

**ANALISIS TAHAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PT JAYA KONSTRUKSI MANGGALA PRATAMA TBK
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Dinas Pekerjaan Umum Pemda DKI Jakarta)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

AN NISAA' WICHITA

1111003028



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan secara benar.

Nama : An Nisaa' Wichita

NIM : 1111003028

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : An Nisaa' Wichita
NIM : 1111003028
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Tahapan *Customer Relationship Management*
PT Jaya Konstruksi Manggala Pratama Tbk Dalam Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Dinas Pekerjaan Umum
PEMDA DKI Jakarta)

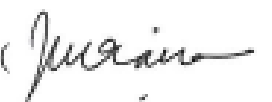
Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

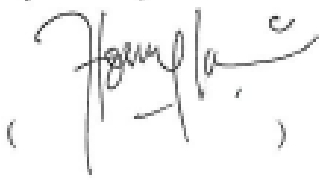
Pembimbing : Dr. Tuti Widiastuti, M.Si

()

Penguji 1 : Mirana Hanasthasia, S.Sos., MMediaPrac

()

Penguji 2 : Hanny Nurahmawati, M.Ikom

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis penjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya penelitian ini sebagai tugas akhir penulis dalam perkuliahan.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi Ilmu Komunikasi.

Selama mengikuti pendidikan S1 Ilmu Komunikasi sampai dengan proses penyelesaian tugas akhir ini, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, memberi dukungan, membina dan membimbing penulis untuk itu khususnya kepada :

1. Orang tua penulis Mama, Papa, dan adik satu-satunya, yang telah memberikan dukungan yang tiada hentinya.
2. Dr. Tuti Widiastuti, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik penulis. Beliau bukan hanya penulis anggap sebagai dosen namun beliau sudah penulis anggap seperti ibu penulis sendiri.
3. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M sebagai Ketua Program Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Beliau juga memberi dukungan kepada saya untuk penyelesaian tugas akhir ini..
4. Ahlul Zikri, ST., M.sc yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan support yang begitu besar untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini selama lebih dari 2 tahun ini.
5. Bapak Luky Hermawan, Bapak Wibisono dari PT Jaya Konstruksi dan Bapak Muhammad Muchlis dari Dinas PU DKI Jakarta yang telah memberikan informasi yang sangat lengkap untuk saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
6. Arimbi, Aziyah, Inez, April, Poppy yang telah mendukung dan memberikan motivasi yang luar biasa kepada selama ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Teman – Teman Komunal 11 Orang yang saya temui hampir setiap hari selama 4 (empat) tahun saya menimba ilmu di Universitas Bakrie. Kali ini saya tidak akan mengecewakan mereka lagi. Walaupun tidak bisa lulus bersama, namun kali ini saya berjuang sendiri untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Dukungan mereka tidak pernah berhenti untuk saya.

Jakarta 29 Agustus 2018

An Nisaa' Wichita

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : An Nisaa' Wichita
NIM : 1111003028
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Non-Exclusive Royalty Free Right**) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"ANALISIS TAHAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PT JAYA KONSTRUKSI MANGGALA PRATAMA TBK
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA DINAS PEKERJAAN UMUM PEMDA DKI JAKARTA)"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Agustus 2018

Yang menyatakan,



An Nisaa' Wichita

**ANALISIS TAHAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
PT JAYA KONSTRUKSI MANGGALA PRATAMA TBK
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Dinas Pekerjaan Umum Pemda DKI Jakarta)**

An Nisaa' Wichita

ABSTRAK

Pemerintahan di Indonesia sekarang sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan infrastruktur di dalam hal apa pun supaya tidak tertinggal dari negara-negara berkembang lainnya dan bisa bersaing dengan negara-negara maju. Pembangunan infrastuktur yang dikerjakan meliputi pembangunan jalan, pembangunan gedung dan lain-lain yang dimana para pemilik proyek pembangunan ini bisa berasal dari ranah pemerintahan maupun swasta. Perusahaan-perusahaan besar dalam bidang konstruksi di Indonesia salah satunya adalah PT Jaya Konstruksi Manggala Pratama Tbk (Jaya Konstruksi) atau bisa disingkat dengan sebutan Jakon. Persaingan antara para penyedia jasa konstruksi yang ada untuk mendapatkan proyek-proyek dari pemegang proyek bahkan melalui proses seleksi yang sangat ketat.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis tahapan *customer relationship management* yang dilalui menurut Kalakota dan Robinson yaitu *acquire, enhance, retent* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dan dari hubungan external public yang terjanlin terjalin lah kerjasama B2B di tahapan exchange. Karena pelanggan melakukan penggunaan jasa lebih dari satu jasa dan dalam waktu yang lama. Dari hasil yang didapat penulis menyimpulkan bahwa Jaya Konstruksi sudah menerapkan tahapan-tahapan seperti yang disebutkan. Dan tahapan loyalitas dari Dinas PU Pemda DKI Jakarta sudah masuk kedalam tahapan *client*.

Kata kunci: *CRM*, loyalitas pelanggan

**ANALYSIS OF STAGE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OF
PT JAYA KONSTRUKSI MANGGALA PRATAMA TBK
IN MAINTAINING CUSTOMER LOYALTY
(Case Study at the DKI Jakarta Regional Public Works Agency)**

An Nisaa' Wichita

ABSTRACT

Government in Indonesia is now incessantly developing infrastructure in any case so as not to lag behind other developing countries and can compete with developed countries. Infrastructure development includes construction of roads, construction of buildings and others where the owners of this development project can come from the government and private sectors. Large companies in the field of construction in Indonesia one of them is PT Jaya Konstruksi Manggala Pratama Tbk (Jaya Konstruksi) or can be abbreviated as Jakon. Competition between the existing construction service providers to get projects from the project holders even through a selection process that very tight.

This study has the aim to analyze the stages of customer relationship management that are passed according to Kalakota and Robinson namely acquire, enhance, retent in maintaining customer loyalty. And from the external public relations that exist, there is B2B cooperation in the exchange phase. Because customers use the services of more than one service and in a long time. From the results obtained by the authors concluded that Jaya Konstruksi has implemented the stages as mentioned. And the loyalty stage of the DKI Jakarta Local Public Works Service has entered the client stage.

Keywords: CRM, customer loyalty

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| ABSTRAK | xi |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II. KERANGKA PEMIKIRAN | 9 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Terhadap Penelitian Sebelumnya | 9 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka terkait dengan Kerangka Pemikiran | 15 |
| 2.2.1 Public Relations | 15 |
| 2.2.2 Customer Relationship Management (CRM)..... | 20 |
| 2.2.3 Pengertian <i>Bussines to Bussines</i> (B2) | 25 |
| 2.2.4 Loyalitas Pelanggan | 26 |
| 2.2.5 Kerangka Pemikiran | 34 |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | 37 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1 Metode | |
| Penelitian..... | 3 |
| 7..... | |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian | 39 |
| 3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep | 46 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 48 |
| 3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data | 50 |
| 3.7 Keterbatasan Penulis | 51 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 52 |
| 4.1 Profil Perusahaan dan Tempat Penelitian..... | 52 |
| 4.1.1 Profil Perusahaan PT Jaya Konstruksi MP Tbk..... | 52 |
| 4.1.2 Tempat Penelitian | 62 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 63 |
| 4.2.1 Pola Komunikasi Jaya Konstruksi | 63 |
| 4.2.2 Strategi CRM Jaya Konstruksi..... | 64 |
| 4.2.3 Interaksi Marketing Jakon dengan Pelanggan | 65 |
| 4.2.4 Implementasi CRM Oleh Jaya Konstruksi | 67 |
| 4.2.5 Membangun Loyalitas Pelanggan..... | 70 |
| 4.3 Pembahasan Penelitian..... | 71 |
| 4.3.1 Pelaksanaan Tahapan CRM | 71 |
| 4.3.2 Business To Business (B2B) | 80 |
| 4.3.3 Loyalitas Pelanggan | 82 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 8 |
| 7..... | |
| 5.2 Saran | 89 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN..... | 92 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 4.1 Sejarah Perrusahaan | 55 |
| GAMBAR 4.2 Logo Perrusahaan | 55 |
| GAMBAR 4.3 Struktur Organisasi Dewan Direksi | 56 |
| GAMBAR 4.4 Struktur Organisasi Direktorat Marketing | 57 |
| GAMBAR 4.5 Kantor Pusat Jaya Konstruksi | 63 |
| GAMBAR 4.6 Tahapan Persiapan Mengikuti Lelang | 66 |
| GAMBAR 4.7 Tahapan Persiapan Mengikuti Lelang | 67 |
| GAMBAR 4.8 <i>Asphalt Mixing Plan</i> (AMP) | 72 |
| GAMBAR 4.9 Gerbang Tol Cikarang | 80 |
| GAMBAR 4.10 Tol Tanjung Priuk – Cawang..... | 81 |
| GAMBAR 4.11 Akses Tol Tanjung Priuk | 81 |
| GAMBAR 4.12 Gedung Kantor Walikota DKI Jakarta..... | 82 |
| GAMBAR 4.13 Pembangunan Pintu Air Manggarai..... | 85 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL 2.1 Penelitian Sebelumnya..... | 45 |
| TABEL 3.1 Operasional Konsep..... | 47 |