**DAFTAR PUSTAKA**

Abdurahman, oemi . *Dasar – Dasar Public Relations* . Bandung : PT Aditya Bakti

Anggoro , Linggar . 2000. *Teori Profesi Kehumasan* , Jakarta : PT . Bumi Aksara

Muhammad , Arni . 2001 . *Komunikasi Organisasi* . Jakarta Bumi Aksara

As’ad . Moh .(1998). *Psikologi Industri* . Edisi Kelima, liberty,Yogyakarta.Devito

Dharma, Agus.2003. *Manajemen Supervisi*, Jakarta : PT Rajawali Pers

Djanaid,Djanalis.1993.*Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung:Indopurel

Group

Effendi,Onong Uchyana. 2003,*Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung

Jefkins, Frank. 2003 . *Public Relations* . Jakarta : PT. Erlangga

*Public Relations Untuk Bisnis*, Jakarta: PT. Erlangga

Kasali, Rhenald 2003, *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di*

*Indonesia* , Jakarta : PT . Pustaka Utama Grafiti

, 1986. *Hubungan Masyarakat* : Suatu Study Komunikologis

Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2000. *Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah*

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.*

Bandung : PT Remaja Rosda Karya

Meinanda , Teguh. 1982. *Pengantar Public Relations dalam Management . Bandung* : CV. Armico

Moeleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Moore, Frazier. 2000 . *Hubungan Masyarakat Prinsip , Kasus , dan Masalah. Bandung* :

PT. Remaja Rosda Karya

Nazier. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Rakhmat , Jalaludin.2002. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT . Remaja

Rosda Karya

Ruslan. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta :

rajawali pers

.2008. *PR dan Komunikasi* , Jakarta : rajawali pers

Simamora.1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta* : Bumi Aksara

Prawirosentono, Suyadi. 1992. *Kebijakan Kinerja Karyawan , kiat membangun organisasi kompetitif menjelang pedagangan bebas dunia, BPFE Yogyakarta*

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* . Bandung :

Mandar maju

Sjahrudin. 2000. *Pengukuran Kinerja Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah.*

Jakarta

**Sumber lain** :

www.jict.co.id

**SURAT PENGANTAR ANGKET**

Kusioner ini di susun untuk memperoleh data yang di perlukan dalam menganalisis pembahasan penelitian mengenai Fungsi Media Sosial Facebook dalam Meningkatkan Citra Positif PT. JICT.

Adapun respon dari kuisioner ini adalah masyarakat umum di Tanjung Priok Jakarta Utara, saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk mengisi kuisioner ini dan jawaban – jawaban yang di berikan akan di jaga kerahasiannya. Dan tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih atas kerjasamanya.

Bandung , 27 Agustus 2016

Peneliti

Vini Rahmayanti

**LAMPIRAN**

**ANGKET PENELITIAN** No Responden

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1 2

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. **Bacalah dengan cermat setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawaban**
2. **Beri tanda silang (x) pada salah satu jawaban yg sesuai dengan pilihan Anda**
3. **Kotak yang tertera di sebelah kanan hanya diisi oleh peneliti**
4. **Atas kesediaan Anda untuk mengisi angket, saya ucapkan terimakasih**

**Data Responden**

1. Jenis kelamin bapak/ibu/saudara/i :

3

1 Pria

2 Wanita

1. Usia bapak/ibu/sadara/i :

1 17-24

4

2 25-34 tahun

3 33 Tahun ke atas

1. Pendidikan terakhir bapak/ibu/saudara/i:

1 Smp/Sederajat

5

2 Sma/Sederajat

3 Diploma

4 S1

1. Agama Bapak/ Ibu/ Sdra (i) saat ini :

1 Islam

6

2 Kristen

3 Budha

4 Hindu

1. Status Pekerjaan Responden :

1 Pelajar/ Mahasiswa

7

2 Pegawai Negri

3 Pegawai swasta

4 Wiraswasta

5 Lain-lain

1. Apakah anda sudah mengetahui tentang aku Facebook JICT ?

1 Sudah pernah mengetahui

8

2 Belum pernah mengetahui

1. Darimana anda mengetahui tentang adanya akun Facebook JICT?

1 Saudara

9

2 Teman

3 Tetangga

4 Lain- lain

**DATA PENNELITIAN :**

**VARIABEL X : Media Sosial Facebook**

**1. Media Sosial Blur produksi dan konsumsi informasi Facebook yang dibuat JICT sudah tepat**

1. Apakah Facebook yang dibuat JICT sudah tepat ?

10

1 Sangat Tepat

2 Tepat

3 Ragu-ragu

4 Tidak Tepat

5 Sangat tidak tepat

***Facebook* yang dibuat oleh JICT terbuka untuk umum**

1. Apakah Facebook JICT terbuka untuk siapa saja?

11

1 Sangat Terbuka

2 Terbuka

3 Ragu-ragu

4 Tidak terbuka

5 Sangat Tidak Terbuka

**2. Media sosial mengubah konsep ruang**

**Facebook JICT merupakan ruang yang bebas untuk mendapatkan informasi**

1. Menurut anda, apakah facebook merupakan ruang/tempatyang bebas untuk mendapatkan informasi ?

12

1 Sangat Bebas

2 Bebas

3 Ragu- Ragu

4 Tidak Bebas

5 Sangat Tidak Bebas

**Pengguna *Facebook* dapat dengan bebas memberikan komentar**

1. Apakah anda bebas mengomentari status di dalam media sosial *Facebook?*

13

1 Sangat Bebas

2 Bebas

3 Ragu-ragu

4 Tidak Bebas

5 Sangat Tidak Bebas

**3. Media sosial mendorong kemampuan multitasking operator memberikan informasi di saat yang tepat**

1. Apakah operator selalu memberikan informasi di saat yang tepat walaupun ditengah kesibukan bekerja ?

1 Sangat Tepat

14

2 Tepat

3 Ragu-ragu

4 Tidak tepat

5 Sangat Tidak Tepat

**Pengguna Facebook dapat mengerjakan pekerjaan lain setelah memberikan komentarnya**

1. Ketika menunggu operator membalas komentar di *facebook* , apakah dapat mendukung pekerjaan anda yang lain ?

15

1 Sangat Mendukung

2 Mendukung

3 Ragu-ragu

4 Tidak Mendukung

5 Sangat Tidak Mendukung

**4. Mempromosikan Berfikir visual**

**Visualisasi (foto dan Video) dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna**

1. Apakah operator mengupdate foto/video di *facebook* dapat memenuhi kebutuhan informasi anda ?

16

1 Sangat Mendukung

2 Mendukung

3 Ragu-ragu

4 Tidak Mendukung

5 Sangat Tidak Mendukung

**Pengguna Facebook dapat berpartisipasi mengomentari visual (foto dan video)**

1. apakah anda berpartisipasi dalam mengomentari foto/video di *facebook* JICT?

17

1 Sangat Berpartisipasi

2 Berpartisipasi

3 Ragu-ragu

4 Tidak Berpartisipasi

5 Sangat Tidak Berpartisipasi

**Variabel Y Citra Positif JICT**

**1. Persepsi**

**Penilaian terhadap program *facebook***

1. Menurut anda, apakah *facebook*  membantu dalam mendapatkan informasi?

18

1 Sangat Membantu

2 Membantu

3 Ragu- ragu

4 Tidak Membantu

5 Sangat Tidak Membantu

**Penilaian terhadap JICT**

1. Menurut anda, apakah JICT membantu dalam memberikan informasi?

1 Sangat Membantu

19

2 Membantu

3 Ragu-ragu

4 Tidak Membantu

5 Sangat Tidak Membantu

**2. Kognisi**

**Penambahan Pengetahuan**

1. Apakah dengan adanya *facebook* anda mengerti dengan informasi yang diberikan ?

1 Sangat Mengerti

20

2 Mengerti

3 Ragu-ragu

4 Tidak Mengerti

5 Sangat Tidak Mengerti

**Penambahan Kepercayaan terhadap JICT**

1. Apakah dengan adanya *facebook JICT,* anda percaya JICT memenuhi kebutuhan informasi anda?

1 Sangat Percaya

21

2 Percaya

3 Ragu-ragu

4 Tidak Percaya

5 Sangat Tidak percaya

**Perubahan Pendapat terhadap perusahaan**

1. Apakah dengan adanya *Facebook* , anda mengetahui selain sebagai pelabuhan terbaik , JICT juga aktif dalam memberikan informasi dan promosi ?

1 Sangat Mengetahui

22

2 Mengetahui

3 Ragu-ragu

4 Tidak Mengetahui

5 Sangat Tidak Mengetahui

**3. Motivasi**

**Antusiasme terhadap program**

1. Apakah manfaat yang diperoleh, mendukung anda untuk ikut serta dalam penggunaan *facebook* ?

23

1 Sangat Mendukung

2 Mendukung

3 Ragu-ragu

4 Tidak Mendukung

5 Sangat Tidak Mendukung

**Partisipasi Terhadap Program**

1. Apakah anda brpartisipasi secara aktif untuk ikut serta dalam penggunaan *facebok?*

1 Sangat Berpartisipasi

24

2 Berpartisipasi

3 Ragu-ragu

4 Tidak Berpartisipas

4 Sangat Tidak Berpartisipasi

**4. Sikap**

**Perasaan senang atau tidak senang terhadap program**

1. Apakah anda merasa senang terhadap pelayanan informasi di *facebook* JICT?

25

1 Sangat Senang

2 Senang

3 Ragu- ragu

4 Tidak Senang

5 Sangat Tidak Senang

**Perasaan PUas atau tidak puas terhadap Program**

1. apakah anda merasa puas terhadap program ( facebook) yang dibuat PT.JICT?

1 Sangat Puas

26

2 Puas

3 Ragu-ragu

4 Tidak Puas

5 Tidak Sangat Puas

1. Apakah dengan perasaan puas tersebut , anda akan ikut mendukung setiap program yang dibuat oleh PT. JICT?

1 Sangat Puas

27

2 Puas

3 Ragu-ragu

4 Tidak Puas

5 Tidak sangat puas

**Coding Book**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **kolom** | **No**  **pertanyaan** | **Variabel** | **Keterangan** | **Kode** |
| **1-2** |  | **No Responden** | **1-35** |  |
| 3 | 1 | Jenis kelamin  Saudara/saudari | Pria  Wanita | =1  =2 |
| 4 | 2 | Usia Bpk/Ibu/Sdr (i) | 17-24 tahun  25-34 tahun  34 tahun keatas | =1  =2  =3 |
| 5 | 3 | Pendidikan Terakhir  Bpk/Ibu/Sdr/i | Smp/Sederajat  Sma/Sederajat  Diploma  S1 | =1  =2  =3  =4 |
| 6 | 4 | Agama | Islam  Kristen  Budha  Hindu | =1  =2  =3  =4 |
| 7 | 5 | Status pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa  Pegawai negeri  Pegawai swasta  Wiraswasta  Lain-lain | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 8 | 6 | Pengetahuan mengenai  Facebook PT. JICT | Sudah Pernah Mengetahui  Belum Pernah  Mengetahui | =1  =2 |
| 9 | 7 | Dari mana pengetahuan  Mengenai akun Facebook  JICT | Saudara  teman  tetangga  lain-lain | =1  =2  =3  =4 |
| 10 | 8 | Facebook yang dibuat  PT.JICT sudah tepat | Sangat Tepat  Tepat  Ragu-ragu  Tidak tepat  Sangat tidak tepat | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 11 | 9 | Facebook yang dibuat  PT. JICT terbuka dan  umum | sangat terbuka  terbuka  ragu-ragu  tidak terbuka  sangat tidak terbuka | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 12 | 10 | Facebook ruang yang bebas  Untuk mendapatkan  Informasi | Sangat bebas  bebas  ragu-ragu  tidak bebas  sangat tidak bebas | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 13 | 11 | Pengguna facebook bebas memberikan komentar | Sangat bebas  bebas  ragu-ragu  tidak Bebas  sangat tidak bebas | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 14 | 12 | Operator memberikan  Informasi di saat yang tepat | Sangat tepat  tepat  ragu-ragu  tidak tepat  sangat tidak tepat | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 15 | 13 | Pengguna facebook dapat mengerjakan pekerjaan lain | Sangat Mendukung  Mendukung  Ragu-ragu  Tidak mendukung  Sangat tidak mendu-  kung | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 16 | 14 | Visualisasi dapat  Memenuhi kebutuhan  Informasi pengguna | Sangat terpenuhi  Terpenuhi  Ragu-ragu  Tidak terpenuhi  Sangat tidak terpenuhi | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 17 | 15 | Partisipasi pengguna dalam  Mengomentari visualisasi  Pada facebook JICT | Sangat berpartisipasi  Berpartisipasi  Ragu-ragu  Tidak berpartisipasi  Sangat tidak  berpartisipasi | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 18 | 16 | Facebook membantu  Dalam mendapatkan  informasi | Sangat membantu  Membantu  Ragu-ragu  Tidak membantu  Sangat tidak  membantu | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 19 | 17 | JICT membantu dalam membberikan informasi | Sangat membantu  membantu  ragu-ragu  tidak membantu  sangat tidak  membantu | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 20 | 18 | Penambahan pengetahuan  Pengguna facebook  Terhadap informasi  Yang diberikan | Sangat mengerti  Mengerti  Ragu-ragu  Tidak mengerti  Sangat tidak  mengerti | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 21 | 19 | Penambahan kepercayaan  Terhadap JICT dalam  Memenuhi kebutuhan  informasi | Sangat percaya  Percaya  Ragu-ragu  Tidak percaya  Sangat tidak  percaya | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 22 | 20 | Perubahan pendapat  Pengguna terhadap JICT  Sebagai pelabuhan terbaik  Juga aktif dalam memberikan informasi dan promosi | Sangat mengetahui  mengetahui  ragu-ragu  tidak mengetahui  sangat tidak  mengetahui | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 23 | 21 | Manfaat yang diperoleh  Pengguna mendorong ikut  Serta dalam penggunaan  facebook | Sangat mendorong  Mendorong  Ragu-ragu  Tidak mendorong  Sangat tidak mendorong | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 24 | 22 | Partisipasi aktif pengguna facebook JICT | Sangat berpartisipasi  berpartisipasi  ragu-ragu  tidak berpartisipasi  sangat tidak berpartisipasi | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 25 | 23 | Perasaan senang dari penggunaan Facebook terhadap playanan  JICT | Sangat senang  Senang  Ragu-ragu  Tidak senang  Sangat tidak senang | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 26 | 24 | Perasaan puas terhadap  Program facebook JICT | Sangat puas  Puas  Ragu-ragu  Tidak puas  Sangat tidak puas | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 27 | 25 | Pengguna facebook ikut  Mendukung setiap  Program yang dibuat JICT | Sangat Mendukung  Mendukung  Ragu-ragu  Tidak mendukung  Sangat tidak  mendukung | =1  =2  =3  =4  =5 |

**List Observasi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Keberadaan** | |
| **Baik** | **Kurang**  **Baik** |
| **1.** | ***Facebook JICT* sudah tepat** |  |  |
| **2.** | ***Facebook* sangat terbuka** |  |  |
| **3.** | **Facebook mendorong pekerjaan lain** |  |  |
| **4.** | **Facebook menyediakan ruang yang bebas pasgi**  **Penggunanya** |  |  |
| **5.** | **Facebook tempat mempromosikan ide dan visual** |  |  |
| **6.** | **Penilaian terhadap program** |  |  |
| **7.** | **Penilaian terhadap JICT** |  |  |
| **8.** | **Penambahan pengetahuan dari media sosial** |  |  |
| **9.** | **Penambahan kepercayaan terhadap JICT** |  |  |
| **10.** | **Penambahan pendapat terhadap JICT** |  |  |
| **11.** | ***Antusiasme terhadap facebook* JICT** |  |  |
| **12.** | **Partisipasi terhadap Facebook JICT** |  |  |
| **13.** | **Perasaan puas terhadap facebook** |  |  |
| **14.** | **Perasaan puas terhadap facebook JICT** |  |  |

**Naskah Wawancara**

**Diajukan : PT. JICT Jakarta Utara**

**Topik : Fungsi Komunikasi Media sosial facebook dalam meningkatkan citra**

**Positif PT.JICT**

1. **Apa yang mendasari Pembentukan facebook JICT?**
2. **Mengapa menggunakan facebook sebagai media untuk kegiatan promosi dan penyampaian informasi ?**
3. **Apa harapan dari dibuatnya akun facebook ?**
4. **Hal apa saja yang sering ditampilkan didalam facebook ?**
5. **Apakah menurut anda penulisan profil di dalam facebook dapat mewakili citra diri, perusahaan?**
6. **Bagaimana Perkembangan facebook JICT dari mulai terbentknya akun hingga saat ini ?**
7. **Informasi-informasi apa saja yang diberikan JICT untuk bisa menumbuhkan opini public yang positif?**
8. **Bagaimana strategi yang dilakukan perusahaan dalam memanfaatkan facebook, kususnya dalam hal pencitraan perusahaan?**
9. **Apakah anda sering mengamati isi dan komen-komen yang ada difacebook JICT?**
10. **Bagaimana perusahaan menyikapi opini-opini masyarakat yang ada di facebook?**
11. **Apakah facebook berdampak positif bagi perusahaan?**

****

****

****

****