



**PENERAPAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* PADA PROSES  
KOMUNIKASI MELALUI *WHATSAPP* GRUP PADA OPERASIONAL  
SUPPORT PT SIGAP PRIMA ASTREA DALAM MENINGKATAN  
EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

**SKRIPSI**

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**NIA FATMAWATI**

44212120058

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

**2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* PADA  
PROSES KOMUNIKASI MELALUI *WHATSAPP*  
GRUP PADA OPERASIONAL SUPPORT PT  
SIGAP PRIMA ASTREA DALAM MENINGKATAN  
EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

Nama : Nia Fatmawati

NIM : 44212120058

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi **N I V** Public Relations **T A S**

**MERCU BUANA**

Jakarta, 9 September 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* PADA  
PROSES KOMUNIKASI MELALUI *WHATSAPP*  
GRUP PADA OPERASIONAL SUPPORT PT  
SIGAP PRIMA ASTREA DALAM MENINGKATAN  
EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

Nama : Nia Fatmawati

NIM : 44212120058

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 September 2017

Mengetahui,  
Ketua Sidang,  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Penguji Ahli,  
(Novi Erlita, MA)

Dosen Pembimbing,  
(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom)

(.....)  
(.....)  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PENERAPAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* PADA  
PROSES KOMUNIKASI MELALUI *WHATSAPP*  
GRUP PADA OPERASIONAL SUPPORT PT  
SIGAP PRIMA ASTREA DALAM MENINGKATAN  
EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

Nama : Nia Fatmawati

NIM : 44212120058

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 September 2017

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relation

(Dr. Ely Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco B. Sulistyono, M.Comm, Ph.D.)

iv

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul Penerapan Fungsi *Public Relations* Pada Proses Komunikasi Melalui *Whatsapp* Grup Pada Operasional Support dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada sang teladan baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Aamiin

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar kesarjanaan strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwasanya skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritik yang dapat membantu perbaikan skripsi ini sangat dibutuhkan oleh peneliti.

Keberhasilan penyusunan penelitian ini tentu tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan doa, motivasi, maupun bimbingan. Untuk itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan terhadap penulis, yaitu :

1. Bapak Enjang Pera Irawan, M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi juga sebagai Sekretaris Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta. Terima kasih atas waktu, bimbingan dan masukannya. Beliau senantiasa memberikan arahan dengan jelas dan

*detail*. Semoga keikhlasan dan ilmu yang diamalkan menjadi berkah bagi semua orang.

2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Mohammad Mahi, Bani Fajar, Andreas Baskoro, dan Bayu Prasetyo serta jajaran karyawan PT Sigap Prima Astrea yang telah membantu menuntun dan mengarahkan dalam pengumpulan data penelitian.
5. Mamahku, Fahriyah serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi yang begitu berharga pada peneliti.
6. *For My lovely One*, suamiku Muhammad Abdul Aziz, terima kasih banyak karena selalu bersabar menunggu peneliti untuk menyelesaikan tugasnya. memberikan doa, semangat, dukungan yang tiada hentinya kepada penuli, serta mendengarkan keluh kesah dan selalu mencurahkan kasih sayangnya pada peneliti.
7. *For My Other Half*, anakku Anzala Assakiinata Azman terima kasih banyak telah menjadi pelipur hati dan semangat pada peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan dan bantuan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua Pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga karya kecil ini dapat menjadi langkah positif dikemudian hari, dan bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, September 2017

Peneliti

Nia Fatmawati



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Identifikasi Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Akademisi .....	7
1.5.2 Manfaat Praktisi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Komunikasi Organisasi .....	9
2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	10
2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	11
2.2.3 Aliran Informasi Dalam Organisasi .....	12
2.2.4 Jenis komunikasi Dalam Organisasi .....	14
2.2.5 Dimensi Komunikasi Dalam Organisasi .....	16
2.2.6 Jaringan Komunikasi .....	18
2.2.7 Arus Komunikasi Organisasi .....	20



2.2.8	Proses Komunikasi .....	21
2.2.9	Hambatan Komunikasi.....	22
2.3	<i>Public Relations</i> .....	23
2.3.1	Pengertian <i>Public Relations</i> .....	23
2.3.2	Tujuan <i>Public Relations</i> .....	24
2.3.2	Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i> .....	25
2.3.4	Peran <i>Public Relations</i> .....	26
2.4	Pesan .....	28
2.5	Media Komunikasi .....	29
2.6	Whatsapp .....	30
2.7	Whatsapp Grup .....	33
2.8	Efektivitas Kerja.....	33
2.9	Komunikasi dan Efektivitas Kerja .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	36
3.2	Tipe Penelitian .....	37
3.3	Metode Penelitian .....	38
3.4	Subjek Penelitian.....	40
3.4.1	<i>Key Informan</i> .....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1	Data Primer .....	41
3.5.2	Data Sekunder .....	43
3.5	Teknik Analisis Data .....	44
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	48
4.1.2	Profil Perusahaan .....	49
4.1.3	Visi Misi Perusahaan .....	50
4.1.4	Bidang Usaha .....	51
4.1.5	Struktur Organisasi .....	52

4.2	Hasil Penelitian .....	53
4.2.1	Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup Sebagai Sarana Komunikasi Informal .....	54
4.2.2	Peran Operasional Memanfaatkan Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup Sebagai Media Komunikasi Informal .....	59
4.2.3	Pesan yang Dikomunikasikan Oleh Operasional Dalam Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup .....	63
4.2.4	Proses Komunikasi Dalam Penyampaian Pesan Melalui Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup .....	66
4.2.5	Hambatan yang ada dari Proses Komunikasi Dalam Penyebaran atau Penyampaian Pesan Melalui Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup.....	71
4.3	Pembahasan .....	73
4.3.1	Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup Sebagai Sarana Komunikasi Informal .....	76
4.3.2	Peran Operational Memanfaatkan Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup Sebagai Media Komunikasi Informal .....	78
4.3.3	Pesan yang Dikomunikasikan Oleh Operasional Dalam Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup .....	81
4.3.4	Proses Komunikasi Dalam Penyampaian Pesan Melalui Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup.....	83
4.3.5	Hambatan yang ada dari Proses Komunikasi Dalam Penyebaran atau Penyampaian Pesan Melalui Aplikasi <i>Whatsapp</i> Grup.....	84
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	87
5.2.1	Saran Akademisi .....	87
5.2.2	Saran Praktisi .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

**Draft wawancara dengan Bapak Mohammad Mahi**  
**Draft wawancara dengan Bapak Bani Fajar**  
**Draft wawancara dengan Bapak Andreas Baskoro**  
**Draft wawancara dengan Bapak Bayu Prasetyo**  
**Surat permohonan melakukan penelitian**  
**Surat izin melakukan penelitian**  
**Surat selesai melakukan penelitian**  
**Daftar riwayat hidup peneliti**

