

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. ISM BOGASARI
FLOUR MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN KONSUMEN
DENGAN MENJAGA KINERJA WEBSITE PERUSAHAAN
TAHUN 2020**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

YULIANTI MARANATHA

1771650028



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulianti Maranatha
NIM : 1771650028
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DENGAN MENJAGA KINERJA WEBSITE PERUSAHAAN TAHUN 2020” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 30 Maret 2022



Yulianti Maranatha



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DENGAN MENJAGA KINERJA WEBSITE PERUSAHAAN TAHUN 2020

Oleh:

Nama : Yulianti Maranatha
NIM : 1771650028
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Public Relations

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 30 Maret 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,


(Singgih Sasongko, SIP. M.Si.)

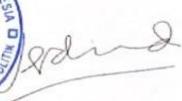
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,



(Singgih Sasongko, SIP. M.Si.)

Pjs. Dekan,




(Dr. Verdinand Robertua, M.Soc.Sc.)



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada 30 Maret 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Yulianti Maranatha

NIM : 1771650028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DENGAN MENJAGA KINERJA WEBSITE PERUSAHAAN TAHUN 2020” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
--------------	---------	--------------

1. Dr. Melati M. Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si. Ketua

2. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A. Anggota

3. Singgih Sasongko, SIP. M.Si. Anggota

Jakarta, 30 Maret 2022



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

HASIL SIDANG SKRIPSI

Nama mahasiswa : Yulianti Maranatha
Nomor Induk Mahasiswa : 1771650028
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Public Relations

TELAH MENEMPUH SIDANG SKRIPSI DAN MENYELESAIKAN PERBAIKAN SKRIPSI

Berjudul:

**“STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. ISM BOGASARI FLOUR
MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DENGAN MENJAGA
KINERJA WEBSITE PERUSAHAAN TAHUN 2020”**

Dan dinyatakan **LULUS**, dengan Nilai/Predikat:

78.42/A-/Sangat Memuaskan

Jakarta, 30 Maret 2022

Ketua Sidang/Penguji I,

Dr. Melati M. Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.

Penguji II,

Penguji III,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.

Pjs. Dekan,

Singgih Sasongko, SIP. M.Si.



Dr. Verdinand Robertua, M.Soc.Sc.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

**LEMBAR PENYERAHAN CD-ROM
“STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. ISM BOGASARI FLOUR
MILLS DALAM MEMPERTAHANKAN KONSUMEN DENGAN MENJAGA
KINERJA WEBSITE PERUSAHAAN TAHUN 2020”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa isi CD-ROM Laporan Penelitian sama dengan revisi akhir.

Jakarta, 30 Maret 2022

Yulianti Maranatha
Menyetujui:
Pembimbing,

Singgih Sasongko, SIP., M.Si.

Ketua Program Studi,

Singgih Sasongko, SIP., M.Si.



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulianti Maranatha
NIM : 1771650028
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Strategi Hubungan Masyarakat PT. ISM Bogasari Flour Mills dalam Mempertahankan Konsumen dengan Menjaga Kinerja Website Perusahaan Tahun 2020

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai refrensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tapa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 30 Maret 2022


Yulianti Maranatha

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus, atas kasih dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) PT. ISM Bogasari Flour Mills Dalam Mempertahankan Konsumen Dengan Menjaga Kinerja Website Perusahaan Tahun 2020” sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Mama, Papa , Kak Rotua, Kak Lina selaku keluarga yang selalu memberikan semangat dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Singgih Sasongko, S.IP., M.Si selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia serta sebagai dosen pembimbing peneliti yang telah sabar dan selalu siap sedia memberi bimbingan yang sangat membangun dalam penulisan skripsi.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan waktu serta ilmu pada seluruh mahasiswa dan mahasiswi Angkatan 2017.
4. Kepada sahabat peneliti Nathalia Margaretha, Citra Malinda dan Anisa Tri yang telah mendukung, memberikan semangat dan berbagi canda tawa selama penulis berkuliah.
5. Kepada Johans Christopher selaku kekasih peneliti yang setia membantu dan memberikan semangat dari awal kuliah hingga akhir kegiatan skripsi selesai.

6. Kepada Rossa, Della dan Samuel yang mampu saling memberi masukan dan semangat saat mengerjakan skripsi.
7. Kepada para Narasumber yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu dan data melalui proses wawancara.
8. Teman – teman peneliti yang menghibur penulis selama berkuliah, Angelika Fiarona, Devira Helga, Gideon, dan Felix Batara.
9. Sahabat baik penulis di luar kampus yang selalu menemani penulis, Brigitta, Arka, Rahiel, Desca, dan Fanny.
10. Seluruh teman-teman penulis di Angkatan 2017 khususnya Jurusan Public Relations 2017 yang telah menemani penulis selama berkuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan guna kesempurnaan dan pembelajaran dikemudian harinya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak.

Jakarta, 30 Maret 2022

DAFTAR ISI

Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir	i
Pertujuan Dosen Pembimbing	ii
Persetujuan Tim Pengaji Skripsi	iii
Hasil Sidang Skripsi	iv
Lembar Penyerahan CD-ROM	v
Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Skripsi.....	vi
Kata pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Abstrak	xiv
<i>Abstract.....</i>	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori	17
1. Hubungan Masyarakat.....	17
2. Strategi Hubungan Masyarakat	18
3. Kinerja dan Website Perusahaan	25
a. Kinerja	25
b. Website	26
4. <i>Cyber PR</i>	29
5. Konsumen.....	33
B. Kerangka Teoritis	38
C. Kerangka Berpikir.....	40
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Paradigma Penelitian	42
B. Pendekatan Penelitian	44
C. Metode Penelitian	45
D. Metode Pengambilan Informan	46

E. Sumber Data.....	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis.....	51
H. Teknik Interpretasi Data	52
I. Keabsahan Data.....	52
 BAB IV. PEMBAHAASAN	54
A. Gambaran Umum	54
1. PT. ISM Bogasari Flour Mills.....	55
2. Kinerja <i>website</i> Bogasari Flour Mills.....	63
3. Profil Informan	78
B. Hasil Analisis Data	81
C. Interpretasi Data Menurut Analisis Data	95
 BAB V. PENUTUP.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
 Daftar Pustaka	103
Lampiran.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Pembentukan Citra Perusahaan	41
Gambar 2. Kerangka Berpikir	46
Gambar 3. <i>Sertifikasi ISO 14001 : 2004</i>	63
Gambar 4. Logo Perusahaan	64
Gambar 5. Struktur Organisasi.....	66
Gambar 6. <i>Website January Healtcheck Report 2020</i>	72
Gambar 7. <i>Website February Healtcheck Report 2020</i>	73
Gambar 8. <i>Website March Healtcheck Report 2020</i>	74
Gambar 9. <i>Website April Healtcheck Report 2020</i>	75
Gambar 10. <i>Website May Healtcheck Report 2020</i>	76
Gambar 11. <i>Website June Healtcheck Report 2020</i>	77
Gambar 12. <i>Website July Healtcheck Report 2020</i>	78
Gambar 13. <i>Website August Healtcheck Report 2020</i>	79
Gambar 14. <i>Website September Healtcheck Report 2020</i>	80
Gambar 15. <i>Website October Healtcheck Report 2020</i>	81
Gambar 16. <i>Website November Healtcheck Report 2020</i>	82
Gambar 17. <i>Website December Healtcheck Report 2020</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	110
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	111
Lampiran 3. Data Website Tahun 2020	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Wawancara Narasumber 96



ABSTRAK

- A. Yulianti Maranatha (1771650028)
B. FISIPOL / Ilmu Komunikasi/*Public Relations*
C. 153 Halaman + 17 Gambar+ 3 Lampiran
D. 20 Buku + 3 Jurnal *Online* + 2 Website
E. Singgih Sasongko, S.I.P., M.Si.
F. “Strategi Hubungan Masyarakat PT. ISM Bogasari Flour Mills dalam Mempertahankan Konsumen dengan menjaga Kinerja Website Perusahaan Tahun 2020”

Untuk menghadapi persaingan yang cukup ketat di bidang industri, maka setiap perusahaan harus memiliki strategi hubungan masyarakat yang tepat agar pesan yang disampaikan dapat di terima oleh masyarakat umum sehingga mampu menghadapi berbagai situasi dan kondisi sehingga tujuannya dapat tercapai. Salah satu Strategi hubungan masyarakat (*Public Relations*) yang digunakan PT. ISM Bogasari Flour Mills adalah dengan menggunakan *website* untuk media komunikasi dalam menanggapi semua masukan dan kritikan yang membangun untuk perusahaan selain itu, juga sebagai sarana komunikasi dan informasi mengenai produk yang transparan kepada masyarakat. Kualitas *website* yang terjaga juga dapat membuat perusahaan dikenal masyarakat sehingga citra perusahaan dapat dipertahankan. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat studi kasus berarti penelitian ini melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap strategi *public relations* yang dilakukan PT. Bogasari salah satunya dengan menjaga kualitas kinerja *website* milik mereka dalam mempertahankan citra perusahaan (*corporate image*). Dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel *purposive sampling*, informan dipilih dengan sengaja dan langsung tertuju pada informan kunci (*key informant*) *public relations* PT. Bogasari yang bersangkutan. Kriteria penentuan informan dalam penelitian ini diambil dari divisi bagian *public relations* PT. Bogasari yang dipilih secara random dengan kriteria yang sudah bekerja di PT. Bogasari divisi bagian *public relations* selama 3-5 tahun dan sudah berstatus sebagai karyawan tetap.

Sehingga dapat dikatakan bahwa *public relation* PT. ISM Bogasari telah berhasil menjalankan strategi mereka dan dapat meningkatkan dan mempertahankan konsumen PT. ISM Bogasari.

Kata Kunci : Strategi Hubungan Masyarakat, Kinerja, Website, Konsumen

ABSTRACT

- A. Yulianti Maranatha (1771650028)
- B. FISIPOL / Communication Science/Public Relations
- C. 153 Pages + 17 Images + 3 Attachments
- D. 20 Books + 3 Online Journals + 2 Websites
- E. Singgih Sasongko, S.I.P., M.Si.
- F. “**Public Relations Strategy PT. ISM BOGASARI FLOUR MILLS in Maintaining Consumers by Maintaining the Performance of the Company’s Website in 2020”**

In order to face a fairly tight competition in the industrial sector, every company must have the right public relations strategy so that the message conveyed can be accepted by the general public so that they are able to deal with various situations and conditions so that their goals can be achieved. One of the public relations strategies (Public Relations) used by PT. ISM Bogasari Flour Mills is to use the website as a communication medium in responding to all input and constructive criticism for the company besides that, as well as a means of communication and information about products that are transparent to the public. The quality of the website that is maintained can also make the company known to the public so that the company's image can be maintained. In this study, the method used is a qualitative method with a case study nature, meaning that this research conducts an in-depth exploration of the public relations strategy carried out by PT. Bogasari one of them is by maintaining the quality of their website's performance in maintaining a corporate image. In taking the sample of this study using a purposive sampling technique, the informants were selected intentionally and directly focused on the key informant (key informant) public relations PT. Bogasari concerned. The criteria for determining the informants in this study were taken from the public relations division of PT. Bogasari selected randomly with criteria already working at PT. Bogasari division of public relations for 3-5 years and has the status as a permanent employee. So it can be said that the public relations of PT. ISM Bogasari has successfully implemented their strategy and was able to increase and retain PT. ISM Bogasari.

Keywords: *Public Relations Strategy, Performance, Website, Consumer*