



**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI *MANAGED SERVICES* UNTUK  
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI TEKNIS DI *HEAD  
OFFICE* PT NUTRICIA INDONESIA SEJAHTERA JAKARTA**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S-1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun Oleh :  
**VIVI RAMADYAH HARLY**  
**44213120062**

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

**2018**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul : **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI *MANAGED SERVICES***  
**UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI TEKNIS DI**  
***HEAD OFFICE* PT NUTRICIA INDONESIA SEJAHTERA**  
**JAKARTA**

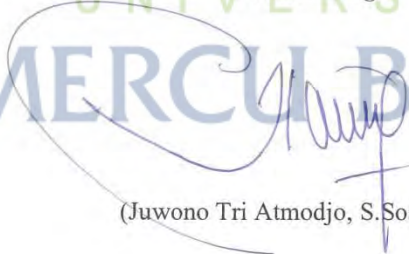
Nama : Vivi Ramadyah Harly  
NIM : 44213120062  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Januari 2018

Mengetahui,

**Pembimbing**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI *MANAGED SERVICES***  
**UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI TEKNIS**  
**DI *HEAD OFFICE* PT NUTRICIA INDONESIA**  
**SEJAHTERA JAKARTA**

Nama : Vivi Ramadyah Harly  
NIM : 44213120062  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Februari 2018


Ketua Sidang,  
(Dr. A. Rahman, M.Si)

  
(.....)

Penguji Ahli,  
(Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.Ikom)

  
(.....)

Pembimbing I,  
(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

  
(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

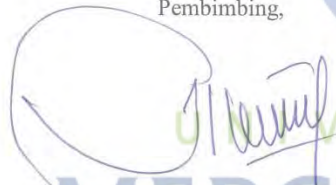
**Nama** : Vivi Ramadyah Harly  
**NIM** : 44213120062  
**Fakultas** : Ilmu Komunikasi  
**Judul Skripsi** : **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI *MANAGED SERVICES***  
**UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI TEKNIS**  
**DI *HEAD OFFICE* PT NUTRICIA INDONESIA**  
**SEJAHTERA JAKARTA**

Jakarta, Februari 2018


Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing,

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)



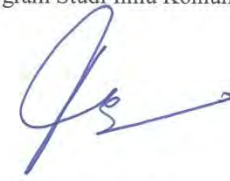
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Ponce Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur selalu dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang dengan Kebesaran dan Keagungan-Nya telah memberikan begitu banyak anugrah ilmu, rezeki yang berlimpah, kasih dan sayang-Nya kepada seluruh alam, sehingga tak satupun makhluk di dunia ini yang tercipta tanpa makna.

Tugas akhir ini dikerjakan demi memehuni salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta. Namun, Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari proses belajar karena belajar adalah sesuatu yang masih akan terus kita lakukan selama masih hidup di dunia ini. Termasuk selama proses pengerjaan laporan tugas akhir ini, Peneliti banyak mendapatkan pelajaran hidup yang sangat bermakna untuk masa depan Peneliti.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan, dorongan serta saran dan kritik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan mau meluangkan waktunya untuk memberikan penjelasan, arahan, masukan, motivasi dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibu Elly Yuliawati M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Mercu Buana yang telah memberikan saran, waktu dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penelit. Serta seluruh dosen dan staf Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Untuk orang tua peneliti, Lilis Handayani dan Hari Suwoyo dan Adik Muhammad Oky Usman Harly, terimakasih atas bantuan doa, semangat dan dukungan selama penelitian.

4. Bapak Wisnu Aji selaku *Project Manager Managed Services DAN'IS* (Danone Informations System) Jakarta. Ibu Dini Emiria, S.Kom yang turut membantu dalam memberikan data pendukung penelitian, dan juga telah membantu membuka wawasan Peneliti tentang ruang lingkup kerja komunikasi *Managed Services*. Dan juga rekan-rekan dari PT Nutricia Indonesia Sejahtera, terimakasih atas kesempatannya yang telah memberikan feedback melalui kuesioner untuk penelitian ini.
5. Untuk calon suami Peneliti, Rendy Ardian. Terima kasih atas dukungan, pengertian, semangat dan bantuan selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini. Terlebih atas waktu yang diberikan untuk menemani dan menyemangati selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Sahabat-sahabat PR-ku tercinta Rizky, Maria, Agustinus, Juan, Debby, Tiarna, Basma, Nando, Veny, terima kasih atas waktu, kerja sama, semangat dan doa yang telah kita lantunkan setiap hari untuk berjuang menyelesaikan laporan tugas akhir.

Peneliti sangat mengharapkan masukan-masukan untuk memperbaiki tulisan ini. Sehingga karya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi semua pihak demi kemajuan Bangsa dan Tanah Air.

Jakarta, 11 Februari 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Akademis .....	10
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	13
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	14
2.2.3 Komunikasi Internal.....	16
2.3 Tinjauan Tentang <i>Public Relations</i> .....	18
2.3.1 Definisi <i>Public Relations</i> .....	18
2.3.2 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i> .....	19
2.4 Tinjauan Tentang Efektivitas Komunikasi.....	23
2.5 Tinjauan Tentang Informasi Teknis .....	26

2.5.1 Pengertian Informasi Teknis .....	26
2.5.2 Pemenuhan Kebutuhan Informasi .....	28
2.6 Pengertian Karyawan .....	29

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sample .....	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sample.....	33
3.3.3 Teknik Penarikan dan Alokasi Sample .....	34
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....	36
3.4.1 Definisi Konsep.....	36
3.4.2 Operasionalisasi Konsep .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Data Primer .....	39
3.5.2 Data Sekunder .....	40
3.6 Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.6.1 Validitas .....	40
3.6.2 Reliabilitas .....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	45

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum PT Nutricia Indonesia Sejahtera.....	48
4.1.2 Sejarah PT Nutricia Indonesia Sejahtera.....	50
4.1.3 Visi dan Misi PT Nutricia Indonesia Sejahtera.....	52
4.1.4 Tujuan Akhir PT Nutricia Indonesia Sejahtera.....	53
4.1.5 Kategori Produk PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	56



4.1.6 Struktur Organisasi PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	58
4.1.6.1 Struktur Organisasi DAN'IS PT Nutricia Indonesia Sejahtera.....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	61
4.2.1 Karakteristik Responden .....	61
4.2.2 Analisa Kuesioner .....	69
4.2.2.1 Analisa Variabel Efektivitas Komunikasi <i>Managed Services</i> .....	69
4.2.3 Analisa Data Efektivitas Komunikasi <i>Managed Services</i> .....	91
4.2.3.1 Analisis Keseluruhan .....	100
4.3 Pembahasan.....	102
4.3.1 Dimensi Perilaku Positif ( <i>positiviness</i> ).....	102
4.3.2 Dimensi Kesetaraan ( <i>equality</i> ).....	105
4.3.3 Dimensi Empati ( <i>empathy</i> ) .....	107
4.3.4 Dimensi Keterbukaan ( <i>openess</i> ) .....	108
4.3.5 Dimensi Sikap Positif ( <i>supportiviness</i> ).....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran.....	114
5.2.1 Saran Akademis .....	114
5.2.2 Saran Praktis .....	114

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1</b> Penelitian Terdahulu .....	11
<b>Tabel 2</b> Data Karyawan <i>Head Office</i> PT Nutricia Indonesia Sejahtera Jakarta ....	33
<b>Tabel 3</b> <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> .....	35
<b>Tabel 4</b> Operasionalisasi Konsep .....	39
<b>Tabel 5</b> Hasil Uji Validitas .....	42
<b>Tabel 6</b> Tingkat Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i> .....	44
<b>Tabel 7</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	44
<b>Tabel 8</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
<b>Tabel 9</b> Responden Berdasarkan Usia .....	62
<b>Tabel 10</b> Responden Berdasarkan Status .....	63
<b>Tabel 11</b> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
<b>Tabel 12</b> Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
<b>Tabel 13</b> Pernah Melakukan Permintaan Kepada <i>Managed Services</i> .....	65
<b>Tabel 14</b> Permintaan Melalui CLIO .....	65
<b>Tabel 15</b> Pendapat Kesesuaian Informasi.....	66
<b>Tabel 16</b> Pendapat Efektivitas Komunikasi <i>Managed Services</i> .....	67
<b>Tabel 17</b> Harapan Terhadap <i>Managed Services</i> .....	68
<b>Tabel 18</b> <i>Managed Services</i> Bersikap Terbuka .....	69
<b>Tabel 19</b> <i>Managed Services</i> Terbuka dalam Melayani Setiap Masalah Karyawan .....	70
<b>Tabel 20</b> Bahasa Mudah Dipahami .....	70
<b>Tabel 21</b> Dukungan Melalui Telepon Cepat Ditangani.....	71
<b>Tabel 22</b> Karyawan Menerima Pemberitahuan Masalah IT dari <i>Email Service Desk</i> .....	72
<b>Tabel 23</b> Karyawan Mengetahui Cara Mengisi Form CLIO.....	72
<b>Tabel 24</b> Karyawan Mengetahui Prosedur Support IT .....	73
<b>Tabel 25</b> <i>Managed Services</i> Mudah Memahami Maksud Karyawan.....	74
<b>Tabel 26</b> Karyawan Memahami Pesan yang Disampaikan <i>Managed Services</i> .....	74

<b>Tabel 27</b> Komunikasi Tatap Muka Jarang Dilakukan.....	75
<b>Tabel 28</b> <i>Managed Services</i> Tanggap dalam Menangani Keluhan .....	76
<b>Tabel 29</b> Penyelesaian Dapat Dilakukan Dengan Online atau By Phone .....	76
<b>Tabel 30</b> Karyawan Mendukung <i>Managed Services</i> .....	77
<b>Tabel 31</b> Dukungan Sudah Sesuai Permintaan.....	78
<b>Tabel 32</b> <i>Managed Services</i> Dapat Menerima Perbedaan Pendapat .....	78
<b>Tabel 33</b> Cepat Dalam Menyelesaikan Masalah .....	79
<b>Tabel 34</b> <i>Managed Services</i> Menyampaikan Solusi Kendala .....	80
<b>Tabel 35</b> Memberikan Arahan yang Detail .....	80
<b>Tabel 36</b> Visit Selalu Tepat Waktu .....	81
<b>Tabel 37</b> Pekerjaan IT Support Diperhatikan Serius.....	82
<b>Tabel 38</b> Berempati Pada Kebutuhan Karyawan.....	82
<b>Tabel 39</b> Memiliki Rasa Tanggung Jawab.....	83
<b>Tabel 40</b> Memahami Permasalahan Karyawan Dengan Baik .....	84
<b>Tabel 41</b> Cara Berkomunikasi Menyenangkan .....	84
<b>Tabel 42</b> <i>Managed Services</i> Bersikap Ramah.....	85
<b>Tabel 43</b> Bersikap Positif Terhadap Karyawan.....	86
<b>Tabel 44</b> Karyawan Bersikap Positif Terhadap <i>Managed Services</i> .....	86
<b>Tabel 45</b> Karyawan Puas dengan Support <i>Managed Services</i> .....	87
<b>Tabel 46</b> Karyawan Mendapat Semua Informasi yang Dibutuhkan .....	88
<b>Tabel 47</b> <i>Managed Services</i> Menyelesaikan Permintaan dengan Baik.....	88
<b>Tabel 48</b> Jika Kendala Diluar Kantor, Karyawan Dipandu <i>Managed Services</i> ....	89
<b>Tabel 49</b> Jika Ada Kebutuhan Sparepart, <i>Managed Services</i> Dapat Mengkomunikasi dengan Baik.....	90
<b>Tabel 50</b> Tanpa <i>Managed Services</i> , Kebutuhan Teknis Tidak Dapat Diselesaikan .....	90
<b>Tabel 51</b> Skor Skala Likert.....	91
<b>Tabel 52</b> Ranking Dimensi Berdasarkan Hasil Kuesioner .....	102

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Logo PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	52
Gambar 2 Logo <i>Early Life Nutrition</i> PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	53
Gambar 3 Produk Bebelac PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	56
Gambar 4 Produk Nutrilon PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	56
Gambar 5 Struktur Organisasi PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	59
Gambar 6 Struktur Organisasi DAN'IS PT Nutricia Indonesia Sejahtera .....	60

