



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS PT GO-JEK INDONESIA
DALAM MERESPON BERITA NEGATIF DI MEDIA *ONLINE*
(Studi Kasus : Krisis Aplikasi Go-Jek yang Sering Error Tahun 2015)**

SKRIPSI

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

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

INDRA NOOR

44214110205

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS PT GO-JEK
INDONESIA DALAM MERESPON BERITA
NEGATIF DI MEDIA ONLINE (Studi Kasus: Krisis
Aplikasi Go-Jek yang Sering Eror Tahun 2015)**

Nama : Indra Noor

NIM : 44214110205

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Maret 2017
Mengetahui,

Pembimbing

(Radityo Muhammad, M.A.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS PT GO-JEK
INDONESIA DALAM MERESPON BERITA
NEGATIF DI MEDIA *ONLINE* (Studi Kasus: Krisis
Aplikasi Go-Jek yang Sering Error Tahun 2015)**

Nama : Indra Noor

NIM : 44214110205

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

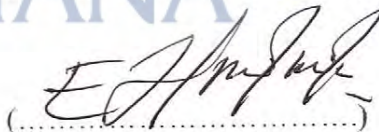
Jakarta, 15 Maret 2017

Ketua Sidang,
Yuni Treshawati, M.Ikom



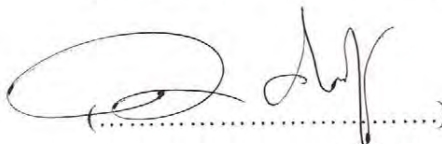
(.....)

Penguji Ahli,
Enjang Pera Irawan, M.Ikom



(.....)

Pembimbing I
Radityo Muhammad, M.A



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI


Judul : **ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS PT GO-JEK
INDONESIA DALAM MERESPON BERITA
NEGATIF DI MEDIA *ONLINE*(Studi Kasus: Krisis
Aplikasi Go-Jek yang Sering Error Tahun 2015)**

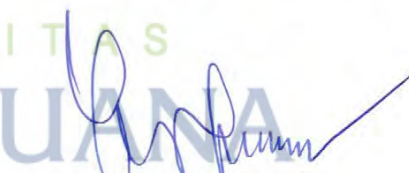
Nama : Indra Noor
NIM : 44214110205
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Maret 2017
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing


Ketua Bidang Studi Public Relations


(Radityo Muhammad, S.H, M.A)


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)


(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.d)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul Analisis Komunikasi Krisis PT. Go-Jek dalam Merespon Berita Negatif di Media Masa (Studi Kasus: Krisis Aplikasi Go-Jek yang Eror Tahun 2015).

Terwujudnya proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Radityo Muhammad, SH, MA, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan waktu, tenaga untuk terus membimbing peneliti hingga penelitian terselesaikan dengan sebagaimana mestinya.
2. Drs. Marwan Mahmudi, M.Si, selaku dosen mata kuliah Riset Public Relations yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam pembuatan proposal penelitian.
3. Enjang Pera Irawan M.Ikom selaku penguji ahli dan juga Ibu Yuni Tresnawati M.Ikom selaku ketua sidang yang memberikan arahan dan juga masukan mengenai penelitian ini.
4. Staff Dosen Public Relations FIKOM Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.

5. Ketiga narasumber dalam penelitian ini, Rini Widuri Ragillia, Afri N dan Muhammad Amas Dzulyana yang telah menyempatkan waktu untuk membagi informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Ayah dan ibu, Solichin Gunadi dan Aini Chairiah atas segala jasa-jasanya, kesabaran, doa, kasih sayang, cinta, dan tidak pernah lelah mendidik dan mengajarkan pelajaran hidup yang berharga kepada peneliti.
7. Raden Rara Vani Mutiarasari, S.E, yang selalu memberikan perhatian dan semangat juga doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman yang selalu berjuang bersama di Mercu Buana, yaitu Andhika Handiwiradisastra, Geby Putri Herman, Raden Dewi Putri Anugrah K dan Peteri Terusmata yang selalu memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Kelima sahabat saya, Renoe Cris Binanto, Sevic Fahrul, Eris Saputra, Muhammad Arief Wildan dan Rio Cahya yang selalu mendukung dalam proses penyelesaian skripsi.

Demikian kata pengantar peneliti sampaikan, terima kasih atas segala bantuan dan jasa-jasanya. Mohon maaf apabila terdapat kekurangan.

Jakarta, Maret 2017

Indra Noor

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Identifikasi Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis	7
2.2 Definisi Tujuan dan Fungsi Komunikasi.....	28
2.3 Fungsi, Tugas dan Tujuan Public Relations	32
2.4 Krisis	38
2.4.1 Tahapan Krisis	38
2.4.2 Manajemen Krisis	39
2.4.3 Komunikasi Krisis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
3.1 Paradigma Penelitian	55
3.2 Tipe Penelitian.....	55
3.3 Metode Penelitian.....	56
3.4 Subjek Penelitian.....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1 Data Primer	58
3.5.2 Data Sekunder	58
3.6 Teknik Analisis Data	59
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	62
4.1.1 Profil Perusahaan PT Go-Jek Indonesia.....	62
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Go-Jek Indonesia.....	63
4.1.3 Arti Logo Perusahaan PT Go-Jek Indonesia.....	64
4.1.4 Penghargaan (<i>Award</i>) PT Go-Jek Indonesia	65
4.1.5 Struktur dan Organisasi PT Go-Jek Indonesia.....	66
4.1.6 Produk PT Go-Jek Indonesia	67
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Hasil Analisis Data.....	69
4.3 Pembahasan	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

4.1.3 Logo PT Go-Jek Indonesia	64
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

2.1 Bagan Penelitian Terdahulu yang Sejenis	27
4.1.6 Produk PT Go-Jek Indonesia	69
4.3 Tabel 4 Anatomi Krisis	69

