



**AKTIVITAS COMMUNITY RELATIONS PT GOJEK INDONESIA  
DALAM MEMBINA HUBUNGAN DENGAN MITRA DISABILITAS  
TUNA RUNGU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Public Relations

**Disusun oleh:**

**Yulita Sari**

**44216110081**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulita Sari

NIM : 44216110081

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **Aktivitas Community Relations PT Gojek Indonesia Dalam Membina Hubungan Dengan Mitra Disabilitas Tuna Rungu**. Adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 6 November 2020



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **Aktivitas Community Relations PT Gojek Indonesia Dalam Membina Hubungan Dengan Mitra Disabilitas Tuna Rungu**  
Nama : Yulita Sari  
NIM : 44216110081  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 6 November 2020

Mengetahui,  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Dwi Firmansyah, M.I.Kom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **Aktivitas Community Relations PT Gojek Indonesia Dalam Membina Hubungan Dengan Mitra Disabilitas Tuna Rungu**  
Nama : Yulita Sari  
NIM : 44216110081  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 6 November 2020  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

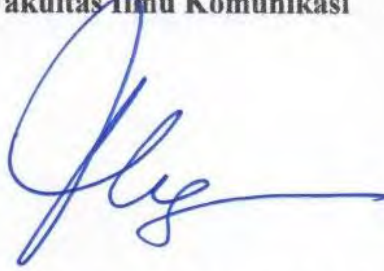
**Ketua Bidang Studi Public Relations**


  
(Dwi Firmansyah, 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)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Yulita Sari  
NIM : 44216110081  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*  
Judul Skripsi : **Aktivitas Community Relations PT Gojek Indonesia Dalam Membina Hubungan Dengan Mitra Disabilitas Tuna Rungu**

Jakarta, 6 November 2020

Mengetahui,

Ketua Sidang

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)

(.....)

MERCU BUANA

Penguji Ahli

(Dr. Suraya, M.Si)

(.....)

Pembimbing

(Dwi Firmansyah, M.I.Kom)

(.....)



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

Yulita Sari

44216110081

Aktivitas *Community Relations* PT Gojek Indonesia Dalam Membina Hubungan Dengan Mitra Disabilitas Tuna Rungu

Bibliografi : 5 Bab + 131 Hal + Lampiran + 21 Buku + 5 Internet + 5 Jurnal

### ABSTRAK

PT Gojek Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang transportasi. Memberikan hak yang sama untuk mitra disabilitas tuna rungu. Keterbatasan yang dimiliki tidak menghalangi semangat mereka untuk memberikan pelayanan prima kepada customer.

*Community Relations* adalah keterlibatan organisasi yang terencana, aktif, dan berkelanjutan di dalam sebuah komunitas untuk memelihara serta meningkatkan lingkungan yang memberikan manfaat bagi organisasi dan komunitas. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui aktivitas atau program *community relations* yang dilakukan PT Gojek Indonesia dalam menjalin hubungan dengan mitra disabilitas tuna rungu.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode studi kasus dengan tipe penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan cara melakukan proses wawancara secara mendalam kepada narasumber. Untuk analisis datanya menggunakan metode triangulasi untuk membandingkan hasil wawancara dari narasumber dua informan yang berkompeten dari PT Gojek Indonesia, dan juga dua driver tuna rungu Gojek dan salah satu customer.

Hasil penelitian menunjukkan aktivitas *community relations* yang dilakukan PT Gojek Indonesia menunjukkan bahwa untuk menjalin hubungan yang *favourable* dengan mitra disabilitas tuna rungu. Gojek melakukan kampanye kesetaraan penyandang disabilitas dengan memberikan program edukasi pelanggan dan juga memberikan pelatihan bahasa isyarat bagi mitra disabilitas serta mitra non disabilitas.

**Kata Kunci :** *PT Gojek Indonesia, Tuna Rungu, Community Relations*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih nya, telah memberikan kesehatan sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) pada program Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang berjudul “**Aktivitas Community Relations PT Gojek Indonesia Dalam Membina Hubungan Dengan Mitra Disabilitas Tuna Rungu**”.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun, peneliti berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini dengan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki, serta berkat bantuan dari berbagai pihak peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dwi Firmansyah, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan juga telah mencurahkan perhatian dan waktunya yang demikian banyak dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dra. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu mereka kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pihak dan karyawan kampus Universitas Mercu Buana yang telah membantu peneliti selama masa kuliah di Universitas Mercu Buana.
7. Yang tercinta Bapak Jaini dan Ibu Nurhayatih selaku orang tua yang telah memberikan semangat, doa, materi maupun moril dan Keluarga besar H.Nummin atas doa, dukungan, dan semangat luar biasa.
8. Sahabat peneliti Desta Arya Puspita atas doa, dukungan, semangat dan kebaikannya selama masa perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 29 jurusan Public Relations Reguler 2.
10. Sahabat-sahabat dan rekan kerja peneliti yang selalu ada untuk mendukung, mendoakan dan menemani peneliti selama masa penelitian skripsi ini.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Peneliti juga mohon maaf pada semua pihak apabila terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kita semua dalam perlindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, 6 November 2020



Yulita Sari



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Komunikasi .....	16
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	17
2.2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	18
2.2.2.2 Dimensi dan indikator Komunikasi Organisasi .....	20
2.2.3 Public Relations .....	22
2.2.3.1 Fungsi & Peranan Public Relations .....	25
2.2.3.2 Tujuan Public Relations.....	27
2.2.3.3 Tahapan-Tahapan Public Relations .....	30

2.2.4 Hubungan Baru Kemitraan & Partnership .....	33
2.2.4.1 Prinsip-Prinsip Kemitraan .....	34
2.2.4.2 Tujuan & Manfaat Kemitraan.....	35
2.2.4.3 Strategi Kemitraan .....	36
2.2.5 Community Relations.....	39
2.2.5.1 Manfaat Community Relations.....	42
2.2.5.3 Peran Komunitas bagi Keberlangsungan Organisasi .....	45
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.3 Subjek Penelitian.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1 Data Primer .....	52
3.4.2 Data Sekunder .....	53
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.1.1 Profil PT Gojek Indonesia .....	57
4.1.2 Visi dan Misi PT Gojek Indonesia .....	59
4.1.3 Logo PT Gojek Indonesia .....	60
4.1.4 Layanan PT Gojek Indonesia.....	60
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	63
4.1.6 Penghargaan (Award) PT Gojek Indonesia.....	64
4.1.7 Media Sosial PT Gojek Indonesia.....	65
4.1.8 Profil Komunitas Elite Squad Fighter .....	68
4.1.9 Struktur Komunitas Elite Squad Fighter .....	69
4.2 Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Merumuskan Komunitas Perusahaan .....	70

4.2.2 Menentukan Tujuan Program .....	78
4.2.3 Menyusun Sebuah Pesan .....	94
4.2.4 Memilih Metode Penyampaian Pesan .....	98
4.2.5 Melaksanakan kampanye <i>community relations</i> .....	101
4.2.6 Menganalisis Hasil .....	106
4.3 Pembahasan.....	109
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Saran.....	115
5.2.1 Saran Akademis .....	115
5.2.2 Saran Praktis.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2. 2 Manfaat <i>Community Relations</i> .....	43
Tabel 4. 1 Layanan PT Gojek Indonesia.....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Tahapan–Tahapan Public Relations.....	30
Gambar 2. 2	Syarat Kemitraan.....	39
Gambar 2. 3	Keterlibatan Komunitas Perusahaan .....	46
Gambar 2. 4	Kerangka Berpikir .....	47
Gambar 4. 1	Kantor PT Gojek Indonesia.....	58
Gambar 4. 2	Logo PT Gojek Indonesia .....	60
Gambar 4. 3	Tampilan Akun Instagram @gojekindonesia.....	65
Gambar 4. 4	Tampilan Akun Twitter @gojekindonesia.....	66
Gambar 4. 5	Tampilan Akun Facebook @gojekindonesia .....	67
Gambar 4. 6	Tampilan Web PT Gojek Indonesia .....	68
Gambar 4. 7	Gojek Gandengan Mitra Disabilitas – Ketika Disabilitas Diberikan Akses Bukan Keraguan (neraca.co.id).....	77
Gambar 4. 8	Contoh Fitur Chat Kepada Customer Di Aplikasi Gojek .....	79
Gambar 4. 9	Identitas Bagi Mitra Disabilitas .....	81
Gambar 4. 10	Helm & Stiker Mitra Disabilitas Gojek .....	83
Gambar 4. 11	Logo & Layar Utama Akun Mitra Gojek.....	85
Gambar 4. 12	Program Berkat dan Hasil Pengukuran Suhu Mitra Gojek .....	86
Gambar 4. 14	Asuransi Mitra Gojek .....	87
Gambar 4. 15	Tips Lancar Berkomunikasi Dengan Pelanggan .....	88
Gambar 4. 16	Tips Pintar Akun Mitra Gojek.....	91
Gambar 4. 17	Logo & Layar Utama Akun Customer Gojek .....	92
Gambar 4. 18	Penilaian & Ulasan dari Customer .....	93
Gambar 4. 19	Bengkel Belajar Mitra “Servis Ramah Disabilitas” .....	94
Gambar 4. 20	Abjad dalam BISINDO .....	95
Gambar 4. 21	Konten Foto Edukasi Pelanggan PT Gojek Indonesia .....	99
Gambar 4. 22	Konten Video Bahasa Isyarat Edukasi Pelanggan PT Gojek Indonesia .....	100
Gambar 4. 23	Konten Bahasa Isyarat Edukasi Pelanggan Hari Disabilitas Internasional di Aplikasi PT Gojek Indonesia .....	101

Gambar 4. 24	Lansiran Portal Berita Mengenai Gojek Kampanyekan Bahasa Isyarat (Andistra, 2019) .....	105
Gambar 4. 25	Dampak Positif Mitra Disabilitas Gojek .....	106
Gambar 4. 26	Langkah-langkah Aktivitas dalam <i>Community Relations</i> PT Gojek Indonesia .....	113



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Key Informan .....	120
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Pertama.....	123
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Kedua .....	127
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Ketiga .....	129
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Keempat .....	131

