



**EFEKTIFITAS PEMANFAATAN APLIKASI GO-JEK DALAM
MENGKOMUNIKASIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA
(SURVEY TERHADAP MAHASISWA UNIVERSITAS
MERCU BUANA JAKARTA ANGKATAN
TAHUN 2011-2015)**

SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (Satu) Bidang Studi Public Relations**

Disusun oleh

EVAN SHIDQI WIBISONO

44211010033

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **EFEKTIFITAS PEMANFAATAN APLIKASI GO-JEK
DALAM MENKOMUNIKASIKAN INFORMASI
KEPADA PENGGUNA (SURVEY TERHADAP
MAHASISWA MERCU BUANA JAKARTA ANGKATAN
TAHUN 2011-2015)**

Nama : Evan Shidqi Wibisono

NIM : 44211010033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juni 2016.

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. A Rachman, MM.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **EFEKTIFITAS PEMANFAATAN APLIKASI GO-JEK
DALAM MENKOMUNIKASIKAN INFORMASI
KEPADA PENGGUNA (SURVEY TERHADAP
MAHASISWA MERCU BUANA JAKARTA ANGKATAN
TAHUN 2011-2015)**

Nama : Evan Shidqi Wibisono

NIM : 44211010033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juni 2016

Ketua Sidang,
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....


Penguji Ahli,
Yuni Tresnawati, M.Ikom

(.....


Pembimbing,
Drs. A Rachman, MM.

(.....




Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

**Judul Skripsi : EFEKTIFITAS PEMANFAATAN APLIKASI GO-JEK
DALAM MENKOMUNIKASIKAN INFORMASI
KEPADA PENGGUNA (SURVEY TERHADAP
MAHASISWA MERCU BUANA JAKARTA ANGKATAN
TAHUN 2011-2015)**

Nama : Evan Shidqi Wibisono

NIM : 44211010033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juni 2016

Disetujui dan Diterima oleh :

Pembimbing

(Drs. A. Rachman, MM., M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yulianawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Alhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan banyak kesempatan juga rahmat hidayah-Nya serta anugrah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi Go-Jek Dalam Mengkomunikasikan Informasi Kepada Pengguna (Survey Terhadap Mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta Angkatan Tahun 2011-2015)” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana .

Penulis menyadari akan kekurangan dalam penyusunan penulisan skripsi ini, oleh karena itu bimbingan dan arahan kepada penulis diharapkan demi hasil penelitian yang lebih baik. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. A Rachman MM selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan dan arahan untuk skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si., Selaku Dekan Fakultas ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si., selaku kaprodi *Public Relations*. Terimakasih atas segala bimbingan, masukan dan motivasi yang sangat membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Alma Mater Studiorum Mea, Universitas Mercu Buana Jakarta beserta seluruh jajaran Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang saya hormati dan saya kagumi, semoga tetap menjadi tempat ilmu dan budi yang lebih baik lagi di masa depan.
5. Ayahanda (Alm.) Damiri Buduharjo, Ibunda Ika Kasturah dan adik Bianda Gendis Dika Azzahrah, keluarga yang selalu memberikan dukungan, mendoakan, memberi semangat dan menjadi inspirasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Untuk saudara-saudara (Kusniti, Sumiati, Lardi) yang telah memberikan do'a dan memotivasi peneliti.
7. Kepada Guru Besar di TPA Raudlotul Murtadloo yaitu Bapak Syaifullah AS, Bapak Mustofa MN yang telah memberikan do'a dan motivasi peneliti.
8. Kepada Amram Krisnayandi, Indah Safitri, Nimade Carati Tejasuari, Randy Praditia, Ahmad Fachrul Ali, Nila Rahma Zalfi, Toar Worang, Harris Tanuwijaya, Benry Christoper, Fazul Syawal, Arfany Hamza, Pepy Septianti dan yang terkasih Mei Rizky Rifatul Konita yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk penulis.
9. Semua rekan-rekan dan sahabat serta pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Akhir kata penulis ingin mengucapkan terimakasih atas semua bimbingan, dan dukungan serta kesempatan yang besar ini, semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT

Jakarta, 28 Juni 2016

Peneliti

Evan Shidqi Wibisono

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | i |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Komunikasi..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Komunikasi..... | 7 |
| 2.1.2 Tujuan Komunikasi | 14 |
| 2.1.3 Fungsi Komunikasi..... | 15 |
| 2.1.4 Efektivitas Komunikasi | 17 |
| 2.2 <i>Public Relations</i> | 21 |
| 2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i> | 21 |
| 2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i> | 23 |
| 2.2.3 Tujuan Utama <i>Public Relations</i> | 25 |
| 2.2.4 Pengertian Elektronik PR | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.5 Strategi E-PR..... | 28 |
| 2.2.6 Manajemen <i>Public Relations</i> | 33 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 36 |
| 3.1 Tipe Penelitian | 36 |
| 3.2 Metode Penelitian | 37 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 37 |
| 3.3.1 Populasi..... | 38 |
| 3.3.2 Sampel | 40 |
| 3.3.3 Penarikan Sampel..... | 42 |
| 3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep | 43 |
| 3.4.1 Definisi Konsep..... | 43 |
| 3.4.2 Tabel Operasionalisasi Konsep..... | 45 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.5.1 Data Primer | 48 |
| 3.5.2 Data Sekunder | 49 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 53 |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian..... | 53 |
| 4.1.1 Latar belakang Perusahaan | 53 |
| 4.1.2 Sejarah Perusahaan..... | 53 |
| 4.1.3 Visi dan Misi..... | 54 |
| 4.1.4 Arti Logo..... | 55 |
| 4.1.5 Struktur Perusahaan..... | 55 |
| 4.1.6 Penghargaan (<i>Award</i>)..... | 56 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 56 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden..... | 57 |
| 4.2.2 Pengukuran Efektivitas..... | 62 |
| 4.2.2.1 Simplicity..... | 62 |
| 4.2.2.2 Timeliness | 65 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.2.3 Openness..... | 67 |
| 4.2.2.4 Definition..... | 74 |
| 4.2.2.5 Flexibility..... | 77 |
| 4.2.2.6 Individuality..... | 80 |
| 4.2.2.7 Meaningfull..... | 83 |
| 4.2.2.8 Measurable..... | 85 |
| 4.2.3 Pengukuran Dimensi Efektivitas..... | 88 |
| 4.2.3.1 Dimensi Simplicity..... | 88 |
| 4.2.3.2 Dimensi Timeliness..... | 90 |
| 4.2.3.3 Dimensi Openness..... | 92 |
| 4.2.3.4 Dimensi Definition..... | 94 |
| 4.2.3.5 Dimensi Flexibility..... | 96 |
| 4.2.3.6 Dimensi Individuality..... | 98 |
| 4.2.3.7 Dimensi Meaningfull..... | 100 |
| 4.2.3.8 Dimensi Measurable..... | 102 |
| 4.2.3.9 Hasil..... | 104 |
| 4.3 Pembahasan..... | 106 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 109 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 109 |
| 5.2 Saran..... | 109 |
| 5.2.1 Saran Akademis..... | 110 |
| 5.2.2 Saran Praktis..... | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 112 |

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Surat Permohonan Data untuk Skripsi

Surat Keterangan Selesai Penelitian

Curriculum Vitae

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.4 | Operasionalisasi Konsep..... | 49 |
| Tabel 3.5 | Skala Likert | 53 |
| | | |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin..... | 60 |
| Tabel 4.2 | Pemakaian..... | 61 |
| Tabel 4.3 | Fakultas..... | 62 |
| Tabel 4.4 | Program Studi..... | 63 |
| Tabel 4.5 | Status Mahasiswa | 65 |
| Tabel 4.6 | Pertanyaan Simplicity nomor 1..... | 66 |
| Tabel 4.7 | Pertanyaan Simplicity nomor 2..... | 67 |
| Tabel 4.8 | Pertanyaan Simplicity nomor 3..... | 68 |
| Tabel 4.9 | Pertanyaan Timeliness nomor 1..... | 69 |
| Tabel 4.10 | Pertanyaan Timeliness nomor 2..... | 70 |
| Tabel 4.11 | Pertanyaan Openness nomor 1 | 71 |
| Tabel 4.12 | Pertanyaan Openness nomor 2 | 72 |
| Tabel 4.13 | Pertanyaan Openness nomor 3 | 73 |
| Tabel 4.14 | Pertanyaan Openness nomor 4 | 74 |
| Tabel 4.15 | Pertanyaan Openness nomor 5 | 75 |
| Tabel 4.16 | Pertanyaan Openness nomor 6 | 76 |
| Tabel 4.17 | Pertanyaan Definition nomor 1..... | 77 |
| Tabel 4.18 | Pertanyaan Definition nomor 2..... | 78 |
| Tabel 4.19 | Pertanyaan Definition nomor 3..... | 79 |
| Tabel 4.20 | Pertanyaan Flexibility nomor 1..... | 80 |
| | | |
| Tabel 4.21 | Pertanyaan Flexibility nomor 2..... | 81 |
| Tabel 4.22 | Pertanyaan Flexibility nomor 3..... | 82 |
| Tabel 4.23 | Pertanyaan Individuality nomor 1 | 83 |
| Tabel 4.24 | Pertanyaan Individuality nomor 2..... | 84 |
| Tabel 4.25 | Pertanyaan Individuality nomor 3..... | 85 |

| | |
|--|-----------|
| Tabel 4.26 Pertanyaan Meaningfull nomor 1 | 86 |
| Tabel 4.27 Pertanyaan Meaningfull nomor 2 | 87 |
| Tabel 4.28 Pertanyaan Measurable nomor 1..... | 88 |
| Tabel 4.29 Pertanyaan Measurable nomor 2..... | 89 |
| Tabel 4.30 Pertanyaan Measurable nomor 3..... | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 2.1 Model Komunikasi Shannon & Weaver | 51 |
| Gambar 4.1 Arti Logo | 58 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Go-Jek Indonesia | 58 |