



**PENGELOLAAN PORTAL INTERNAL
WWW.IKNOW.BPJSKETENAGAKERJAAN.GO.ID
SEBAGAI MEDIA INFORMASI DI KALANGAN
INTERNAL BPJS KETENAGAKERJAAN
(KANTOR PUSAT)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh
Eka Rahmawati
44211010019

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengelolaan Portal Internal www.iknow.bpjsketenagakerjaan.go.id
Sebagai Media Informasi Dikalangan Internal BPJS Ketenagakerjaan
(Kantor Pusat)

Nama : Eka Rahmawati

Nim : 44211010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 12 Mei 2015

Mengetahui

Pembimbing I

(Novi Erlita, S.Sos., MA)

Pembimbing II

(Prof. Dr. Dana Santoso, Ph.D)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN PORTAL INTERNAL
WWW.IKNOW.BPJSKETENAGAKERJAAN.GO.ID
SEBAGAI MEDIA INFORMASI DI KALANGAN
INTERNAL BPJS KETENAGAKERJAAN (KANTOR
PUSAT)**

Nama : Eka Rahmawati

NIM : 44211010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 12 Mei 2015

Ketua Sidang,

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.


(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Elly Yuliatwati, M.Si


(.....)

Pembimbing I

Novi Erlita, S.Sos, MA


(.....)

Pembimbing II

Prof. Dana Santoso, Ph.D


(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN PORTAL INTERNAL
WWW.IKNOW.BPJSKETENAGAKERJAAN.GO.ID
SEBAGAI MEDIA INFORMASI DI KALANGAN
INTERNAL BPJS KETENAGAKERJAAN (KANTOR
PUSAT)**

Nama : Eka Rahmawati

NIM : 44211010019

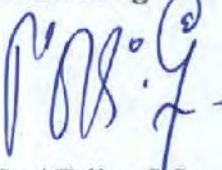
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
Jakarta, 12 Mei 2015
MERCU BUANA

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing I




(Novi Erlita, S.Sos., MA)

Pembimbing II



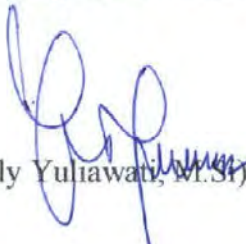
(Prof. Dana Santoso, Ph.D)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Penyayang. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat dan kaum muslimin dan muslimat. Atas rahmat dan karunianya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti membuat Skripsi dengan judul “Pengelolaan Portal Internal www.iknow.bpjsketenagakerjaan.go.id Sebagai Media Informasi Di Kalangan Internal BPJS Ketenagakerjaan (Kantor Pusat) Isi dari skripsi ini peneliti tuangkan dengan bahasa yang sederhana. Dalam penulisan Skripsi ini, banyak pihak yang telah mendorong dan membantu peneliti, baik tenaga maupun ide-ide. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Novi Erlita, S.Sos, MA dan Prof. Dana Santoso., M.Eng.Sc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan yang bermanfaat bagi peneliti selama penyusunan Skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku kepala bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku Sekretaris II Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Dosen Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana atas ilmu yang diberikan kepada peneliti selama perkuliahan.
6. Bapak Ariyanto, Amd selaku Penata Muda dan Dokumentasi di Divisi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan (Kantor Pusat) yang bersedia menyediakan waktunya untuk menjawab pertanyaan peneliti di waktu senggangnya.
7. Bapak Brian Radiastra, S.Ikom selaku Penata Madya Komunikasi Internal BPJS Ketenagakerjaan (Kantor Pusat)
8. Bapak Herri Subroto selaku Kepala Urusan Komunikasi Internal BPJS Ketenagakerjaan (Kantor Pusat)
9. Para narasumber lainnya Mas Yannes, Bu Monik dan Mbak Wiwik yang telah membantu peneliti dalam memberikan penjelasan terhadap semua pertanyaan yang diajukan peneliti pada saat penelitian dilakukan.
10. Orang tua tercinta, Ibu Suriptiati dan Bapak Abdur Rahman yang telah memberikan dukungan moril maupun material. Terima kasih atas bimbingan, perhatian, kasih sayang dan motivasinya selama ini.
11. Teman-teman kampus, Rahmatiaru Riwanda, Netya Agustina Putri, Wilda Novita, Detta Yori, Cendy Novariani, Nurma Erliana dan Ricka Shintayu Chrisnaomi serta teman-teman Public Relations 2011 lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu terima kasih atas

bantuan, bimbingan, masukan-masukan, canda dan tawa selama peneliti menyusun skripsi ini.

12. Teman-teman sepembimbingan Rizki Amalia S.Ikom, Novariana Tunggal Dewi S. Ikom dan Lisa Putri, terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan kepada peneliti sampai proses skripsi ini selesai.

13. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi dan Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas pelayanan terbaiknya.

14. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberi kontribusi dan dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.

Peneliti berusaha untuk memberikan upaya terbaik dalam penyusunan skripsi ini dan peneliti menyadari masih ada kekurangan pada skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon maaf kepada semua pihak apabila terjadi kekhilafan dan kesalahan dalam skripsi ini. Dan kedepannya peneliti menginginkan saran dan kritik agar peneliti dapat memperbaiki skripsi ini.

Jakarta, April 2015

Peneliti
Eka Rahmawati

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Komunikasi	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi	9
2.1.2. Fungsi Komunikasi	10
2.2. Komunikasi Organisasi	11
2.2.1. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi	12
2.2.2. Komunikasi Internal	14
2.2.3. Media Komunikasi Internal	15
2.3. Public Relations	17
2.3.1. Fungsi Public Relations	18
2.4. E-PR	18
2.4.1. Manfaat Media Internet Bagi Para Pelaku PR	20
2.5. Website	21
2.5.1. Fungsi Situs Web	21
2.5.2. Kriteria Situs Web Yang Baik	23
2.6. Portal	25
2.7. Mengelola Website	25
2.8. Manajemen	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Paradigma Penelitian	29
3.2. Tipe Penelitian	30
3.3. Metode Penelitian	31
3.4. Subjek Penelitian	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1. Data Primer	33

3.5.2. Data Sekunder	34
3.6. Teknik Analisis Data	34
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan	38
4.1.2. Visi dan Misi	41
4.1.3. Filosofi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan ..	42
4.1.4. Nilai-nilai Organisasi	42
4.1.5. Arti Logo	43
4.1.6. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	45
4.2. Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Planning.....	48
4.2.2. Organizing.....	58
4.2.3. Actuating	60
4.2.3.1. Proses Pembuatan.....	61
4.2.3.2. Sosialisasi I Know	62
4.2.3.3 Pengelolaan konten	64
4.2.4. Controlling.....	66
4.3. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	86
5.2.1. Saran Praktis.....	87
5.2.2. Saran Akademis.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	43
Gambar 4.2	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA