengumpulan Data	54
3.8 Metode Analisis Data	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan	58
4.2 Profil Informan	61
4.3 Hasil dan Temuan Data	64
4.3.1 Program Internal	64
4.3.2 Program Eksternal	67
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Program Internal	68
4.4.2 Program Eksternal	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	75
5.1.1 Program Internal Perusahaan	75
5.1.2 Program Eksternal Perusahaan	76
5.2 Saran	76

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk yang dihasilkan oleh PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

ABSTRAK

Beras adalah makanan utama penduduk Indonesia. Seiring berjalannya waktu, harga beras meningkat dan masyarakat beralih ke makanan yang mengandung karbohidrat lain seperti gandum, jagung, singkong. Biasanya produk pangan lokal ini berkaitan dengan kebudayaan masyarakat setempat. Namun, hingga saat ini produk pangan lokal belum menggeser beras impor dan tepung terigu (gandum impor) yang mendominasi makanan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Jawa Timur dalam mendefinisikan suatu permasalahan, perhatian atau peluang perusahaan dalam rangka menjalin hubungan dengan pelanggan dan juga menganalisis situasi internal maupun eksternal dalam menjalin relasi dengan pelanggan. Peneliti menggunakan teknik analisis Kualitatif terhadap strategi yang ditetapkan perusahaan dalam menjalin relasi dengan pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Strategi Perencanaan *Public Relations* atau *Strategic Planning*. Sebagai metode dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif untuk merancang penelitian ini dengan prosedur penelitian, peneliti mengambil penelitian ini dengan menentukan pokok permasalahannya terlebih dahulu. Data-data yang dibutuhkan peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa program yang telah ditetapkan oleh PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Jawa Timur. Secara internal perusahaan mengadakan seminar, sosialisasi, memberikan bonus produk pada pelanggan.

Secara eksternal yaitu perusahaan mengadakan bagi-bagi mie instan di beberapa titik kota pada saat libur lebaran dan perusahaan terjun langsung ke beberapa titik agen

yang telah melakukan kontrak kerja sama dengan perusahaan untuk melihat berapa persen hasil penjualan di agen tersebut.