DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (COVER)

ABSTRAK i

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA iii

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI iv

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI v

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Fokus Penelitian 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 7

1.4.1 Manfaat Teoritis/akademik 7

1.4.2 Manfaat Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/

2.1. Penelitian Terdahulu 9

2.2. Kajian Teoritis 13

2.2.1. Komunikasi 13

2.2.2. Komponen Komunikasi 14

2.3. Public Relation 16

2.3.1 Fungsi Public Relation 17

2.3.2 Tujuan Public Relation 18

2.4. New Media 18

2.4.1. Dimensi Media Baru 20

2.4.2 Tujuan dan Manfaat Media Baru 21

2.4.3 Karakteristik Media Baru 22

2.5. Media Sosial 24

2.5.1 Fungsi Media Baru 24

2.5.2 Instagram 27

2.5.3 Twitter 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 32

3.1. Paradigma Penelitian 32

3.2. Metode Penelitian 33

3.3. Subjek Penelitian 35

3.4. Teknik Pengumpulan Data 37

3.4.1 Data Primer 37

3.4.2 Data Sekunder 38

3.5. Teknik Analisis Data 38

http://mercubuana.ac.id/

3.6. Teknik Uji Keabsahan Data 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... ….40

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian 40

4.1.1 Sejarah PT. Asuransi Raksa Pratikara 40

4.1.2 Dewan Pengurus, Reasuransi dan Hubungan Internasional 40

4.1.3 Pelayanan dan Perkembangan..... 42

4.1.4 Profesionalisme dan Pelatihan 45

4.1.5 Produk Asuransi 46

4.1.6 Struktur Organisasi 47

4.1.7 Raksa Online..... 48

4.1.3 Pelayanan dan Perkembangan..... 42

4.1.4 Profesionalisme dan Pelatihan 45

4.1.5 Produk Asuransi 46

4.1.6 Struktur Organisasi 47

4.1.7 Raksa Online..... 48

4.1.7.1 Twitter Raksa Online..... 48

4.1.7.2 Instagram Raksa Online..... 49

4.2 Hasil Penelitian 50

4.2.1. Pemanfaatan Media Sosial..... 51

4.2.1.1. Pemilihan Media Sosial Raksa Online..... 54

4.2.1.2 Konten Media Sosial Raksa Online.....55

4.2.2 Tujuan Pemanfaatan Media Sosial Raksa Online.....60

4.2.3 Hasil Pemanfaatan dari Media Sosial Raksa Online 62

http://mercubuana.ac.id/

4.2.3.1. Evaluasi Program.....62

4.2.3.2 Feedback 63

4.2.3.3 Saran yang Diberikan Untuk Sosial Media Raksa Online.....64

4.3 Pembahasan 66

4.3.1 Pemanfaatan Media Sosial..... 68

4.3.1.1 Pemilihan Media Sosial Raksa Online..... 69

4.3.1.2 Konten Media Sosial..... 70

4.3.2 Tujuan Pemanfaatan Media Sosial Raksa Online..... 71

4.3.3 Hasil Pemanfaatan dari Media Sosial Raksa Online 72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... ….74

5.1 Simpulan..... 74

5.2 Saran 75

5.2.1 Akademis 75

5.2.2 Praktis..... 78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/