



**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PT. INDOSAT, Tbk. DALAM
MEMPUBLIKASIKAN LAYANAN BLACKBERRY ON-
DEMAND INDOSAT (Periode 2010-2011)**

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S - 1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

Disusun Oleh:

VIDA RUKMAWANTI
44206010049

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Vida Rukmawanti

NIM : 44206010049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

**Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi PT. Indosat Tbk dalam Mempublikasikan
Layanan BlackBerry On-Demand Indosat (Periode 2010-2011)**

Jakarta, Juli 2011

Mengetahui,

Pembimbing

Irmulan Sati Tomohardjo., SH, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Vida Rukmawanti

NIM : 44206010049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi PT. Indosat Tbk dalam Mempublikasikan
Layanan BlackBerry On-Demand Indosat (Periode 2010-2011)

Jakarta, Juli 2011

1. Ketua Sidang

Drs. Hardiyanto, M.Si

2. Penguji Ahli

Drs. Hadi Surantio, M.Si

3. Pembimbing

Irmulan Sati Tomohardjo, SH., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Vida Rukmawanti
NIM : 44206010049
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi PT. Indosat Tbk dalam Mempublikasikan Layanan BlackBerry On-Demand Indosat (Periode 2010-2011)

Jakarta, Agustus 2011

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



Irmulan Sati Tomohardjo, SH., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas

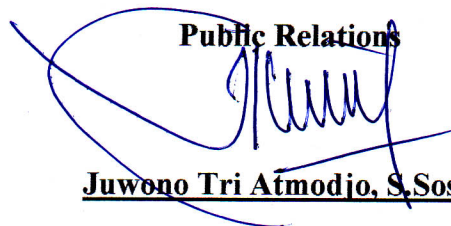
Ilmu Komunikasi



Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi

Public Relations



Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Alhamdulillah Robil'alamin Puji dan syukur penulis ppanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Komunikasi PT. Indosat Tbk dalam Mempublikasikan Layanan BlackBerry On-Demand Indosat (Periode 2010 - 2011).

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S1) Jurusan Hubungan Masyarakat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan yang besar baik dalam bentuk pelajaran, bimbingan maupun petunjuk, serta dorongan semangat dari berbagai pihak.

Untuk itu, dari lubuk hati terdalam perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Irmulan Sati Tomohardjo, SH., M.Si., selaku dosen Pembimbing I penulis. Terima kasih atas segala masukan dan motivasi yang sangat berharga selama ini bagi penulis (terima kasih banyak Ibu).
2. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Juwono Tri Admodjo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana Jakarta atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Kedua Orang Tuaku tercinta (Agus Tani & Sumi Ningsih) yang selalu berdoa untukku disetiap waktu dan memberikan hal terbaik yang beliau miliki.
7. Bapak Rommy G. Alif selaku Kepala Humas dari PT. Indosat Tbk, atas kesempatan penelitian yang diberikan kepada penulis.
8. Adeku tersayang yang selalu memberikan semangat kepadaku.
9. Seseorang yang selalu mengisi hari-hari ku dengan kebahagiaan, keceriaan, dan tidak ada henti-hentinya memberikan semangat Andhika Wahyu Pratama, terima kasih karena selalu mendampingi, mendoakan, memberikan motivasi dan semangat bagi penulis dikala susah dan senang.
10. Nenek, Kakek, Om, Tante, Sepupu, dan seluruh keluargaku yang telah memberikan kehangatan sampai detik ini.
11. Teman-teman Public Relations angkatan 2006, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk persahabatannya.
12. D'Crepez Girls (Mely, Widia, Gati, Tya, Syaniah) yang selalu memberi dukungan dan selalu ada disaat susah maupun senang..Your best friend..
13. Terima kasih untuk Imron, Dian, Pipit yang memberikan dukungan kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan penuh.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan tangan terbuka.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan segala karunia, rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin ya Robbal ‘alamin.

Jakarta, July 2011

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA LULUS SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Proses Komunikasi	14
2.1.3 Fungsi Komunikasi	16
2.1.4 Tujuan Komunikasi	20

2.2	Efektivitas Komunikasi	21
2.3	Public Relations	24
2.3.1	Pengertian Public Relations	24
2.3.2	Fungsi Public Relations	27
2.3.3	Tugas Public Relations	29
2.3.4	Marketing Public Relations (MPR)	30
2.4	Customer Relations	34
2.4.1	Pengertian Customer Relations	34
2.4.2	Tujuan Customer Relations	37
2.4.3	Media Customer Relations	39
2.4.4	Peran dan Fungsi Customer Relations	40
2.4.5	Layanan	41
2.4.6	Konsumen	47
2.5	Publikasi	53
2.5.1	Pengertian Publikasi	53
2.5.2	Definisi Publikasi	54
2.5.3	Jenis-jenis Publikasi	55
2.5.4	Media Publikasi Internal.....	56
2.5.5	Media Publikasi Eksternal	58

Bab III Metodologi Penelitian

3.1 Tipe Penelitian	59
3.2 Metode Penelitian	60
3.3 Populasi dan Sampel	62
3.3.1 Populasi.....	62
3.3.2 Sampel	64
3.4 Teknik Penarikan Sampel	65
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	66
3.5.1 Definisi Konsep	66
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data	69
3.6.1 Data Primer	69
3.6.2 Data Sekunder.....	70
3.7 Pengolahan dan Analisa Data	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah dan Layanan Publikasi BlackBerry On-Demand Indosat.....	75
4.1.1 Tata Nilai PT. Indosat Tbk	77
4.1.2 Pilar Kemajuan Indosat Tbk	79
4.1.3 Visi, Misi dan Motto PT. Indosat Tbk	80
4.1.3.1 Visi PT. Indosat Tbk	80
4.1.3.2 Misi PT. Indosat Tbk.....	81
4.1.4.3 Motto PT. Indosat Tbk	81

4.2	Profil Pelanggan PT. Indosat Tbk.....	82
4.4	Hasil Penelitian.....	88
4.4.1	Karakteristik Responden	89
4.4.2	Efektivitas Komunikasi PT. Indosat Tbk dalam Mempublikasikan Layanan BlacBerry On-Demand Indosat.....	94
4.5	Pembahasan.....	117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	126
5.2	Saran	128
5.2.1	Saran Akademis	128
5.2.2	Saran Praktis	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

TABEL

4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden	90
4.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	91
4.4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
4.4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Terpaan Media	93
4.4.6	Kepercayaan kepada komunikator	94
4.4.7	Kemampuan komunikator	95
4.4.8	Keahlian komunikator	96
4.4.9	Daya tarik komunikator	97
4.4.10	Kedekatan komunikator	98
4.4.11	Isi pesan mudah dipahami	99
4.4.12	Isi pesan mempunyai nilai informasi yang penting bagi pelanggan	100
4.4.13	Isi pesan layanan yang dipublikasikan mempunyai nilai-nilai pendidikan.....	101
4.4.14	Isi pesan layanan yang dipublikasikan mempunyai nilai hiburan bagi pelanggan.....	102
4.4.15	Media yang digunakan ialah media cetak dan elektronik.....	103
4.4.16	Komunikasi 2 arah	104
4.4.17	Pengaruh sumber penerima pesan	105
4.4.18	Kedekatan antar penerima pesan	106
4.4.19	Seluruh informasi yang tertuang jelas kepada pelanggan.....	107
4.4.20	Partisipasi audiens pada layanan event	108
4.4.21	Informasi untuk publikasi selalu di update tepat waktu.....	109
4.4.22	Informasi yg disampaikan direspon 1 hari setelah kritik diterima.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	SURAT PENELITIAN
LAMPIRAN 2	PEDOMAN KUESIONER
LAMPIRAN 3	TABEL CODING
LAMPIRAN 4	ANALISIS DATA KUANTIL
LAMPIRAN 5	DOKUMENTASI BLACKBERRY ON-DEMAND
LAMPIRAN 6	STRUKTUR ORGANISASI
LAMPIRAN 7	CURRICULUM VITAE