

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Nia Fatmawati
44212120058

Penerapan Fungsi *Public Relations* Pada Proses Komunikasi Melalui *Whatsapp* Grup Pada Operasional Support PT Sigap Prima Astrea Dalam Meningkatkan Efektifitas Kerja Karyawan
Jumlah Halaman: 88 halaman + 8 lampiran
Bibliografi : 28 acuan, Tahun 2002 – 2013

ABSTRAK

Teknologi komunikasi yang senantiasa berkembang, melalui teknologi komunikasi manusia dapat saling berinteraksi dan memberikan informasi atau pesan satu sama lainnya melalui media. Aplikasi *whatsapp*, salah satu media pengiriman pesan seluler dimana pengguna dapat melakukan obrolan secara online dimana dan kapanpun. Hal ini yang menjadikan operasional support PT Sigap Prima Astrea menggunakan aplikasi *whatsapp* sebagai media komunikasi untuk dapat berinteraksi tanpa harus bertatap muka. Tujuan dari komunikasi dengan menggunakan aplikasi ini untuk meningkatkan efektifitas kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui peranan *public relations* yang dijalankan oleh operasional support pada proses komunikasi melalui *whatsapp* dalam meningkatkan efektifitas kerja karyawan dengan menggunakan landasan teori peran *public relations* yang ada pada buku *Scott, Cutlip and Broom* yaitu *Effective Public Relations*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas mengenai penggunaan *whatsapp* grup sebagai sarana komunikasi informal, peran operasional memanfaatkan aplikasi *whatsapp* grup sebagai media komunikasi, pesan yang dikomunikasikan, proses komunikasi, hingga hambatan dari proses melalui *whatsapp* grup. Dengan demikian, peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai peran *public relations* pada proses komunikasi operasional support PT Sigap Prima Astrea melalui *whatsapp* grup dalam meningkatkan efektifitas kerja karyawan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peranan operasional support dalam menjalankan peran *public relations* pada proses komunikasi melalui *whatsapp* grup sudah cukup baik, proses komunikasi menggunakan proses secara sekunder dan memberikan manfaat menjadikan komunikasi lebih mudah dan waktu yang digunakan untuk berkomunikasi juga lebih efektif. walaupun ada berbagai macam hambatan.