

**STRATEGI KOMUNIKASI PT. I LIKE GYM INDONESIA
DALAM MEMBERIKAN MOTIVASI KERJA BAGI
CUSTOMER SERVIS REPRESENTATIF**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun oleh :

Achmad Iqbal

051203503125068

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2019

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 8 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



(Achmad Iqbal)

051203503125068

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Achmad Iqbal
NIM : 051203503125068
JUDUL : Strategi Komunikasi PT. I LIKE GYM INDONESIA Dalam

Memberikan Motivasi Kerja Bagi Customer Servis
Representatif

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Humas

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, 13 February 2019

Menyetujui,

Pembimbing II



(Dr. Syarifuddin Gassing, M.Si)

Pembimbing I



(Agus Budiana., M.IKOM)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Sandra Olifia, S.Sos, M.Si)

Dekan FISIP



(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Achmad Iqbal
NIM : 051203503125068
JUDUL : Strategi Komunikasi PT. I LIKE GYM INDONESIA
dalam memberikan motivasi kerja bagi customer
servis representative
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 8 Juli 2019

Menyetujui,

Ketua Penguji

Agus Budiana, M.Ikom

Anggota Penguji I

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Anggota Penguji II

Tarsani, M.Ikom

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dekan FISIP

(Sandra Olifia, S.Sos, M.Si)

(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “ **Strategi Komunikasi PT. I LIKE GYM INDONESIA Dalam Memberikan Motivasi Kerja Bagi Customer Servis Representatif (CSR)**”, proposal skripsi yang penulis susun ini merupakan serangkaian proses akhir untuk mendapatkan nilai dari mata kuliah skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi **S1** pada Program Studi Ilmu Komunikasi Jurusan Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Politik Universitas Satya Negara Indonesia.

Suatu pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini. Tentunya dalam proses tersebut penulis menemukan kesulitan dan untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada “individu-individu luar biasa” yang telah memberikan kontribusi dalam proposal skripsi ini.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada, kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan serta doanya. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikna.

1. Terima kasih kepada Ibu. Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia;

2. Terima kasih kepada Ibu Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Stya Negara Indonesia;
3. Terima kasih kepada Ibu Sandra Olifia, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi, Universitas Satya Negara Indonesia;
4. Terima kasih kepada Bpk Agus Budiana., M.IKOM selaku Dosen Pengajar sekaligus Pembimbing I Proposal Skripsi penulis;
5. Terima kasih kepada Bpk Dr. Syarifuddin Gassing, M.Si selaku Pembimbing II Proposal Skripsi penulis;
6. Terima kasih kepada Coach Frandy Ferdian selaku *Activity Manager* dan rekan-rekan pada PT. I LIKE GYM INDONESIA untuk ROCKSTAR GYM GANDARIA CITY yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian;
7. Terima kasih kepada Bpk Dicko Bagus Remasaski selaku Humas PT. I LIKE GYM INDONESIA yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian;
8. Untuk semua teman-teman yang telah membantu, baik moral maupun materi;
9. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan proposal skripsi ini yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu, kiranya Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan bagi keberhasilan penulis; dan
10. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan yang tak teringga kepada Mereka semua. Amin.

Akhirnya, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan pengetahuan pada umumnya dan khususnya dalam bidang studi *Public Relation*.

Jakarta, 8 Juli 2019

Penulis

Achmad Iqbal



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Achamad Iqbal
NIM : 051203503125068
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Strategi Komunikasi PT. I LIKE GYM INDONESIA Dalam memberikan Motivasi Kerja Bagi Customer Servis Representatif
Jumlah : 66 Halaman + Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perbedaan antara tiap pegawai yang berada didalam perusahaan baik itu bersifat vertikal dan horizontal. Oleh sebab itu dibutuhkanannya peran dari humas dalam memberikan pengarahan dan motivasi agar tiap persaingan yang ada didalam perusahaan itu bersifat positif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pesan yang disampaikan oleh humas, serta proses penyampaian pesan tersebut guna membangun hubungan yang baik antara karyawan, khususnya divisi customer servis representative.

Teori yang digunakan didalam penelitian ini yaitu Teori Kesehatan-Motivator (Frederick Hezberg: 1959) dan menggunakan model komunikasi Two Way Symmetrical, Landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari : *public relations, internal public relations*, strategi komunikasi, motivasi kerja.

Sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme, dan metode yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpul data yang digunakan wawancara, observasi dan studi pustaka, sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan teknik analisis *Milles dan Huberman*, serta untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Dari penelitian ini didapatkan hasil dimana humas dari PT. I LIKE GYM INDONESIA, pemilik peran yang cukup penting dalam memberikan motivasi kerja khususnya bagi divisi customer servis represtatif, baik itu dalam proses pemberian motivasi kerja yang dilakukan oleh pihak internal maupun eksternal. Selain itu hasil yang didapatkan oleh pegawai mendapatkan dan mengikuti kegiatan motivasi ini akan lebih terpacu dalam bersaing secara sehat dengan pegawai lainnya guna mencapai visi dan misi perusahaan.

Didapatinya keterkaitan antara tujuan dari penelitian ini dengan hasil-hasil yang didapati selama melakukan penelitian di PT. I LIKE GYM INDONESIA.

Kata Kunci: Strategi, Motivasi, Customer Servis Representatif.

Pembimbing 1 : Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom.
Pembimbing 2 : Dr. Syarifuddin Gassing, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Achamad Iqbal
NIM : 051203503125068
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Strategi Komunikasi PT. I LIKE GYM INDONESIA Dalam memberikan Motivasi Kerja Bagi Customer Servis Representatif

Pages : 66pages + attachment file

ABSTRACT

This research is based on by the differences between employees in the company both vertically and horizontally, therefore the role of public relations is needed in providing direction and motivation so that every competition in the company is positive. The purpose of this study is to find out the message delivered by public relations, as well as the process of delivering the message in order to build good relationships between employees, especially the customer service representative division.

The theory used in this research is the Health-Motivator Theory (Frederick Hezberg: 1959) and uses the Symmetrical Two Way communication model, the conceptual foundation used in this study consists of: public relations, internal public relations, communication strategies, and work motivation.

The characteristic of this research is kualitatif descriptive by used of konstuktivisme paradigm, and the method by used of cased study. The technique for data collection from interview by key informant and informant are used deep interview, observation, and book studies. And for data analyzed is used by Milles and Huberman technique, and for the last is data validity, the researcher used source triangulation.

The result of this research are The public relation person form PT. I LIKE GYM INDONESIA has a quite important role in providing work motivation, especially for the represtative customer service division, both in the process of giving motivation to work done by internal and external parties. In addition, the results obtained by employees getting and following this motivational activity will be more motivated in competing in a healthy manner with other employees in order to achieve the company's vision and mission.

For the final word, the researcher get the best point, there is the relationable between the purpose of this research and the result found during conducting research in PT. I LIKE GYM INDONESIA

Key Words: Strategy, Motivation, Customer Service Representative

Pembimbing 1 : Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom.
Pembimbing 2 : Dr. Syarifuddin Gassing, M.Si

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktisi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Kesehatan-Motivator	8
2.1.2 Model Two Way Symmetrical	10
2.2 Landasan Konseptual	12
2.2.1 <i>Public Relation</i>	12
2.2.2 <i>Internal Public Relation</i>	16
2.2.3 Strategi Komunikasi.....	17
2.2.4 Motivasi Kerja.....	18

2.3	Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODELOGI PENELITIAN		22
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.1.1	Tempat Penelitian.....	22
3.1.2	Waktu Penelitian.....	22
3.2	Desain Penelitian	24
3.2.1	Paradigma Penelitian.....	24
3.2.2	Pendekatan Penelitian	26
3.2.3	Metode Penelitian.....	27
3.2.4	Sifat Penelitian	28
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4	Key Informant dan Informant.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
3.7	Teknik Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Subyek Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah Singkat PT. I LIKE GYM INDONESIA	40
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.1.2.1	Visi PT. I LIKE GYM INDONESIA.....	41
4.1.2.2	Misi PT. I LIKE GYM INDONESIA	41
4.1.2.3	Logo Perusahaan.....	42
4.1.2.4	Struktur Organisasi	42
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Key informan	47
4.2.2	<i>Informan</i>	48

4.3 Pembahasan.....	63
4.3.1 Analisis Data Kualitatif.....	66
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	73
5.2.1 Saran Akademis	73
5.2.2 Saran Praktis	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

