KEGIATAN KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI PRODUK DAN PELAYANAN KEPADA PUBLIK INTERNAL

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk tugas akhir

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Disusun Oleh :

Betab Maulana

051303503125064

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

2018

PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION ACTIVITIES PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR IN DELIVERING PRODUCT INFORMATION AND INTERNAL PUBLIC SERVICES

ESSAY

Proposed as one of the requirements for the final project

COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM

Arranged by:

Betab Maulana
051303503125064

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

JAKARTA

2018

ABSTRAK

FAKULTAS ILMU SOSIAL AN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Nama : Betab Maulana

NIM : 051303503125064

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Public Relations

Judul Penelitian : Kegiatan Komunikasi Public Relations PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) Dalam Menyampaikan Informasi Produk dan Pelayanan Kepada Publik Internal.

Penyampaian informasi melalui kegiatan pelatihan, tingginya minat terhadap kebutuhan jasa pengiriman barang, mengetahui bagaimana kegiatan Komuninikasi *public relation* PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR dalam menyampaikan informasi ke *internal*, sehingga dapat diketahui apa yang membuat perusahaan menjadi perusahaan jasa pengiriman terbaik di indonesia.

Dalam melakukan penelitian yaitu dengan metode penulis menggunakan metode *Deskriptif kualitatif* untuk mendapat data secara *konferehensif*. Untuk mendapatkan data yang diperlukan penulis melakukan wawamcara dan observasi yaitu dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan, dan dalam penilitian ini penulis mengacu pada teori informasi organisasi Teori ini menekankan proses dimana individu mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana informasi terkait produk dan pelayanan dilakukan oleh *public relations*. PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, berupaya memberikan pelayanan terbaik hingga mendapatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Public Relations*, kegiatan pelatihan, produk dan pelayanan, informasi internal, pelanggan .

ABSTRACT

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AN POLITICAL SCIENCE

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

Name : Betab Maulana

NIM : 051303503125064

Study Program : *Communication Science*

Specialization : *Public Relations*

Title of Research : *Public Relations Communication Activities*

PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

In Delivering Product and Service Information

To the Internal Public.

Submission of information through training activities, high interest in the need for freight forwarding services, knowing how the activities of public relations communication PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR in conveying information to the internal, so it can be known what makes the company the best shipping service company in Indonesia.

In conducting research namely by the method the author uses qualitative descriptive method to obtain data in a comprehensive manner. To get the required data the writer conducts interviews and observations by conducting in-depth interviews with informants, and in this research the author refers to organizational information theory. This theory emphasizes the process by which individuals collect, manage, and use information.

This study aims to find out how information related to products and services is carried out by public relations. PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR a company engaged in the field of shipping services, strives to provide the best service to get customer satisfaction.

Keywords: Public Relations, training activities, products and services, internal information, customers.

Keywords: public relations, training activities, products and services, internal information, customers.