



**STRATEGI PENGELOLAAN WEB I-MEDITAP DEPARTEMEN PROVIDER
RELATIONS PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK**

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Andryani

44216110106

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Strategi Pengelolaan Web i-Meditap Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk**

Nama : Andryani

NIM : 44216110106

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 November 2020

Mengetahui,

UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCU BUANA



(Dr. A. Rahman., HI. M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Strategi Pengelolaan Web i-Meditap Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk**

Nama : Andryani

NIM : 44216110106

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



Jakarta, 27 November 2020

1. Ketua Sidang

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

()

2. Penguji Ahli

Siti Muslihatul Mahmudah M. Ikom

()

3. Pembimbing

Dr. A. Rahman, HI. M.Si

()



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Strategi Pengelolaan Web i-Meditap Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk**

Nama : Andryani

NIM : 44216110106

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing **UNIVERSITAS** **Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. A. Rahman, HI, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Andryani

NIM : 44216110106

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“SRATEGI PENGELOLAAN WEB I-MEDITAP DEPARTEMEN PROVIDER RELATIONS PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK”** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut 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.

Jakarta, 6 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Andryani

Nama dan Tandatangan

Pembimbing

Dr. A. Rahman, HI. M.Si

Ketua Bidang Studi

Dr. Elly Yuliawati, M.Si



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Andryani

44216110106

Strategi Pengelolaan Web i-Meditap Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk

ABSTRAK

Dalam perkembangan saat ini website tidak asing digunakan sebagai media komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Jika website sebagai media komunikasi tidak dikelola dengan baik dapat menjadi permasalahan bagi organisasi. Agar penggunaan website dapat berjalan sesuai tujuan perusahaan perlu adanya strategi pengelolaan web. Pengelolaan sama saja dengan proses manajemen kegiatannya dimulai dari melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengkomunikasian, pengawasan serta evaluasi usaha – usaha organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pengelolaan web pada Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Subyek penelitian yang menjadi sumber informasi yaitu Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan data primer: wawancara secara mendalam dan data sekunder: dokumentasi dan penelusuran data online. Teknik keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan web i-Meditap Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk yang terdiri dari: perencanaan, pengorganisasian, pengkomunikasian, pengawasan serta evaluasi kegiatan sudah terlaksana dengan baik sehingga penyedia layanan kesehatan mampu memahami penggunaan web. Tidak adanya survei kepada Peserta Asuransi menjadi masukan dari peneliti kepada organisasi agar dapat dilakukan sehingga proses pengelolaan menjadi lebih efektif.

Kata Kunci: *Pengelolaan, Website*



University of Mercu Buana

Faculty of Communication Sciences

Field of Study Public Relations

Andryani

44216110106

Management Strategy i-Meditap Web Provider Relations Department of PT Lippo

General Insurance Tbk

ABSTRACT

In the current development the website is no stranger to be used as a media of communication between the organization and its public. If website as a media of communication is not managed properly can be a problem for the organization. In order for the use of the website to run in accordance with the company's objectives, there needs to be a web management strategy. Management is the same as the process of managing its activities starting from planning, organizing, communicating, controlling and evaluating the efforts of the organization to achieve a goal. Therefore, researchers want to know how the web management process in the Provider Relations Department of PT Lippo General Insurance Tbk.

This research uses the paradigm of constructivism by using descriptive research methods. The subject of research that became the source of information is Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk. Research data collection techniques using primary data: in-depth interviews and secondary data: documentation and online data tracing. The technique of validity of research data using data source triangulation.

The results showed that i-Meditap web management strategy of PT Lippo General Insurance Tbk's Provider Relations Department consists of: planning, organizing, communication, supervision and evaluation of activities have been carried out properly so that health care providers are able to understand the use of the web. The absence of surveys to Insurance Participants becomes input from researchers to the organization so that the management process becomes more effective.

Keywords: *Management, Website*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Pemurah, karena berkat kasih setia dan kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul *“STRATEGI PENGELOLAAN WEB I-MEDITAP DEPARTEMEN PROVIDER RELATIONS PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK”*.

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Mercu Buana Jakarta dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi bidang kajian Public Relations Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penyusunan seluruh materi proposal ini jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman penyusunan skripsi, namun berkat dorongan, kesabaran, bimbingan, dukungan dan Do'a, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah memberikan semangat, doa serta bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rahman HI, M. Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan juga Wakil Dekan Bidang Sumberdaya & Keuangan Universitas Mercu Buana yang telah membimbing, membantu dan memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan proposal ini.
2. Segenap Dosen Universitas Mercu Buana yang tidak pernah lelah dalam membentuk mahasiswa menjadi lebih baik dengan memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat dan berbagi pengalaman yang sangat berharga.
3. Kedua orang tua dan keluarga inti penulis (Mama, Bapak, Debora, Rafael, Sandro) yang senantiasa selalu memberikan cinta, kasih sayang, serta mendukung saya untuk terus semangat dikala saya sehat maupun sakit, dan yang selalu mendo'akan saya.

4. Management PT Lippo General Insurance Tbk yang telah mensupport saya selama saya bekerja sambil berkuliah serta terus memberikan arahan yang baik sehingga saya termotivasi untuk terus memiliki semangat juang dan lebih baik lagi.
5. Sahabat terkasih yang selalu mensupport dan mendoakan saya Tommy S M Siahaan, Rina Siti Wahyuni, Angelina Saputri, Rinaldi Hidayat, M. Iqbal, Ade Chandra, Amelia Lourencia, kak Dwi Rarasati, seluruh anggota Infinity Creative serta teman – teman Public Relations angkatan 2016 – 2020. Terima kasih ya karena sudah berjalan bersama menikmati prosesnya 😊

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan masukan yang membangun agar proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan khalayak yang berkepentingan.



Jakarta, 17 November 2020

Andryani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR TANDA LULUS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Komunikasi	11
2.2.1 Definisi Komunikasi	11
2.2.2 Proses, Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	13
2.3 Public Relations.....	16
2.3.1 Fungsi Public Relations	17
2.3.2 Peran Public Relations	18
2.3.3 Aktifitas Public Relations	20
2.4 Manajemen PR	21
2.4.1 Fungsi Manajemen PR.....	22
2.5 Media Baru.....	22
2.5.1 Kelebihan dan Manfaat Media Baru	24
2.6 Website.....	25
2.6.1 Pengelolaan Website.....	26

2.6.2 Fungsi Website bagi Perusahaan	31
2.7 Media Sosial.....	31
2.7.1 Pengertian Media Sosial	31
2.7.2 Peran Media Sosial	33
2.7.3 Jenis – Jenis Media Sosial.....	34
2.8 Web i-Meditap.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Subyek Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Visi dan Misi PT Lippo General Insurance Tbk	48
4.1.3 Nilai Budaya dan Kebijakan Mutu Perusahaan	48
4.1.4 Logo Perusahaan.....	49
4.1.5 Apresiasi dan Pencapaian PT Lippo General Insurance Tbk.....	50
4.1.6 Struktur Organisasi PT Lippo General Insurance Tbk	52
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Web I-Meditap	56
4.2.2 Strategi Pengelolaan Web i-Meditap	67
4.2.2.1 Pengumpulan Data Awal (<i>Fact Finding</i>).....	68
4.2.2.2 Perencanaan Kegiatan (<i>Planning</i>).....	70
4.2.2.3 Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	71
4.2.2.4 Pelaksanaan Kegiatan (<i>Communicating Process</i>).....	72
4.2.2.5 Pengawasan (<i>Controlling</i>)	74
4.2.2.6 Evaluasi (<i>Evaluating</i>).....	76
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

5.2.1	Saran Akademis	91
5.2.2	Saran Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2 Traskip Wawancara	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Angka Ketidapkahaman Web	2
Gambar 2 Logo PT Lippo General Insurance Tbk	49
Gambar 3 Struktur Organisasi Keseluruhan PT Lippo General Insurance Tbk	52
Gambar 4 Struktur Organisasi Departemen Provider Relations PT Lippo General Insurance Tbk	53
Gambar 5 Tampilan Portal Utama	58
Gambar 6 Tampilan menu pendaftaran.....	59
Gambar 7 Tampilan menu penagihan.....	60
Gambar 8 Tampilan menu tagihan dan struk tagihan	61
Gambar 9 Tampilan menu pembatalan pendaftaran.....	62
Gambar 10 Tampilan struk pembatalan tagihan.....	63
Gambar 11 Tampilan menu tinggalkan pesan.....	64
Gambar 12 Tampilan menu live chat	65
Gambar 13 Tampilan menu live chat Admin.....	65
Gambar 14 Tampilan menu panduan	66
Gambar 15 data grafik <i>livechat</i>	69
Gambar 16 <i>screen shoot</i> koordinasi <i>Whats App Group</i> i-Meditap	72
Gambar 17 Tampilan pelaksanaan kegiatan <i>Partner Gathering</i> Provider Relations.....	73

Gambar 18 Kegiatan publisitas web i-Meditap melalui media online	73
Gambar 19 Data Pengguna Web i-Meditap Bulan Januari – Juli 2020	75
Gambar 20 Data Pengguna Web i-Meditap Bulan Januari – Juli 2020	76
Gambar 21 Data transaksi web i-Meditap bulan Januari – Juli 2020	78
Gambar 22 Tampilan Survei <i>Online</i> Penjaminan dan Web i-Meditap	80

