



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PUBLIC RELATIONS**

Nama : Vivi Ramadyah Harly  
NIM : 44213120062  
Judul : Efektivitas Komunikasi *Managed Services* Untuk Memenuhi  
Kebutuhan Informasi Teknis di *Head Office* PT Nutricia Indonesia  
Sejahtera Jakarta  
5 Bab + 115 halaman + 28 lampiran  
Bibliografi : 33 Acuan (tahun 1989 – 2017)

**ABSTRAK**

*Managed Services* mempunyai peranan untuk membantu PR dalam mengelola kebutuhan informasi teknis publik internal. *Managed Services* menjalankan tugas PR sebagai *communication fasilitator*. Hasil temuan dilapangan, PT Nutricia Indonesia Sejahtera dengan lokasi CYBER2 menjadi requestor tertinggi dibandingkan dengan lokasi lainnya. Sehingga peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui dan mengevaluasi sejauhmana efektivitas komunikasi *Managed Services* untuk memenuhi kebutuhan informasi teknis di *Head Office* PT Nutricia Indonesia Sejahtera Jakarta.

Menggunakan teori Devito bahwa efektivitas komunikasi interpersonal meliputi; keterbukaan, perilaku positif, empati, sikap positif dan kesetaraan. Hal tersebut pula yang dijadikan operasional konsep penelitian untuk memudahkan pengukuran. Untuk memenuhi kebutuhan informasi, mengacu pada teori Wilson yang terbagi menjadi tiga kategori : *psychological needs, affective needs, cognitive needs*.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif dan tipe penelitian evaluatif. Metode yang digunakan adalah survei atau dengan membagikan kuesioner. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Propositional Stratified Random Sampling* dengan total sebanyak 118 responden.

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan, Komunikasi *Managed Services* untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Teknis di *Head Office* PT Nutricia Indonesia Sejahtera Jakarta adalah efektif. Dibuktikan dari 118 responden, dengan total skor 14966 yang terletak di antara  $Q_2$  dan  $Q_3$  yang berarti komunikasi yang dilakukan adalah efektif. Secara keseluruhan, fungsi *Public Relations* yang dijalankan oleh *Managed Services* telah dilakukan dengan baik dan benar.