



**PENGUNAAN APLIKASI BERBASIS INTERNET
BAMMS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN
INFORMASI OLEH PENGELOLA APARTEMEN
VERDE TWO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Mishafany Syawaliyah

44216110035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Mishafany Syawaliyah
44216110035

Penggunaan Aplikasi Berbasis Internet BAMMS Sebagai Media Komunikasi dan Informasi Oleh Pengelola Apartemen Verde Two
Bibliografi : 5 Bab 101 Halaman + Lampiran + 36 Buku + 15 Jurnal + 3 Internet

ABSTRAK

Penggunaan sistem komunikasi berbasis internet oleh perusahaan dianggap mampu memberikan citra positif sehingga perusahaan mampu menjalankan kegiatan dan aktivitas komunikasi dengan cepat, termasuk pada sistem komunikasi *Building Management*. Salah satu pengelola gedung yang menggunakan *Digital Building Maintenance System* adalah Apartemen Verde Two melalui aplikasi BAMMS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa latar belakang penggunaan aplikasi, tujuan, dan bagaimana penggunaan aplikasi berbasis internet BAMMS.

Penelitian ini didukung oleh beberapa konsep utama yang relevan, diantaranya yaitu konsep CMC (*Computer Mediated Communication*), aplikasi, *cyber public relations*, *new media*, dan teknologi komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara kepada narasumber, dan observasi partisipan.

Berdasarkan hasil penelitian BAMMS mengambil peranan penting dalam membantu *Tenant Relations* menjalankan operasional yang berlangsung di apartemen Verde Two. Melalui BAMMS, *Tenant Relations* dapat memberikan segala informasi serta menjembatani segala proses komunikasi secara langsung kepada penghuni apartemen Verde Two. Pengelola dan penghuni apartemen Verde Two memberikan respon yang cukup positif mengenai fitur yang terdapat dalam BAMMS. Mereka merasa sangat terbantu dengan adanya fitur-fitur dalam BAMMS yang memudahkan mereka dalam kegiatan sehari-hari.

Kata Kunci : CMC (*Computer Mediated Communication*), Penggunaan Aplikasi Berbasis Internet, Media Komunikasi dan Informasi



*Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Communication Studies
Mishafany Syawaliyah
44216110035*

*The Use of BAMMS Internet-Based Application as a Communication and Information Media by the Manager of Verde Two Apartment
Bibliography: 5 Chapter 101 Pages + Attachment + 36 Books + 15 Journals + 3 Internet*

ABSTRACT

The use of internet-based communication systems by companies is considered capable of providing a positive image so that the company can quickly carry out activities and communication activities, including the Building Management communication system. One of the building managers that use the Digital Building Maintenance System is the Verde Two Apartment through the BAMMS application. This study is aimed to determine the background of application usage, the goals, and how to use BAMMS internet-based applications.

This research is supported by several relevant main concepts, including the concept of CMC (Computer Mediated Communication), application, cyber public relations, new media, and communication technology. This study uses a qualitative approach with descriptive research type. The research method used is descriptive qualitative by conducting interviews with interviewees and participant observation.

Based on the research results, BAMMS plays an important role in helping Tenant Relations carry out the operations that take place at Verde Two's apartment. Through BAMMS, Tenant Relations can provide all information and bridge all communication processes directly to the Verde Two apartment residents. The managers and residents of the Verde Two apartment give a quite positive response to the features contained in BAMMS. They feel significantly helped by the features in BAMMS that make it easier for them in their daily activities.

Keywords : *CMC (Computer Mediated Communication), The Use of Internet-Based Applications, Communication and Information Media*



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Mishafany Syawaliyah
44216110035

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Mishafany Syawaliyah

NIM : 44216110035

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Penggunaan Aplikasi Berbasis Internet BAMMS Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Oleh Pengelola Apartemen Verde Two”** adalah murni hasil karya ilmiah Saya, untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi yang Saya buat ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah Saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti Saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka Saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan Saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tidak dibawah pengaruh apapun.

Jakarta, Maret 2021

Mishafany Syawaliyah



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penggunaan Aplikasi Berbasis Internet BAMMS Sebagai
Media Komunikasi dan Informasi Oleh Pengelola Apartemen
Verde Two

Nama : Mishafany Syawaliyah

NIM : 44216110035

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 13 Maret 2021

Mengetahui,

Pembimbing

Enjang Pera Irawan, M.I.kom

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Penggunaan Aplikasi Berbasis Internet BAMMS Sebagai
Media Komunikasi dan Informasi Oleh Pengelola Apartemen
Verde Two

Nama : Mishafany Syawaliyah

NIM : 44216110035


Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 13 Maret 2021

Ketua Sidang,

Suryaning Hayati, MM, M.IKom

()

Penguji Ahli,

Yuliawati, M.IKom

()

Pembimbing,

Enjang Pera Irawan M.IKom

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Penggunaan Aplikasi Berbasis Internet BAMMS Sebagai
Media Komunikasi dan Informasi Oleh Pengelola Apartemen
Verde Two
Nama : Mishafany Syawaliyah
NIM : 44216110035
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 13 Maret 2021

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

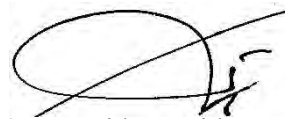
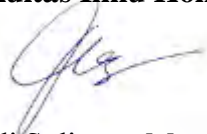


(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom)

(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M. comn, Ph.D.)

(Dr. Farid Hamid, M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahNya, penelitian ini dapat tersusun hingga selesai dengan baik. Dimana dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengangkat judul:

PENGGUNAAN APLIKASI BERBASIS INTERNET BAMMS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN INFORMASI OLEH PENGELOLA APARTEMEN VERDE TWO.

Peneliti sangat menyadari banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penelitian ini dikarenakan peneliti hanya manusia biasa serta keterbatasan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini tidak terlepas dari do'a, bimbingan, dukungan dan bantuan banyak pihak.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat dan persyaratan untuk memenuhi memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Ucapan terimakasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Enjang Pera Irawan M.Ikom selaku dosen pembimbing penelitian yang telah membantu dan membimbing penulis dengan setulus hati dalam proses pembuatan proposal ini.
2. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* yang telah memberikan kesempatan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi atas dukungan yang diberikan kepada peneliti.

4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi atas dukungan dan ilmu yang diberikan kepada peneliti.
5. Bapak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan bimbingannya untuk kelancaran penulis.
6. Ibu Dr. Nurhayani Saragih selaku Ketua Sidang Seminar Proposal atas saran yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Ibu Suryaning Hayati, MM, M.Ikom selaku Ketua Sidang Akhir Skripsi sekaligus dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan masukannya kepada peneliti.
8. Ibu Yuliawati, S.Sos, M.Ikom selaku Penguji Ahli Sidang Akhir Skripsi yang telah memberikan arahan serta masukan kepada peneliti
9. Seluruh dosen–dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan Public Relations, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuannya.
10. Orang tua tercinta Ayahanda Apes Juhrodin dan Ibunda Misbah Nasution tercinta yang telah berjuang membesarkan dan mendidik peneliti dengan baik.
11. Sahabat tersayang Dewi Pratiwi, Siti Halimatu Sadiyah, Retika Rachmah Diningsih, Vivi Yunitasari, dan Yola Asmanda yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan Public Relations Mercu Buana Meruya angkatan 29.
13. Ibu Frida Meitiana selaku *Resident Manager* di Apartemen Verde Two yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
14. Seluruh karyawan Apartemen Verde Two atas dukungan dan arahan selama melakukan penelitian dilokasi Apartemen Verde Two.
15. Para *Key Informan* dan *Informan* yang bersedia untuk meluangkan waktunya dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini.

Dan harapan peneliti semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca. Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti yang masih terbatas, sehingga peneliti senantiasa mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritiknya.

Jakarta, 8 Maret 2021

Mishafany Syawaliyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Pustaka	24
2.2.1 Komunikasi	24
2.2.2 <i>Public Relations</i>	26
2.2.3 <i>Cyber Public Relations (E-PR)</i>	29
2.2.4 <i>New Media</i> (Media Baru).....	31
2.2.5 Teknologi Informasi	34
2.2.6 Aplikasi.....	35
2.2.7 <i>Computer Mediated Communication (CMC)</i>	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Subyek Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Data Primer	44
3.4.2 Data Sekunder	45
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Aplikasi BAMMS	48
4.1.2 Fitur Komunikasi dan Informasi dalam Aplikasi BAMMS.....	51
4.1.2.1 Fitur Komunikasi Aplikasi BAMMS	52
4.1.2.2 Fitur Informasi Aplikasi BAMMS.....	53
4.1.3 Pengguna Aplikasi BAMMS.....	55
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Latar Belakang Penggunaan BAMMS oleh Pengelola Apartemen Verde Two Sebagai Media Komunikasi dan Informasi dengan Penghuni.....	56
4.2.1.1 Praktis dan Mudah Digunakan.....	56
4.2.1.2 Fitur Komunikasi dan Informasi yang Lengkap	59
4.2.1.3 Aplikasi Building Management Unggulan	63
4.2.2 Tujuan dan Manfaat Penggunaan Aplikasi BAMMS	63
4.2.2.1 Tujuan Penggunaan Aplikasi BAMMS.....	64
4.2.2.2 Manfaat Penggunaan Aplikasi BAMMS Sebagai Media Komunikasi.....	70
4.2.2.3 Manfaat Penggunaan Aplikasi BAMMS Sebagai Media Informasi.....	74
4.2.3 Peran <i>Tenant Relations</i> Sebagai <i>Public Relations</i>	79
4.2.3.1 Peran <i>Tenant Relations</i> Sebagai <i>Communication Facilitator</i>	79

4.2.3.2 Peran <i>Tenant Relations</i> Sebagai <i>Communication Technician</i>	81
4.3 Pembahasan.....	83
4.3.1 Latar Belakang Penggunaan BAMMS Sebagai Media Komunikasi dan Informasi.....	84
4.3.2 Tujuan Penggunaan BAMMS Sebagai Media Komunikasi dan Informasi	88
4.3.3 Peran <i>Tenant Relations</i>	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	100
5.2.1 Saran Akademis.....	100
5.2.2 Saran Praktis.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN : KELENGKAPAN SKRIPSI, PEDOMAN, DAN TRANSKIP CURICULUM VITAE	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Tabel <i>Key</i> Informan dan Informan	42
Tabel 4.1 Tabel Hasil Observasi aplikasi BAMMS	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Rating</i> aplikasi BAMMS melalui <i>App Store</i> di beberapa apartemen di Jakarta	5
Gambar 1.2 Aplikasi BAMMS Untuk Penghuni.....	8
Gambar 1.3 Aplikasi BAMMS Untuk Pengelola	8
Gambar 4.1 Aplikasi BAMMS untuk pengelola melalui Desktop.....	50
Gambar 4.2 Aplikasi BAMMS untuk pengeloladan penghuni melalui ponsel.....	50
Gambar 4.3 Fitur notes yang digunakan untuk berkomunikasi antara penghuni dan pengelola	52
Gambar 4.4 Fitur helpdesk yang digunakan untuk berkomunikasi antara penghuni dan pengelola	53
Gambar 4.5 Fitur chat yang digunakan untuk berkomunikasi antara penghuni dan pengelola	53
Gambar 4.6 Fitur announcement yang digunakan pengelola untuk memberikan informasi kepada penghuni	54
Gambar 4.7 Fitur <i>Schedule Board</i> yang digunakan pengelola untuk memberikan informasi mengenai jadwal-jadwal kegiatan yang ada di apartemen Verde Two.....	54
Gambar 4.8 Pengguna BAMMS dari apartemen lain	63
Gambar 4.9 Website BAMMS, <i>Increase Productivity</i>	65
Gambar 4.10 <i>Form Work Order</i> yang digunakan pengelola untuk setiap penanganan keluhan.....	66
Gambar 4.11 Fitur penambahan <i>Billing</i> dalam aplikasi BAMMS pengelola	67
Gambar 4.12 Fitur <i>Billing</i> dalam aplikasi BAMMS penghuni	68
Gambar 4.13 Chart jumlah <i>Work Order</i> bulan Desember 2020.....	70
Gambar 4.14 Laporan <i>Work Order</i> yang telah dikonversi kedalam Ms. Excel.....	70
Gambar 4.15 Alur komunikasi dalam pengelolaan Apartemen Verde Two	93

Gambar 4.16 Fitur Announcement dalam BAMMS mengenai Covid-19 untuk disampaikan kepada Penghuni	94
Gambar 4.17 Pemanfaatan story whats-app oleh Tenant Relations	94
Gambar 4.18 <i>Announcement</i> mengenai Covid-19 yang dibuat oleh <i>Tennat Relations</i>	96
Gambar 4.19 Announcement mengenai aktivitas Cold Fogging yang dibuat oleh Tennat Relations	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Data Untuk Skripsi	1
Lampiran 2 Surat Permohonan Wawancara	2
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan	3
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Untuk Pengelola	4
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Untuk Penghuni	6
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	9
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	35



UNIVERSITAS
MERCU BUANA