# KOMUNIKASI *STAKEHOLDER* OLEH PT. MAWASA MANUNGGAL TEKNIK DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN *CUSTOMER*

**SKRIPSI**

**Oleh :**
**MIFTAH NABILA**
**202110415380**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**
**2025**

# KOMUNIKASI *STAKEHOLDER* OLEH PT. MAWASA MANUNGGAL TEKNIK DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN *CUSTOMER*

**SKRIPSI**

**Oleh :**
**MIFTAH NABILA**
**202110415380**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**
**2025**

# LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

| | |
|---|---|
| Judul Skripsi | : Komunikasi *Stakeholder* Oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik Dalam Menjalin Hubungan Dengan *Customer* |
| Nama Mahasiswa | : Miftah Nabila |
| Nomor Pokok Mahasiswa | 202110415380 |
| Program Studi/Fakultas | : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi |
| Tanggal Lulus Ujian Skripsi | : 23 Juli 2025 |

Jakarta, 30 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par

NIDN. 0310068902



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

# LEMBAR PENGESAHAN

| | |
|---|---|
| Judul Skripsi | : Komunikasi *Stakeholder* Oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik Dalam Menjalin Hubungan Dengan *Customer* |
| Nama Mahasiswa | : Miftah Nabila |
| Nomor Pokok Mahasiswa | 202110415380 |
| Program Studi/Fakultas | : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi |
| Tanggal Lulus Ujian Skripsi | : 23 Juli 2025 |

Jakarta, 30 Juli 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom. .....
NIDN. 0303108001

Penguji : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par. .....
NIDN. 0310068902

Sekretaris Penguji : Pagi Muhamad , S.I.Kom., M.I.Kom. .....
NIDN. 0310038403

MENGETAHUI,

| Ketua Program Studi<br>Ilmu Komunikasi | Dekan<br>Fakultas Ilmu Komunikasi |
|---|---|
| Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si | Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed.,Ph.D |
| NIP. 2203551 | NIP. 1908425 |



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

# LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul **Komunikasi *Stakeholder* Oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik Dalam Menjalin Hubungan Dengan *Customer*** adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada materi yang dituliskan oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,




Miftah Nabila

202110415380



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

# ABSTRAK

**Miftah Nabila. 202110415380**. Komunikasi *Stakeholder* Oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik Dalam Menjalin Hubungan Dengan *Customer*.

Dalam sebuah bisnis, komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam lancarnya proses bisnis. Mulai dari memperkenalkan bisnis, membuat negosiasi hingga membuat keputusan untuk bekerja sama. Penelitian ini membahas komunikasi *stakeholder* yang dilakukan oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik dalam membangun hubungan dengan *customer*. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas *customer*. PT. Mawasa Manunggal Teknik sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan layanan perawatan alat berat, menyadari pentingnya membangun komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan dengan para *customer*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri dari jajaran manajemen perusahaan serta perwakilan *customer* dari PT. Bank DKI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menjalankan komunikasi melalui berbagai saluran seperti *Whatsapp*, *Email*, Telepon *Celluler*, dan pertemuan langsung. Meskipun saluran komunikasi yang digunakan tergolong sederhana, namun perusahaan berhasil menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat waktu. Selain itu, PT. Mawasa Manunggal Teknik juga secara aktif meminta dan menindaklanjuti umpan balik dari *customer* sebagai dasar untuk peningkatan layanan. Strategi ini terbukti mampu menjaga hubungan baik dengan *customer* serta membuka peluang kerja sama jangka Panjang di masa mendatang.

**Kata Kunci :** komunikasi *stakeholder*, hubungan *customer*, loyalitas, layanan jasa, komunikasi efektif..

# *ABSTRACT*

**Miftah Nabila. 202110415380**. *Stakeholder Communication by PT. Mawasa Manunggal Teknik in Establishing Relationships with Customers.*

*In a business, communication plays a very important role in the smooth running of the business process. Starting from introducing the business, making negotiations to making decisions to work together. This study discusses stakeholder communication carried out by PT. Mawasa Manunggal Teknik in building relationships with customers. In the midst of increasingly tight business competition, effective communication is the main key to maintaining customer trust, satisfaction, and loyalty. PT. Mawasa Manunggal Teknik as a company engaged in the sale and maintenance of heavy equipment, realizes the importance of building open and sustainable communication with customers. This study uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Informants consist of the company's management and customer representatives from PT. Bank DKI. The results of the study show that the company carries out communication through various channels such as Whatsapp, Email, Cellular Phone, and direct meetings. Although the communication channels used are relatively simple, the company has succeeded in conveying information clearly and on time. In addition, PT. Mawasa Manunggal Teknik also actively asks for and follows up on feedback from customers as a basis for improving services. This strategy has proven to be able to maintain good relationships with customers and open up opportunities for long-term cooperation in the future.*

***Keywords:*** *stakeholder communication, customer relationship, loyalty, service, effective communication*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Komunikasi *Stakeholder* Oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik Dalam Menjalin Hubungan Dengan *Customer*". Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana jenjang Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, khususnya kepada :

Teristimewa kepada kedua orang tua ku tercinta, yaitu Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan, semangat, perhatian, serta selalu mendo'akan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tugas skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua ku yang selalu mengusahakan anaknya untuk menjadi sarjana.

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima Kasih telah membimbing, memberi arahan, memberi dorongan serta memotivasi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Imaddudin, S.I.Kom, M.I.Kom, M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima Kasih telah membimbing, memberikan arahan, memberikan dorongan, serta memotivasi peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen serta seluruh Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Kepada kedua saudara kandung saya tercinta, Syahla Cahya Kamila S.Sos dan Syafiq Alfaqih, terima kasih atas segala do'a, usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabat saya tercinta yang telah menemani saya dari tahun 2014 Syalwa

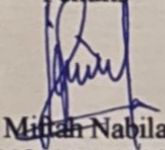

Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Widya Putri S.M, yang telah membantu saya serta memberikan support selama penulisan skripsi ini berjalan.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu mendukung dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Kepada seseorang yang pernah Bersama penulis dan tidak bisa penulis sebutkan Namanya. Terima kasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata hadirnya anda di kehidupan ini cukup memberikan motivasi dan dukungan untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, dan rasa sabar. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan hidup ini.
11. Terakhir untuk diri saya sendiri Miftah Nabila atas segala kerja keras dan semangatnya yang tidak menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati semua lika liku dalam kehidupan hingga sekarang ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga kepada diri saya sendiri. Pada akhirnya bisa berada di fase yang sekarang ini, untuk berkembang menjadi pribadi yang jauh lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sepenuhnya sempurna dan masih banyak kekurangan. Dengan demikian, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi pembaca yang tertarik dalam bidang ilmu komunikasi.

Jakarta, 30 Juli 2025
Penulis



Miftah Nabila
202110415380



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i
LEMBAR PERSETUJUAN ..... ii
LEMBAR PENGESEHAN ..... iii
LEMBAR PERNYATAAN ..... iv
ABSTRAK ..... v
ABSTRACT ..... vi
KATA PENGANTAR ..... vii
DAFTAR ISI ..... ix
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Fokus Penelitian ..... 4
1.3 Pertanyaan Penelitian ..... 5
1.4 Tujuan Penelitian ..... 5
1.5 Manfaat Penelitian ..... 5
1.5.1 Manfaat Teoritis ..... 5
1.5.2 Manfaat Praktis ..... 5
1.5.2.1 Sivitas Akademika ..... 6
1.5.2.2 Perusahaan (PT. Mawasa Manunggal Teknik) ..... 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 7
2.1 Penelitian Terdahulu ..... 7
2.2 Kerangka Konsep ..... 14
2.2.1 Komunikasi ..... 14
2.2.2 *Stakeholder* ..... 15
2.2.3 Komunikasi *Stakeholder* ..... 16
2.2.4 *Customer* ..... 17
2.3 Kerangka Teori ..... 17
2.3.1 Komunikasi Dua Arah ..... 17
2.4 Kerangka Berpikir ..... 18
BAB III METODE PENELITIAN ..... 20



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.1 Metode Penelitian ..... 20
3.2 Desain Penelitian ..... 20
3.3 Subjek dan Objek Penelitian ..... 21
3.3.1 Subjek Penelitian ..... 21
3.3.2 Objek Penelitian ..... 21
3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 21
3.5 Teknik Analisis Data ..... 23
3.6 Keabsahan Data ..... 24
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian ..... 25
3.7.1 Tempat Penelitian ..... 25
3.7.2 Waktu Penelitian ..... 25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 26
4.1 Deskripsi Objek Penelitian ..... 26
4.1.1 Profil dan Sejarah PT. Mawasa Manunggal Teknik ..... 26
4.1.2 Visi dan Misi ..... 27
4.1.3 Struktur Organisasi ..... 28
4.1.4 *Job Description* ..... 29
4.2 Gambaran Umum ..... 30
4.2.1 Profile Bapak Sarino S.E (*Direktur* Utama / *Direktur Marketing* PT. Mawasa Manunggal Teknik) ..... 30
4.2.2 Profile Bapak Dhowiharto (*Manager* Teknisi PT. Mawasa Manunggal Teknik) ..... 31
4.2.3 Profile Ananta Zikri (*Manager* PT. Bank DKI) ..... 31
4.3 Hasil Penelitian ..... 31
4.3.1 Mencakup *Feedback Customer* ..... 33
4.3.2 Transparansi Informasi ..... 34
4.3.3 Keterlibatan Dalam Mengambil Keputusan Dalam *Project* Pekerjaan ..... 36
4.3.4 Penyampaian Pesan Yang Jelas ..... 39
4.3.5 Penggunaan Saluran Komunikasi ..... 41
4.4 Pembahasan ..... 43



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.4.1 Komunikasi Dua Arah ..... 44
4.4.2 Komunikasi PT. Mawasa Manunggal Teknik dengan *Customer* ..... 47
4.4.3 Umpan Balik *Customer* Kepada PT. Mawasa Manunggal Teknik Dalam Menjalin Hubungan Yang Efektif ..... 48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 51

5.1 Kesimpulan ..... 51

5.2 Saran ..... 52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

# DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 7

Tabel 3.7 Tempat dan Waktu Penelitian ..... 25

# DAFTAR BAGAN

Tabel 2. 4 Kerangka Berfikir ..... 19
Table 4.1 Struktur Organisasi ..... 28

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Transkip Wawancara

Lampiran 4 : Tabel Reduksi Data

Lampiran 5 : Dokumentasi

Lampiran 6 : Surat Pengantar

Lampiran 7 : Kartu Bimbingan

Lampiran 8 : Form Perbaikan



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025