



**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MYJNE TERHADAP
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PADA PELANGGAN JNE DI
JAKARTA BARAT**

(Periode Juli – September 2021)

SKRIPSI

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

Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

AGUS SALIM

44218110036

**PROGRAM STUDI LMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Agus Salim
NIM : 44218110036
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJNE Terhadap
Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Pelanggan JNE di
Jakarta Barat Periode Juli – September 2021

Jakarta, 21 September 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Agus Salim
NIM : 44218110036
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJNE Terhadap
Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Pelanggan JNE di
Jakarta Barat Periode Juli – September 2021

Jakarta, 21 September 2022

Ketua Sidang,

Nama : Suryaning H, M.IKom


(.....)

Penguji Ahli,

Nama : Dr. A. Rahman HI, M.Si


(.....)

Pembimbing I,

Nama : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si


(.....)

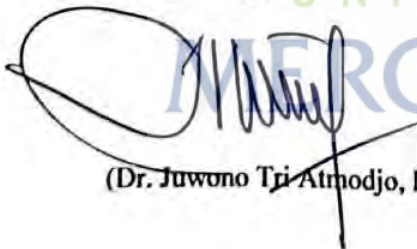
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Agus Salim
NIM : 44218110036
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJNE Terhadap
Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Pelanggan JNE di
Jakarta Barat Periode Juli – September 2021

Jakarta, 21 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing, UNIVERSITAS Ketua Bidang Studi Public Relations
MERCU BUANA



(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

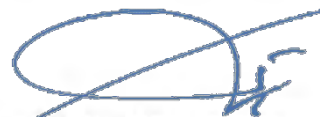


(Suryaning Hayati, SE., MM., M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Salim

NIM : 44218110036

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJNE Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Pelanggan JNE Di Jakarta Barat Periode Juli – September 2021”** 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.

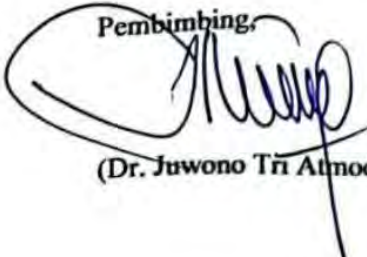
Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 21 September 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Agus Salim)

Pembimbing,

(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations


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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJne Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Pelanggan Jne Di Jakarta Barat Periode Juli – September 2021”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Setiap proses pembuatan skripsi ini terdapat banyak rintangan yang dihadapi peneliti, baik itu keterbatasan waktu mencari sumber informasi, pengolahan data, dan hal lainnya yang dihadapi oleh peneliti. Dengan segala kekurangan dan kelebihannya, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi penelitian selanjutnya dan pembaca skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Kepada Bapak Dr. Juwono Tri Admojo, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Kepada Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom selaku ketua bidang studi *Public Relations*.
4. Kepada Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen pembimbing akademik.
5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana Jakarta.

6. Kepada Ibu Indah Fajar dan Bapak Bagus Bambang Hendro selaku pimpinan di Departemen Sales Retail Jakarta dan kepala cabang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tomang 9 di Jakarta Barat.
7. Kedua kedua orang tua peneliti Papa Halim dan Mama Thio Man Moy serta kedua kakak Lusi dan Susy yang telah banyak berdoa dan tak henti-hentinya memberikan dukungan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Terima kasih untuk orang *special* Cynthia Krisna yang telah meluangkan waktunya untuk selalu ada dan memberikan dukungan dalam keadaan apapun.
9. Terima kasih khusus kepada teman saya Ratih Sarah Dilah, Moh. Yunieko Anjastyawan, Khoirini Nurul Wakhidah, Arliani, Irsyad Safroni yang telah membantu peneliti hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir maupun penyusunan Tugas Akhir serta selalu memberikan semangat dalam menjalani prosesnya.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, peneliti berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai acuan referensi pada penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan skripsi ini dengan segala keterbukaan peneliti menerimanya.

MERCU BUANA

Jakarta, 21 September 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teoritis	10
2.2.1. Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.2. Komunikasi Organisasi Internal.....	12
2.2.3. Komunikasi Organisasi Eksternal.....	15
2.2.4. Public Relations.....	18
2.2.4.1 Pengertian Public Relations.....	18
2.2.4.2 Fungsi Public Relations.....	19
2.2.4.3 Media Public Relations.....	20
2.2.4.4 Public Relations Online.....	23
2.2.4.5 Keuntungan Aplikasi Internet.....	23
2.2.4.6 CMC (Computer-Mediated Communication).....	24
2.2.4.7 Teori New Media.....	25

2.3	Pemenuhan Kebutuhan Informasi	34
2.4	Aplikasi	37
2.4.1	Aplikasi MyJNE	38
2.5	Teori S-O-R	39
2.6.	Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1.	Paradigma Penelitian	43
3.2.	Metode Penelitian	43
3.3.	Populasi dan Sampel	45
3.3.1	Populasi	45
3.3.2	Sampel	45
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep	46
3.4.1	Definisi Konsep	46
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	47
3.5	Validitas dan Realibilitas	48
3.5.1	Uji Validitas	48
3.5.2	Uji Realibilitas	51
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6.1	Data Primer	52
3.6.2	Data Sekunder	53
3.7.	Teknik Analisis Data	53
BAB IV		56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.1.1	Sejarah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir	56
4.1.2	Visi dan Misi PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir	58
4.1.3	Corporate Design PT TIKI Jalur Nugraha	60
4.1.4	Struktur Organisasi PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Tomang 9	62
		62
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Karakteristik Responden	63

4.2.2.1 Analisa Kuesioner	69
4.3 Pembahasan	84
BAB V	87
KESIMPULAN & SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	91

