



**IMPLEMENTASI STRATEGI PUBLIK RELATIONS PT. GOJEK INDONESIA  
“DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI MASA PANDEMI *COVID-19* DALAM  
MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN”**

SKRIPSI

Skripsi ini Diajukan Sebagai Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata 1 (S-1)  
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Publik Relations

Disusun Oleh :

ANDREAS

44217310021

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JATISAMPURNA  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Judul : Implementasi Strategi Public Relations PT. Gojek Indonesia  
Dalam Memberikan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19  
Dalam Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Nama : Andreas

NIM : 44217310021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 22 Januari 2022

**Pembimbing,**



(Dewi Ambarsari, S. Sos., M. Ikom)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Implementasi Strategi Public Relations PT. Gojek Indonesia  
Dalam Memberikan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19  
Dalam Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Nama : Andreas

NIM : 44217310021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 22 Januari 2022

Ketua Sidang,  
Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si



Dewan Penguji,  
Roomilda, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Pembimbing,  
Dewi Ambarsari, S. Sos., M. Ikom



**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Judul : Implementasi Strategi Public Relations PT. Gojek Indonesia  
Dalam Memberikan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19  
Dalam Mempertahankan Kepercayaan Konsumen.

Nama : Andreas

NIM : 44217310021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 22 Januari 2022  
Disetujui dan diterima oleh,

**Ketua Bidang Public Relations**

**Pembimbing**



(Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom)

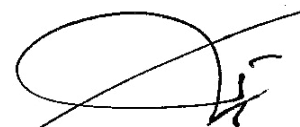
(Dewi Ambarsari, S. Sos., M. Ikom)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

	<b>SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	<b>Q</b>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------	----------

No. Dokumen	15.4.03.01	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 MEI 2014		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andreas  
NIM : 44217310021  
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

STRATEGI PUBLIK RELATIONS PT. GOJEK INDONESIA  
"DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19"

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, 22 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Andreas

Nama dan Tandatangan

Mengetahui

Pembimbing I

(Dewi Ambarsari, S. Sos., M. Ikom)

Nama dan Tandatangan

Pembimbing II  
(Jika ada)

Nama dan Tandatangan

Ketua Program Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom)

Nama dan Tandatangan

Fakultas Ilmu Komunikasi - Universitas Mercu Buana  
Jl. Meruya Selatan Kembangan Jakarta Barat 11650  
[www.mercubuana.ac.id](http://www.mercubuana.ac.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir Proposal Skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI STRATEGI PUBLIK RELATIONS PT. GOJEK INDONESIA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Strata 1 (S-1), Fakultas Ilmu Komunikasi, Publik Relations. Selain itu, Skripsi ini bertujuan juga untuk menambah wawasan dan ilmu sebagai seorang yang berperan sebagai Publik Relations yang mampu membuat dan mengimplementasikan strategi Publik Relations yang baik dan matang, terlebih di era pandemi *covid-19*.

Peneliti juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat sulit menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Ibu Dewi Ambarsari, S. Sos., M. Ikom yang telah membimbing saya dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi Saya.
2. Ibu Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Bekasi.
3. Kepada Mama saya yang telah membantu dan memberikan saya semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Kepada Gabriella Stefanny yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini dan memperkenalkan saya dengan narasumber-narasumber dalam skripsi ini.
5. Kepada Thessalonica Emanuella Eka Putri yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Yosafat Benyamin Purba yang telah membantu dan mensupport saya dari awal penelitian skripsi ini hingga selesai.
7. Yericko Purba yang telah mensupport saya selalu untuk dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik.

8. Teman-teman Komunitas rohani, dan gereja saya yaitu Grace Of Christ Community yang mensupport saya, dan mendoakan saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan mendapatkan hasil yang baik.
9. Segenap dan seluruh Dosen, Staff, dan juga karyawan Universitas Mercu Buana Cibubur, Bekasi, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman-teman satu angkatan kelas karyawan Mercu Buana Bekasi.

Yeremia 17 : 7

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan!”

Amsal 16 : 3

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu.”

Peneliti menyadari, penelitian yang peneliti buat masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan saya nantikan demi kesempurnaan dari makalah ini.

Jakarta, 22 Januari 2022



Andreas



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	I
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	II
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI .....	III
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....	IV
ABSTRAK.....	V
ABSTRAC .....	VI
KATA PENGANTAR .....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABLE.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2 FOKUS PENELITIAN .....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	4
1.4.1 MANFAAT AKADEMIS .....	4
1.4.2 MANFAAT PRAKTIS.....	4
1.4.3 MANFAAT SOSIAL .....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	6
2.2 KAJIAN TEORITIS .....	12
2.2.1 Komunikasi .....	12
2.3 PUBLIC RELATIONS .....	14
2.3.1 FUNGSI PUBLIC RELATIONS .....	15
2.3.2 Strategi Public Relations .....	16
2.4 PUBLIK INTERNAL DAN PUBLIK EKSTERNAL .....	17
2.5 PELAYANAN .....	18
2.5.1 Cara Memberikan Pelayanan.....	19



2.5.2 Manfaat Pelayanan .....	20
2.6 KONSUMEN.....	21
BAB III .....	22
METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 PARADIGMA PENELITIAN.....	22
3.2 METODE PENELITIAN .....	23
3.3 SUBYEK PENELITIAN .....	23
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	24
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA .....	25
3.6 TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA.....	25
BAB IV .....	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	27
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	27
4.1.1 Sejarah PT. Gojek Indonesia .....	27
4.1.2 Visi dan Misi Gojek Indonesia .....	29
4.1.2.1 Visi .....	29
4.1.2.2 Misi PT. Gojek Indonesia.....	29
4.1.3 Tiga Pilar Gojek .....	30
4.1.4 Logo PT. Gojek Indonesia.....	30
4.1.5 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia.....	32
4.1.6 Produk Dari Gojek Indonesia .....	32
4.2 HASIL PENELITIAN .....	35
4.3 PEMBAHASAN.....	48
BAB V .....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 KESIMPULAN .....	60
5.2 SARAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
A. BUKU.....	62
B. WEBSITE.....	63

**DAFTAR TABLE**

TABLE 2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....9



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR LOGO GOJEK 1 .....	31
GAMBAR LOGO GOJEK 2 .....	31
GAMBAR STRUKTUR ORGANISASI GOJEK INDONESIA .....	32
FIGURE 1 - PELAYANAN GOJEK.....	87
FIGURE 2 - PELAYANAN GOJEK.....	87
FIGURE 3 - PEMBERIAN ALAT KESEHATAN .....	88
FIGURE 4 - PEMBERIAN ALAT KESEHATAN .....	88
FIGURE 5 - PROGRAM BANTUAN KERJASAMA ALFAMART .....	89
FIGURE 6 - PROGRAM SWADAYA DENGAN SHELL .....	89
FIGURE 7 - PROGRAM SWADAYA DENGAN SHELL .....	90
FIGURE 8 - PROGRAM VAKSINASI .....	90
FIGURE 9 - PROGRAM VAKSINASI .....	91
FIGURE 10 - PROGRAM BANTUAN <i>DRIVER</i> 60 TAHUN .....	91
FIGURE 11 - PROGRAM BANTUAN (YAYASAN ANAK BANGSA BISA).....	92
FIGURE 12 - BERITA GOJEK 1.....	92
FIGURE 13 - BERITA PELAYANAN GOJEK 2 .....	93
FIGURE 14 - BERITA PELAYANAN GOJEK 2 .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	66
DENAH LOKAS PENELITIAN (GOJEK INDONESIA).....	66
LAMPIRAN 2.....	67
STRUKTUR ORGANISASI PT. GOJEK INDONESIA.....	67
LAMPIRAN 3.....	68
PEDOMAN WAWANCARA.....	68
LAMPIRAN 4.....	71
TRANSKRIP WAWANCARA.....	71
LAMPIRAN 5.....	87
LAMPIRAN 6.....	92
LAMPIRAN 7.....	94
CURRICULUM VITAE.....	94
LAMPIRAN 8.....	95
SURAT IZIN PENELITIAN.....	95

