# PEMANFAATAN *WEBSITE* INTERNAL JNE PEDIA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KARYAWAN PT. TIKI JNE

## (STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF *CUSTOMER CARE* PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BEKASI)

**SKRIPSI**

**Oleh :**
**Mardalih**
**201410415040**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**
**2019**

# LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

| | | |
|---|---|---|
| Judul Skripsi | : | Pemanfaatan *Website* Internal JNE Pedia Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Tiki JNE (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Care* Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Cabang Bekasi) |
| Nama Mahasiswa | : | Mardalih |
| Nomor Pokok Mahasiswa | : | 201410415040 |
| Program Studi/Fakultas | : | Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi |
| Tanggal Lulus Ujian Skripsi | : | 30 Januari 2019 |

Jakarta, 07 Februari 2019

MENYETUJUI,

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom | Rina Sovianti, S.I.P., M.I.Kom |
| NID.041407023 | NID.041609009 |



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

# LEMBAR PENGESAHAN

| | | |
|---|---|---|
| Judul Skripsi | : | Pemanfaatan *Website* Internal JNE Pedia Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Tiki JNE (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Care* Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Cabang Bekasi) |
| Nama Mahasiswa | : | Mardalih |
| Nomor Pokok Mahasiswa | : | 201410415040 |
| Program Studi/Fakultas | : | Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi |
| Tanggal Lulus Ujian Skripsi | : | 30 Januari 2019 |

Jakarta, 07 Februari 2019

MENGESAHKAN,

| | | |
|---|---|---|
| Ketua Penguji | : Asima O. Sitanggang., S.Ds, M.Si<br>NID. 041505028 | ..... |
| Penguji I | : Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom<br>NID. 041407023 | ..... |
| Penguji II | : Dr. Hizkia Yosias Polimpung<br>NID. 041707041 | ..... |

MENGETAHUI,

| Ketua Program Studi<br>Ilmu Komunikasi | Dekan<br>Fakultas Ilmu Komunikasi |
|---|---|
| Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom<br>NIP. 1602244 | Aan Widodo, S.I.Kom. M.I.Kom<br>NIP. 1504222 |



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

# LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pemanfaatan *Website* Internal JNE Pedia Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Tiki JNE (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Care* Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bekasi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk dijital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 07 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Mardalih

201410415040



Scanned by CamScanner

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul: Pemanfaatan *Website* Internal JNE Pedia Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan PT. TIKI JNE (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Care* Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bekasi).

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan, pengumpulan data, dan pengolahan data. Atas bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn). Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktunya untuk membimbing serta mendukung penulis dalam menyusun skripsi.
5. Ibu Rina Sovianti, S.I.P, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk membimbing serta mendukung penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
7. Bpk Danih dan Ibu Marnih, selaku orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

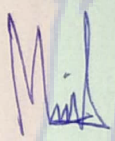
Scanned by CamScanner

8. Bapak Yoshi Sapto Yuwono selaku kepala Cabang JNE Bekasi, yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
9. Bapak Reno Supratman selaku *Customer Care Support Department* PT. Tiki JNE.
10. Keluarga, rekan kerja, teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karna itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan .

Jakarta, 07 Februari 2019

Penulis



Mardalih



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

Scanned by CamScanner

# ABSTRACT

**Mardalih, 201410415040.** *JNE Pedia's Internal Website Utilization in Meeting the Information Needs of PT. Tiki JNE (Qualitative Descriptive Study of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Customer Care in the Branch of Bekasi)*

*PT. Tiki JNE is one of the nation's subsidiaries engaged in shipping or shipping services. From year to year business competition in the expedition world is growing and therefore PT. Tiki JNE makes a new innovation by making an internal company website for the customer care department named JNE Pedia. JNE Pedia is an internal website in which there are various information about the company's product knowledge, company profile, work flow and probing script, with the presence of JNE Pedia it is expected to be able to meet the information needs of employees in serving customer needs.*

*This study aims to determine the JNE Pedia internal website users in meeting employee information needs. Using qualitative methods and are descriptive, data collection techniques used in this study are interviews, observation and documentation.*

*The results of this study indicate that Jedia Pedia's internal website has been able to meet the information needs of employees at the PT customer care department. JNE Bekasi Branch.*

*Keywords* : *JNE Pedia ,information needs, website, customer care.*



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

# ABSTRAK

**Mardalih, 201410415040.** Pemanfaatan *Website* Internal JNE Pedia Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Tiki JNE (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Care* Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bekasi.

PT. Tiki JNE merupakan salah satu perusahaan anak bangsa yang bergerak dibidang jasa pengiriman atau ekspedisi. Dari tahun ke tahun persaingan bisnis di dunia ekspedisi semakin berkembang dan oleh sebab itu PT. Tiki JNE membuat sebuah inovasi baru yaitu dengan membuat sebuah *website* internal perusahaan untuk *department customer care* yang diberi nama JNE Pedia. JNE Pedia merupakan sebuah *website* internal yang didalamnya terdapat berbagai informasi mengenai *product knowledge* perusahaan, *profile* perusahaan, *flow* kerja dan *script probing*, dengan adanya JNE Pedia ini diharapkan bisa memenuhi kebutuhan informasi karyawan dalam melayani kebutuhan *customer*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaat *website* internal JNE Pedia dalam memenuhi kebutuhan informasi karyawan. Menggunakan metode kualitatif dan bersifat deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa *website* internal JNE Pedia sudah mampu memenuhi kebutuhan informasi karyawan di *department customer care* PT. JNE Cabang Bekasi.

Kata kunci : JNE Pedia ,kebutuhan informasi, *website, customer care*

## DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN JUDUL** ..... i

**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... ii

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... iii

**LEMBAR PERNYATAAN**……..iv

**ABSTRAK**……..v

**ABSTRACT**……...vi

**KATA PENGANTAR**..... ……..vii

**DAFTAR ISI**..... ix

**DAFTAR TABEL** ..... xiii

**DAFTAR GAMBAR**..... ……xiv

**DAFTAR BAGAN**……..….. xv

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xvi

**BAB I PENDAHULUAN**.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah .....7

1.3 Fokus Penelitian .....7

1.4 Tujuan Penelitian.....7

1.5 Kegunaan Penelitian .....7

1.5.1 Kegunaan Teoritis .....7

1.5.2 Kegunaan Praktis .....8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**.....9

2.1 Kerangka Konsep .....9

2.1.1 Pengertian Komunikasi .....9



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

2.1.2 Organisasi....9
2.1.3 Komunikasi Organisasi ....10
2.1.4 New Media/ Media Baru ....11
2.1.5 Karakteristik Media Baru ....12
2.1.6 Website ....13
2.1.7 Kebutuhan Informasi ....14
2.2 Kerangka Teori ....18
2.2.1 Teori Difusi Inovasi ....18
2.2.2 Elemen Difusi Inovasi ....18
2.2.3 Proses Putusan Inovasi ....20
2.2.4 Keinovatifan dan Kategori Adopter ....22
2.2.5 Karakteristik Inovasi ....22
2.3 Kerangka Pemikiran ....24
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ....25
3.1 Paradigma Penelitian ....25
3.2 Metode Penelitian ....26
3.3 Informan & Informan Kunci....26
3.4 Teknik Pengumpulan Data ....27
3.4.1 Teknik Wawancara....28
3.4.2 Teknik Observasi ....31
3.4.2.1 Teknik Observasi Partisipan ....32
3.4.2.2 Teknik Observasi Tidak Berstruktur....32
3.4.2.3 Teknik Observasi Kelompok....32
3.4.3 Teknik Dokumentasi ....33
3.5 Teknik Keabsahan Data....33



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

3.6 Teknik Analisis Data .....34
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....35
3.8 Jadwal Penelitian .....36
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**.....37
4.1 Gambaran Umum PT Tiki JNE .....37
4.1.1 Sejarah PT. Tiki JNE.....37
4.1.2 Profil PT. Tiki JNE .....39
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....39
4.1.2.2 Misi Perusahaan .....39
4.1.3 Logo JNE .....39
4.1.4 Struktur Organisasi *Department Customer Care* PT. JNE Cabang Bekasi…….41
4.2 JNE Pedia .....41
4.3 Deskripsi Informan dan Informan Kunci Penelitian……....42
4.3.1 Informan.....42
4.3.2 Informan Kunci .....44
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian……44
4.4.1 Wawancara…….44
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....58
4.5.1 JNE Pedia Merupakan *Website* Internal PT. JNE yang Inovai…..58
4.5.2 Pemanfaatan *Website* Internal JNE Pedia Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan……60
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** .....60
5.1 Kesimpulan .....65
5.2 Saran.....65



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Model Proses Pengambilan Keputusan Inovasi .....21

Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran .....24

# DAFTAR GAMBAR

Halaman


Gambar 1.1 Tampilan *website* internal JNE Pedia .....4

Gambar 4.1 Keanggotaan PT. JNE Pada Asosiasi Ekspedisi .....39

Gambar 4.2 Logo JNE .....40

Gambar 4.3 Menu Kolom Terbaru JNE Pedia .....58

Gambar 4.4 Perhitungan Biaya *Packing* Kayu .....61

Gambar 4.5 *Script Probing* .....62




Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

# DAFTAR LAMPIRAN


Lampiran 1 : Form Perbaikan Skripsi

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 : Kartu Bimbingan

Lampiran 4 : Tema Wawancara

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara Informan dan Informan Kunci

Lampiran 6 : Transkrip Wawancara Informan Kunci

Lampiran 7 : Transkrip Wawancara Informan 1

Lampiran 8 : Transkrip Wawancara Informan 2

Lampiran 9 : Transkrip Wawancara Informan 3

Lampiran 10 : Transkrip Wawancara Informan 4

Lampiran 11 : Transkrip Wawancara Informan 5

Lampiran 12 : Transkrip Wawancara Informan 6

Lampiran 13 : Data Reduksi

Lampiran 14 : Dokumentasi




Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019

# DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....36

Tabel 4.1 Informan Penelitian .....43



Pemanfaatan Website..., Mardalih, Fakultas Ilmu Komunikasi 2019