



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS *GO-JEK* DALAM MENGHADAPI
PERSAINGAN OJEK ONLINE DI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Komunikasi

Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Public Relations

Disusun Oleh:

FARIS ELKY RAMADHAN

44215310024

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

BEKASI

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relations *Go-Jek* Dalam Menghadapi
Persaingan Ojek Online Di Jakarta.**

Nama : Faris Elky Ramadhan

NIM : 44215310024

Jurusan : Public Relations

Bekasi, Agustus 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui
Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos, M. Si.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Strategi Public Relations *Go-Jek* Dalam Menghadapi
Persaingan Ojek Online Di Jakarta

Nama : Faris Elky Ramadhan

NIM : 44215310024

Jurusan : Public Relations

Bekasi, Agustus 2017

Ketua Sidang,

Dr. Abdul Rahman HI, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si



(.....)

Pembimbing,

Dicky Andika, S.Sos, M. Si



(.....)

LEMBAR TANDA PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Strategi Public Relations *Go-Jek* Dalam Menghadapi
Persaingan Ojek Online Di Jakarta.
Nama : Faris Elky Ramadhan
NIM : 44215310024
Jurusan : Public Relations

Bekasi, Agustus 2017

Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos, M. Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relations *Go-Jek* Dalam Menghadapi
Persaingan Ojek Online Di Jakarta.**

Nama : Faris Elky Ramadhan

NIM : 44215310024


Jurusan : Public Relations

Bekasi, Agustus 2017

Mengetahui

Pembimbing I

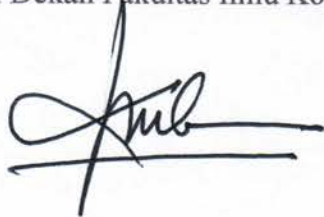
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



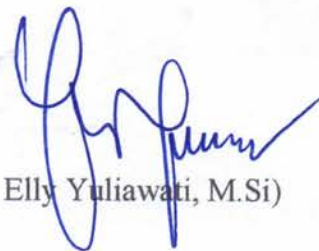
(Dicky Andika, S.Sos, M. Si)

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Progam Studi Public Relations



(Dr. Abdul Rahman HI, M.Si)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faris Elky Ramadhan

NIM : 44215310024

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“Strategi Public Relations *Go-Jek* Dalam Menghadapi Persaingan Ojek Online Di Jakarta.”

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 yang 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 sebuah proses penyusunan skripsi dari awal.

Bekasi, 30 Agustus 2017


METERAI
TEMPEL
TGL 30
089C9AEF328870882
6000
ENAM RIBURUPIAH
Faris Elky Ramadhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena segala karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Juga terima kasih yang paling besar kepada keluarga, kedua orang tua, adik, dan kakak sepupu, atas doa dan dukungan baik moril maupun materil serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran mengenai “strategi *Public Relations* Gojek dan bermanfaat bagi setiap pembacanya. Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan dukungan orang-orang disekitar penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing yang diberikan serta masukan, arahan yang bermanfaat, bias menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. A. Rahman, M.Si, MM sebagai ketua dewan penguji Falkutas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana,
3. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M. Si. sebagai penguji ahli.
4. PT. Go-Jek Indonesia yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Go-Jek Indonesia.
5. Bapak, ibu serta adik yang sangat penulis hormati atas segala kesabaran dan kasih sayangnya hingga saat ini. Terima kasih atas dukungan, doa yang tiada henti mengalir untuk penulis. Semoga dengan penyelesaian skripsi ini dapat memberikan mereka kebanggan.
6. Teman seperjuangan Claudia Russy Prinelsa, Leni Wau, Maria Talenta, Meilia Sari, Erika, Fajar Eko, Mark Piere, Putri, Kartika, Andhika willy, Kemal, Hutomo Pangestu, Angga, Rahmat Dicky, Niel, Ardi, Irma, Royan, Faizal, Whisnu Aditya, Defitri, Natasya, Meytri, serta teman-teman seperjuangan dimasa kuliah yang selalu memotivasi agar penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai selesai.

7. Tidak lupa dengan teman-teman diluar kampus yang memberikan semangat Fauzan, Vikri, Sandi, Radi, Derien, Hafiz, Jufferson, Raziev, Iman, Arimbi, Salwa, serta seluruh teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terima kasih semua.
8. Seluruh rekan kerja di Balai Besar Peningkatan Produktivitas Kemnaker R.I terutama kepada ibu kepala Balai Besar Peningkatan Produktivitas, ibu Sri Indarti, M.Si yang telah memberikan toleransi pekerjaan kepada saya saat mengerjakan skripsi serta memberikan support yang berarti.
9. Seluruh pihak yang telah membantu, yang tidak saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun, semoga Allah SWT membalas dengan yang lebih baik atas seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Bekasi, Agustus 2017

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Faris Elky Ramadhan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Identifikasi Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Akademis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktisi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Komunikasi.....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	11

2.1.2 Jenis- jenis Komunikasi.....	14
2.1.3 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....	19
2.1.4 Hambatan- Hambatan Dalam Komunikasi.....	21
2.2 Strategi	24
2.2.1 Pengertian Strategi	24
2.3 Strategi Komunikasi.....	27
2.3.1 Pengertian Strategi Komunikasi.....	27
2.3.2 Tujuan Strategi Komunikasi.....	28
2.3.3 Teori Strategi Komunikasi.....	32
2.3.4 Tingkatan Strategi.....	36
2.4 Public Relations.....	37
2.4.1 Pengertian Public Relations.....	37
2.4.2 Tujuan Public Relations.....	41
2.4.3 Peran Public Relations.....	42
2.4.4 Fungsi dan Tugas Public Relations.....	44
2.4.5 Strategi Public Relations.....	46
2.4.6 Sarana Kegiatan Public Relations.....	48
2.4.7 Program Strategi Public Relations.....	49
2.4.8 Komponen Pembentukan Strategi Public Relations.....	50
2.5 Konsumen.....	51
2.5.1 Definisi Konsumen.....	51
2.6 Ojek Online.....	52
2.6.1 Definisi Ojek Online.....	52
2.6.2 Tugas dan Fungsi Ojek.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
3.1 Paradigma Penelitian.....	55

3.2 Metode Penelitian.....	58
3.3 Penentuan Key Informan dan Indorman Penelitian.....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5 Definisi Konsep.....	64
3.6 Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Sejarah PT. Go-Jek Indonesia.....	66
4.1.2 Visi dan Misi PT. Go-Jek Indonesia.....	68
4.1.3 Logo PT. Go-Jek Indonesia.....	69
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Go-Jek Indonesia.....	70
4.1.5 Penghargaan (Award).....	71
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Publications & Publicity.....	74
4.2.2 Events.....	76
4.2.3 News.....	79
4.2.4 Community Involment.....	81
4.2.5 Identity.....	83
4.2.6 Lobbying.....	84
4.2.7 Social Invesment.....	85
4.2.8 Tingkat Keberhasilan Kegiatan.....	91
4.2.9 Kendala Yang Dihadapi.....	91

4.3 Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	110



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo PT. Go-Jek Indonesia.....	69
Gambar 4.2	Berita Gojek yang dimuat di media online	76
Gambar 4.3	Logo PT. Go-Jek Indonesia Sponsor Liga 1.....	78
Gambar 4.4	Promo PT. Go-Jek Indonesia Ramadhan.....	82
Gambar 4.5	Fitur Aplikasi PT. Go-Jek Indonesia.....	87
Gambar 4.6	Driver PT. Go-Jek Indonesia.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Struktur Organisasi PT. Go-Jek Indonesia.....	70
-----------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Bimbingan Skripsi.....	101
Lampiran 2	Surat Permohonan Penelitian.....	103
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	104

