



**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 MENGKOMUNIKASIKAN 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 MENGEKOMUNIKASIKAN 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

(.....)

Pengaji 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 MENGKOMUNIKASIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA (SURVEY TERHADAP MAHASISWA MERCU BUANA JAKARTA ANGKATAN TAHUN 2011-2015)

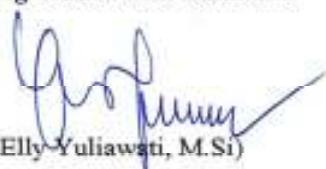
Nama : Evan Shidqi Wibisono
NIM : 44211010033
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

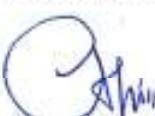
Jakarta, 28 Juni 2016

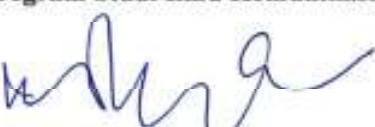
Disetujui dan Diterima oleh :

Pembimbing

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

Ketua Bidang Studi Pubic Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirahim

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