



**PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI  
ORGANISASI DI PROTOKOL DPD RI**

**SKRIPSI**

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

UNIV Disusun oleh: AS  
MERCU BUANA  
AMAN ERWAN CAHYONO  
44212010082

**PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul : **PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA  
KOMUNIKASI ORGANISASI DI PROTOKOL DPD RI**

Nama : Aman Erwan Cahyono

NIM : 44212010082

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
*E. Irawan*

( Enjang P. Irawan. M.I.Kom )



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA  
KOMUNIKASI ORGANISASI DI PROTOKOL DPD RI  
Nama : Aman Erwan Cahyono  
NIM : 44212010082  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Maret 2017

Ketua Sidang,

Dr. Elly Yulawati, M.Si

Penguji Ahli,

Ida Anggraeni Ananda, M.Si

Pembimbing I,

Enjang P. Irawan, M.I.Kom



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA  
KOMUNIKASI ORGANISASI DI PROTOKOL DPD RI**  
Nama : Aman Erwan Cahyono  
NIM : 44212010082  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Maret 2017  
Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

( Enjang P. Irawan, M.I.Kom )

( Dr. Elly Yulhawati, M.Si )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

( Dr. Agustina Zubair, M.Si )

(Ponco Budi Sulistyio, M.Comn, Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Nikmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Sampai saat ini penulis masih diberikan kesempatan untuk mencari ilmu sebagai bekal kehidupan kelak. Dan juga dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu dengan judul **“PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI DI PROTOKOL DPD RI”** dengan baik dan lancar. Dimana proposal penelitian ini adalah satu tugas akhir semester genap pada mata kuliah Riset Public Relations dan diajukan sebagai ujian akhir semester genap.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dengan segala kehadiran hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga proposal ini dapat terealisasikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan proposal penelitian ini maupun semua pihak yang telah mengisi dan menghiasi hari-hari penulis saat perkuliahan.

N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bpk Enjang Pera Irawan M.I.Kom selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr.Elly Yuliawati M.Sinselaku ketua bidang Studi *Public Relations* Univeritas Mercu Buana.
3. Ibu Dr.Agustina Zubair M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Papah (Tohari) & Mamah (Endang Erawati) tercinta, yang telah bekerja keras dan melimpahkan kasih sayang dan perhatiannya, dan kaka saya Shinta Seprianti, atas kebaikan, kesabaran, doa dan bantuan serta hiburan yang diberikan selama ini
5. Serta teman-teman seperjuangan Public Relations dan bersama-sama dalam penyusunan proposal ini yaitu Hilda Wulan Anggreani, Panji Samodro, Annisa Lutvhiani, Dessy Kuspintasari, Herlina Aprilia Sari, Hadyan Juliasyah, Edwin Fadillah, Selldy Akanosa, Rendy Rachmansyah, Y Prasetyo, Rizka Anwar, Annisa Fitriani, Dyah Anjani, Anis Setyaningsih, Dwi Rizki, Shinta Permata yang turut serta memberikan dukungan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi yang selalu memberikan motivasi dan semangat. Semoga angkatan 2012 sukses selalu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan juga kemampuan dalam penyusunan

proposal ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien Ya Rabbal'alamien.

Jakarta, Maret 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG</b> .....	i
<b>LEMBAR TANDA LULUS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Identifikasi Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Akademis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi Organisasi .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	9
2.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	11
2.1.3 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	12
2.1.4 Aliran Informasi Dalam Organisasi .....	13
2.1.5 Jenis Komunikasi Dalam Organisasi.....	16
2.1.6 Dimensi Komunikasi Dalam Organisasi .....	18
2.1.7 Teori Jaringan Organisasi .....	20
2.1.8 Hambatan Komunikasi .....	24



2.2 Public Relations Government .....	26
2.2.1 Pengertian Public Relations Government .....	20
2.2.2 Tujuan Public Relations .....	28
2.2.3 Fungsi dan Tugas Public Relations .....	29
2.3 Pengertian Peran Public Relations .....	31
2.4 Pesan .....	35
2.5 Protokol .....	37
2.6 Media Komunikasi .....	38
2.7 Whatsapp Messenger .....	41
2.7.1 Whatsapp Group.....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma .....	44
3.2 Tipe Penelitian .....	46
3.3 Metode Penelitian .....	47
3.4 Subjek Penelitian .....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5.1 Data Primer .....	49
3.5.2 Data Sekunder .....	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah Protokol DPD RI .....	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	43
4.1.3 Stuktur Protokol DPD RI .....	45

4.1.4 Tugas dan Fungsi Yang Di Teliti .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Peran protokol DPD RI dalam penyampaian pesan melalui media Whatsapp.....	48
4.2.2 Pesan yang dikomunikasikan oleh Protokol DPD RI dalam media Whatsapp tersebut .....	53
4.2.3 Hambatan yang ada dalam proses penyebaran atau penyampaian pesan melalui media whatsapp .....	57
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>59</b>
4.3.1 Peran protokol DPD RI dalam penyampaian pesan melalui media Whatsapp.....	60
4.3.2 Pesan yang dikomunikasikan oleh Protokol DPD RI dalam media Whatsapp tersebut .....	66
4.3.3 Hambatan yang ada dalam proses penyebaran atau penyampaian pesan melalui media whatsapp .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
5.2.1 Saran Akademis .....	71
5.2.2 Saran Praktis .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>ix</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	