

**STRATEGI PEMBENTUKAN DAN PENGELOLAAN KEPERCAYAAN KLIEN
OLEH KONSULTAN *PUBLIC RELATIONS* DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**



AMANDA HAULIA CHANIAGO

1151003058

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Amanda Haulia Chaniago

NIM : 1151003058

Tanda Tangan : 

Tanggal : 7 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

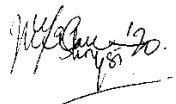
Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amanda Haulia Chaniago
NIM : 1151003058
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : STRATEGI PEMBENTUKAN DAN PENGELOLAAN
KEPERCAYAAN KLIEN OLEH KONSULTAN
PUBLIC RELATIONS DI JAKARTA SELATAN

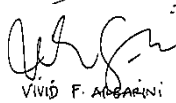
Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, MMediaPrac.

()

Penguji 1 : Vivid F Argarini, B.Arts., Dr.

()
VIVID F. ARGARINI

Penguji 2 : Trusyanti KLD S., B.F.A, MComms

()

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 September 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang senantiasa memberikan berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Pembentukan dan Pengelolaan Kepercayaan Klien oleh Konsultan PR di Jakarta Selatan” ini dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada program Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Puji dan syukur penulis senantiasa penulis ucapkan pada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Berkat umur, kesehatan, dan kekuatan dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan semuanya dengan tepat waktu.

2. Bunda, Ayah, dan Papa

Terima Kasih Bunda, Ayah, dan Papa atas bimbingan, didikan, kasih sayang, Do'a, dukungan lahir dan batin kepada penulis agar tetap semangat dan terhibur dalam masa perkuliahan dan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

3. Ibu Mirana Hanathasia, MMediaPrac.

Terima kasih kepada Ibu Mirana selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang sangat baik, selalu sabar, teliti, peduli serta telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, memberikan solusi atas tantangan ataupun rintangan dan permasalahan yang selalu dihadapi oleh Penulis selama penyusunan serta

selalu memotivasi dan memberikan penulis energi positif selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Vivid F Argarini, B.Arts., Dr.

Terima kasih kepada Ibu Vivid selaku dosen penguji seminar proposal penulis yang pada saat sidang seminar proposal telah merekomendasikan narasumber kepada penulis dan karena narasumber yang direkomendasikan tersebut, penulis mendapat tawaran menarik untuk menjalankan suatu *project* dari salah satu narasumber penulis.

5. Ibu Suharyanti, M.S.M

Terima kasih kepada Ibu Suharyanti selaku dosen pembimbing akademik yang sangat baik dan membantu penulis dalam menghitung sisa KRS yang penulis harus tuntaskan, membantu penulis untuk menemukan solusi agar penulis dapat menyelesaikan dengan segera perkuliahan. Terima kasih atas segala motivasi yang diberikan semasa penulis kuliah sehingga penulis dapat semangat untuk menjalani perkuliahan.

6. Dosen-Dosen Ilmu Komunikasi

Terima kasih sudah banyak memberikan ilmu, membimbing, membantu Penulis mulai dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih karena sudah sabar dan ikhlas dalam memberikan ilmu kepada Penulis. Terima kasih telah memberikan banyak hal pembelajaran selama Penulis menjadi mahasiswi di Universitas Bakrie dan selalu mendukung penulis dalam mengasah kemampuan hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan kuliah dengan baik dan tepat waktu.

7. Muhammad Thariqul Jannah

Terima kasih kekasih hati yang selalu bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan telah bersedia menjadi tempat penulis mengeluarkan keluh kesah dalam dunia perkuliahan sepanjang penulis menyusun tugas akhir ini. Terima kasih karena tidak pernah bosan untuk memberikan semangat, motivasi, bimbingan, dan arahan dengan penuh kasih sayang kepada penulis selama ini. Terima kasih karena telah mendidik penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik, lebih mandiri, dan

lebih bertanggungjawab. Terima kasih pula karena telah menemani penulis dalam suka dan duka sehingga penulis menjadi termotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhira ini. Terima kasih karena telah menuruti semua keinginan penulis dan selalu sabar dalam menghadapi kondisi emosional penulis yang tidak stabil sepanjang melakukan penelitian ini. Terakhir, terima kasih karena telah bersedia berada disisi penulis dan mendukung segala keputusan yang penulis ambil dan bersedia membantu memenuhi kebutuhan lahir dan batin penulis. *I Love You!*

8. Christy Laura

Ity merupakan sahabat penulis sejak masa sekolah, penulis ingin berterima kasih kepada Ity karena sudah bersedia menjadi tempat penulis meluapkan segala gundah gulana atas kehidupan ini. Terima kasih karena telah menjadi sahabat penulis dan menjadi saksi mata perjuangan penulis sedari sekolah hingga kuliah.

9. Wulandari Eka Pertiwi

Terima kasih karena sudah berjuang bersama penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih selalu menghibur, selalu ada, dan memberikan energi positif dikala penulis mengalami kebosanan dan kebuntuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Carlos Samudra dan Rizki Fadhilla

Terima kasih karena sudah menghibur penulis selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini, dan bersedia membantu penulis untuk mempersiapkan dokumen-dokumen untuk kebutuhan penelitian ini.

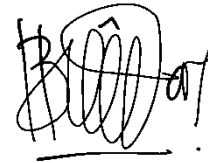
11. Teman – Teman Ilmu Komunikasi 2015

Terima kasih kepada seluruh teman – teman Ilmu Komunikasi 2015 karena selalu mendukung satu sama lain disaat pembuatan Tugas Akhir. Terima kasih selalu membantu, menghibur, dan menyemangati Penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.

12. Seluruh pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk selalu hadir dan membantu Penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata Penulis berharap semoga Allah SWT dapat membalas seluruh kebaikan kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu Penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dan membangun agar nantinya dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu. Demikian, Penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 7 Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amanda Haulia Chaniago', written over a horizontal line.

Amanda Haulia Chaniago

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Amanda Haulia Chaniago
NIM : 1151003058
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 Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“STRATEGI PEMBENTUKAN DAN PENGELOLAAN KEPERCAYAAN
KLIEN OLEH KONSULTAN *PUBLIC RELATIONS* DI JAKARTA
SELATAN”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Amanda Haulia Chaniago

**STRATEGI PEMBENTUKAN DAN PENGELOLAAN KEPERCAYAAN
KLIEN OLEH KONSULTAN *PUBLIC RELATIONS* DI JAKARTA
SELATAN**

Amanda Haulia Chaniago

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang strategi pembentukan dan pengelolaan kepercayaan klien terhadap konsultan PR baik global maupun lokal yang berlokasi di Jakarta Selatan dengan menggunakan pendekatan kepercayaan berbasis teori rasional. Pada pendekatan kepercayaan berbasis teori rasional terdapat faktor primer yang meliputi reputasi, kinerja, dan penampilan serta faktor sekunder yang meliputi akuntabilitas, pra-komitmen, dan suasana komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan masukan dan ide serta memaparkan strategi pembentukan dan pengelolaan kepercayaan klien kepada konsultan PR, menjelaskan tentang tahapan-tahapan pembentukan kepercayaan klien kepada konsultan PR, dan pandangan klien mengenai strategi pembentukan dan pengelolaan kepercayaan klien terhadap konsultan PR dengan melihat aspek-aspek pada konsep pendekatan kepercayaan berbasis teori rasional. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer berupa wawancara mendalam dan data sekunder dari sumber-sumber yang mendukung dan valid akan kebenarannya seperti studi pustaka dan jurnal. Hasil dari penelitian ini, tahapan-tahapan serta strategi yang digunakan oleh konsultan PR untuk membangun dan mengelola kepercayaan dengan menerapkan aspek-aspek pada konsep pendekatan kepercayaan berbasis teori rasional, khususnya pada aspek kinerja dan reputasi. Selain itu, hasil yang didapat dari penelitian ini untuk pandangan klien mengenai strategi pembentukan dan pengelolaan kepercayaan klien adalah dengan memenuhi ekspektasi klien dengan menerapkan konsep pendekatan kepercayaan berbasis teori rasional.

Kata Kunci : *public relations*, konsultan PR di Jakarta Selatan, kepercayaan klien, pendekatan kepercayaan berbasis teori rasional.

**STRATEGY FOR FORMING AND MANAGING CLIENTS' TRUST BY
CONSULTANT PUBLIC RELATIONS IN SOUTH JAKARTA**

Amanda Haulia Chaniago

ABSTRACT

This study describes the strategy for forming and managing client trusts' in both global and local public relations consultant located in South Jakarta using a rational theory-based trust approach. In rational theory-based trust approach, there are primary factors which include reputation, performance, and appearance as well as secondary factors which include accountability, pre-commitment, and atmosphere of communication. The purpose of this study is to provide input and ideas and explain the strategy of forming and managing client trust to PR consultant, explaining the stages of building client trust to PR consultant, and client point of views on strategies for forming and managing client trust to PR consultant by looking at these aspects. The research method that I use is descriptive qualitative with primary data sources in the form of in-depth interviews and secondary data from sources that support and validity of the truth such as literature and journals. The results of this study are the stages and strategies used by PR consultant to build and manage client trusts' by applying aspects of the concept of a rational theory-based trust approach, particularly in the aspects of performance and reputation. Also, the results obtained from this study for the client point of view of the strategy of forming and managing client trust is to meet client expectations by applying the concept of a rational theory-based trust approach.

Keywords: public relations, PR consultants in South Jakarta, client trust, rational theory-based trust approach.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penulisan	5
1.4. Manfaat Penulisan	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penulisan Sebelumnya.....	7
2.2 Tinjauan Pustaka Berdasarkan Kerangka Pemikiran.....	20
2.2.1 <i>Public Relations</i>	20
2.2.2 Konsultan <i>Public Relations</i>	25
2.2.3 Pendekatan Kepercayaan Berbasis Teori Rasional	26
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III.....	33
METODOLOGI PENULISAN	33
3.1. Metode Penulisan	33

3.2.	Objek dan Subjek Penulisan	34
3.3.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1.	Sumber Data	37
3.3.2.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	40
3.5.	Teknik Analisis Data	46
3.6.	Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	47
3.7.	Keterbatasan Data.....	48
BAB IV	50
HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Objek Penulisan	50
4.1.1.	Golin Harris Indonesia	50
4.1.2.	ID Comm.....	51
4.2	Subjek Penulisan.....	52
4.2.1	Subjek Utama Penulisan.....	52
4.2.2	Subjek Pendukung Penulisan	54
4.2.3	Subjek Triangulator Penulisan	56
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Public Relations.....	57
4.3.2	Pendekatan Kepercayaan Berbasis Teori Rasional	78
4.4	Pembahasan	126
4.4.1	Kemampuan Konsultan PR dalam Menjalankan Kualifikasi Dasar yang Dibutuhkan sebagai Seorang <i>Public Relations</i>	126
4.4.2	Strategi Pembentukan dan Pengelolaan Kepercayaan Klien Terhadap Konsultan PR di Jakarta Selatan	138
4.4.3	Pandangan Perusahaan Pengguna Jasa Konsultan PR Terkait Strategi Pembentukan dan Pengelolaan Kepercayaan Klien Terhadap Konsultan PR di Jakarta Selatan	151
4.4.4	Tahapan-tahapan Pembentukan Kepercayaan Klien Terhadap Konsultan PR	165
BAB V	168

KESIMPULAN DAN SARAN	168
5.1. Kesimpulan.....	168
5.2. Saran.....	168
5.2.1. Saran Teoritis	170
5.2.2. Saran Praktis.....	170
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Logo Golin Harris Indonesia.....	51
Gambar 4. 2 Logo ID Comm	52
Gambar 4. 3 Gabriela Gunawan (<i>Senior Associate</i> Golin Harris Indonesia).....	53
Gambar 4. 4 Sari Soegondo (<i>Co-Founder dan Executive Director</i> ID Comm).....	54
Gambar 4. 5 Astrid Isnawati (<i>Communications Specialist</i> Sanofi Indonesia).....	54
Gambar 4. 6 Iie Sri Rejeki (<i>Sustainability Manager</i> Standard Chartered)	55
Gambar 4. 7 Sulasmo Sudharno (<i>Chief Executive Officer</i> Aksara Maya)	56
Gambar 4. 8 Jojo S. Nugroho (Praktisi Komunikasi, Ketua APPRI, <i>Indonesia Partner of PROI</i>).....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penulisan Sebelumnya	11
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	40