

**KECENDERUNGAN BIDANG MASALAH YANG DIKOMPLAIN
OLEH KONSUMEN ATAU PELANGGAN DAN KESESUAIAN
DENGAN JAWABAN PERUSAHAAN MELALUI SURAT
PEMBACA DI KOMPAS.COM PERIODE 2012**



SKRIPSI

Di ajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Tahap Akhir
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh
SHINTA KURNIA WARDANI
NPM : 2010-104-17-006
Konsentrasi : Public Relations

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
BEKASI 2013

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS

TANDA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Telah Diuji di Bekasi,

Dinyatakan : Lulus/Tidak Lulus

Nama : Shinta Kurnia Wardani

N.I.M : 2010-104-17-006

Konsentrasi : Public Relations


Judul : Kecenderungan Bidang Masalah Yang Dikomplain Oleh
Konsumen Atau Pelanggan Dan Kesesuaian Dengan Jawaban
Perusahaan Melalui Surat Pembaca Di Kompas.com Periode 2012

Sidang Penguji,

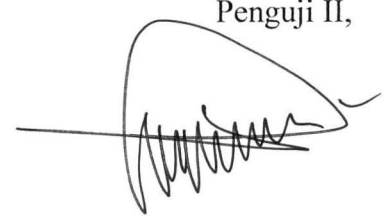
Ketua Penguji


(Drs. Hasyim Purnama, M.Si)

Penguji I,


(Drs. Dwinarko, M.M)

Penguji II,


(Aminudin Junaedi, S.Sos, M.Ikom)

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

KONSENTRASI HUBUNGAN MASYARAKAT

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

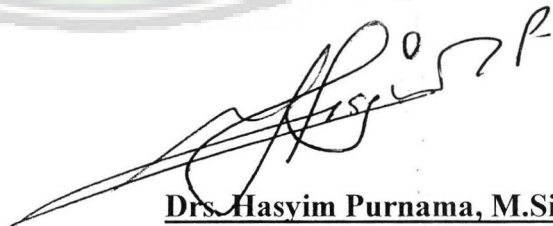
Nama : SHINTA KURNIA WARDANI
NIM : 201010417006
Judul Skripsi : Kecenderungan Bidang Masalah Yang Dikomplain Oleh
Konsumen Atau Pelanggan Dan Kesesuaian Dengan Jawaban
Perusahaan Melalui Surat Pembaca Di Kompas.Com Periode
2012

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



Drs. Dwinarko, MM.



Drs. Hasyim Purnama, M.Si

ABSTRAK

Nama/NPM : SHINTA KURNIA WARDANI/ 201010417006
Judul : **Kecenderungan bidang masalah yang dikomplain oleh konsumen atau pelanggan dan kesesuaian dengan jawaban perusahaan melalui surat pembaca di KOMPAS.com periode 2012**
Kata kunci : surat pembaca, Kompas.com..
Jumlah Halaman : ix, 58
Jumlah Buku : 25, 1989-2009
Lampiran : 3

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode analisis isi. Teknik Sampling yang digunakan teknik sampling sensus. Artinya semua surat pembaca yang ada di Kompas.com penulis jadikan bahan penelitian. Dan unit analisis adalah naskah surat pembaca yang dimuat dalam Kompas.com periode 2012. Tujuan Penelitian yaitu (1) Untuk mengetahui bidang masalah apa saja yang dikomplain oleh konsumen atau pelanggan melalui surat pembaca di KOMPAS.com. (2) Untuk mengetahui kesesuaian masalah yang dikomplain oleh konsumen atau pelanggan dengan jawaban perusahaan melalui surat pembaca di KOMPAS.com. Hasil yang diperoleh dalam skripsi ini yaitu Surat pembaca yang dimuat di media Kompas.com selama periode 2012, sebanyak 271 surat pembaca. Surat pembaca yang dimuat di media Kompas.com selama periode 2012, sebanyak 271 surat pembaca. Dibalas oleh perusahaan atau instansi yang dituju sebanyak 164 surat pembaca. Sedangkan instansi yang dituju terdiri dari Telekomunikasi, Perbankan, Umum, Transportasi, Jasa Pengiriman. Berdasarkan bidang masalah yang di bahas kecenderungan instansi perbankan. Saran yang diberikan yaitu Kompas.com tidak memuat terlalu lama dari tanggal surat pembuatan di media Kompas.com dan setiap perusahaan atau instansi yang dituju seharusnya membalas surat yang ditujukan.

ABSTRACT

Name/NPM : SHINTA KURNIA Wardani / 201010417006
Title : Trends in the field of problem complained by consumers or customers and compliance with response letters to the companies through KOMPAS.com period 2012
Keywords : letters to the editor, Kompas.com
Number of Pages : ix, 58
Number of Books : 25, 1989-2009
Attachments : 3

The research method used was content analysis method. Sampling techniques used census sampling technique. This means that all the letters to the editor is in Kompas.com author made materials research. And the unit of analysis is the text of a letter to the editor published in Kompas.com period of 2012. Objective: (1) To determine what problem areas complained of by consumers or customers through letters to KOMPAS.com. (2) To determine the suitability of the problems complained of by consumers or customers with answers company through letters to KOMPAS.com. The results obtained in this paper that the reader letter that was published in the media Kompas.com during 2012, as many as 271 letters to the editor. Letters to the editor that was published in the media Kompas.com during 2012, as many as 271 letters to the editor. Repaid by the company or agency that as many as 164 targeted readers' letters. While the intended agency consisting of Telecommunication, Banking, General, Transportation, Service Delivery. Based on field issues discussed tendency of banking institutions. The advice given is Kompas.com not load too long from the date of manufacture in the media Kompas.com and any company or agency designated should reply letter.

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan. Segala Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas limpahan berkat rahmat dan perlindungan yang diberikan kepada saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya saya haturkan kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Zakeus Untung Suparno dan Ibunda Maria Magdalena Purwantini. Terima kasih buat semua pengorbanan, doa, dukungan dan kasih sayang yang selama ini Ayah dan Ibu berikan. Semoga Tuhan Yesus selalu menjaga dan memberikan kesehatan kepada Ayah dan Ibu.

Dalam penyusunan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Jend. Purn. (Pol) Drs. Sutanto selaku Ketua Pembina Yayasan Brata Bhakti yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
2. Drs. Muharsipin, selaku Ketua Yayasan dan Pengurus Yayasan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendukung dukungan kepada penulis.
3. Drs. Djatmiko, M.Si., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis.

4. Bapak Drs. Hasyim Purnama, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, saran, dukungan, arahan, dan bimbingan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Dwinarko, MM., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, kritikan, dan ilmu. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membimbing saya.
6. Seluruh dosen jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama ini.
7. Staf jurusan dan staf fakultas Ilmu Komunikasi UBHARA. Terima kasih atas bantuan akademis yang diberikan kepada penulis.
8. Tim Pendoa Karismatik. Terima kasih atas doa dan dukungannya. Tuhan Yesus selalu beserta kita. AMIN. HALLELUYA !!
9. CG's genk Kak Nery, Ka Supri, Ka Rini, Indun a.k.a Ina, You're the best thing that's ever been mine. I'm so lucky have a cute sister. *bighug*
10. Teman-teman FIKOM angkatan 2009-2012 Terima kasih kawan untuk senyum hangat dan keakraban kita.
11. Teman-teman di Yogyakarta. Thank you for your support all. I miss you guys.
12. Laptop, modem, printer " Bleki" dan my montre " Spacy Mere". Tanpa kalian, saya tidak mungkin dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar. Akhirnya, perjuangan kita terbayar.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang akan memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap dapat memberi manfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bekasi, Maret 2013

Penulis



Shinta Kurnia Wardani

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Sistematika Skripsi	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Komunikasi	8
2.2 Pelanggan	9
2.3 Pengertian Public Relations	9
2.3.1 Peran Public Relations	15
2.3.2 Tujuan Pokok dan Fungsi Humas	17
2.4 Media Monitoring	21
2.5 Surat Pembaca	22
2.6 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
3.2 Unit Analisis	26
3.3 Konstruksi Kategori	27
3.4 Sampling	28
3.5 Uji Reliabilitas Kategori	29

3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Obyek Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Kompas.com	33
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	36
4.1.3 Logo Perusahaan.....	36
4.1.4 Fungsi Masing-Masing Divisi	37
4.2 Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
Daftar Pustaka	
Lampiran-lampiran	

