

**WEBSITE IMAP SEBAGAI MEDIA INTERNAL DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI
DI KALANGAN PARTNER STARBUCKS INDONESIA
(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA STARBUCKS RUKO PONDOK INDAH
JAKARTA SELATAN)**

Yunina Saraswati¹
Rahajeng Puspitosari²

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur

Email: yuninasaras05@gmail.com / 081295427790

Rahajeng.puspito.rp@gmail.com / 082111746227

ABSTRACT

This research aims to know the function of the Imap Website as a medium in fulfillment of Internal information needs among Partner Starbucks Store Pondok Indah in South Jakarta. This research uses qualitative research methods with an in-depth interview techniques. The study also uses techniques of observation to understand the situation of research directly. Data analysis technique used is the reduction of data where the data collected in the reduction and then served in the form of a narrative.. The results of this study explained that, the Imap Website has run his role as internal media fulfillment information for the partner of the Starbucks Shop Pondok Indah in South Jakarta. It can be seen from the passage function of the media as a means of information. In addition, the content of the Imap Website also has fulfilled what was expected by the partner. The Division of the content has been adapted to what is required by the partner. Interaction and socialization also quite effective in the Imap Website, it is evidenced by the existence of feedback that occurs between partners throughout Indonesia against the content of the information in the Imap Website.

Keywords: Internal Media, Website Imap, Information, Partner.

¹ 1371505015 Mahasiswi Konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta

² Dosen Pembimbing

PENDAHULUAN

Media Internal dalam suatu organisasi atau perusahaan mempunyai peran yang penting, yaitu sebagai sarana mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan. Perusahaan dapat mempublikasikan media internal secara khusus dibuat oleh organisasi untuk kalangan lingkungan dalam (internal).

Isi informasi terkait dengan perusahaan serta beberapa informasi yang bersifat rahasia. Jika komunikasi yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan dengan baik, maka diharapkan komunikasi keluar perusahaan juga berjalan baik. Banyak cara yang dilakukan untuk menyampaikan komunikasi salah satunya dengan menggunakan media. Media adalah suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Media adalah bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk membangun hubungan dan loyalitas dengan mitra internal maupun eksternal perusahaan khususnya dengan dengan pers atau wartawan.³

Umumnya isi media internal merupakan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh perusahaan, misalnya dalam rangka HUT (Hari Ulang Tahun) perusahaan, mengadakan lomba antar *partner*, *family gathering*, *outing*, dan acara makan bersama, maka foto-foto kegiatan-kegiatan tersebut bisa diberitakan di media internal perusahaan. Kegiatan lomba dan semacamnya

tersebut merupakan wadah untuk membangun rasa kebersamaan dan kekompakan antar pihak internal perusahaan, dan media internal berusaha meningkatkan, memperkuat memori rasa kebersamaan tersebut dengan memuat berita tersebut. Selain itu, dengan adanya media internal dalam perusahaan tentunya *partner* akan mengetahui mengenai berita perkembangan dan berita tentang kemajuan perusahaan. Media internal memiliki format seperti majalah, tabloid, maupun *website*. Media Internal mengelola aspek komunikasi yang penting dalam perusahaan, yaitu komunikasi internal.

Pengelolaan media internal pun harus diperhatikan, misalnya dalam penggunaan bahasa atau gambar yang sopan, yang tidak menyinggung perasaan atau prinsip kesusilaan. Dan juga yang tidak kalah penting adalah konsistensi waktu penerbitan. Tentunya agar semua hal tersebut bisa terwujud sangat dibutuhkan tenaga pengelola media internal yang profesional. Waktu penerbitan untuk media internal pun cenderung memilih waktu penerbitan secara periodik seperti mingguan, dua mingguan atau bulanan, yang tentunya semuanya terkait dengan kebijakan organisasi serta kemampuan tenaga para pengelola. Para pembaca pun dapat dengan mudah mengakses informasi yang diberikan dalam media internal tersebut.

Starbucks Ruko Pondok Indah merupakan *Store* baru yang ada di daerah Jakarta Selatan, dan mereka juga memiliki *partner* baru yang akan memulai menggunakan dan belajar lebih banyak lagi untuk mengetahui isi dari *website* *imap* sebagai media internal pemenuhan

³ Hafied Canggara. , *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cetakan ke empat, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), Hlm. 131

kebutuhan informasi para *partner starbucks* Indonesia. Jadi para *partner* bisa mempelajari sepenuhnya tugas untuk menjamin terpeliharanya kerjasama yang baik, terciptanya ketenangan kerja dengan mengikuti kepastian yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak, yang secara keseluruhan dimaksudkan untuk mendorong kegiatan kerja, meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya guna meningkatkan kesejahteraan *partner*. Untuk itu masing-masing pihak perlu secara sadar melaksanakan semua kewajiban dengan penuh tanggung jawab, dan mampu melakukan pekerjaan sebagai *partner* yang baik.

Media internal merupakan fasilitas komunikasi internal dan media penyebaran berita yang dilakukan oleh Starbucks. Sehingga, baik manajemen atas maupun *partner* bisa mengetahui dan dapat mengambil tindakan ketika ada hal-hal internal yang perlu diperbaiki. Adanya *website imap* sebagai media internal juga berfungsi agar seluruh *partner* dapat mengetahui juga tentang budaya perusahaan, *event* yang dilakukan oleh Starbucks, *Weekly Communication Bulletin* (Koran Mingguan Starbucks), *Promo On Going*, *Update New Recipe*, *Update New Standard*, serta ada pula forum khusus *partner Coffee team*, *Latte art team*, dan juga forum *partner* pecinta futsal dan basket *partners*, Serta *partner* dapat tetap *up to date* dengan segala informasi mengenai Starbucks, juga dapat mengetahui sudah sampai sejauh mana progress mereka sebagai *partner* di Starbucks.

Diharapkan dengan adanya *website imap* dapat mendukung terciptanya

suasana kondusif dan harmonis sehingga seluruh kegiatan perusahaan bisa berjalan dengan baik. Secara fungsi diharapkan *website imap* menjadi sarana yang efektif untuk memelihara dan melestarikan budaya positif di lingkungan perusahaan. Maka dari itu saya ingin mengkaji seputar penggunaan dan sejauh mana informasi yang didapatkan dari *website imap* sebagai media internal pemenuh kebutuhan informasi. Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat diambil rumusan masalah yaitu : **“Bagaimana fungsi Website Imap Sebagai Media Internal Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Di Kalangan Partner Starbucks Indonesia cabang Ruko Pondok Indah Jakarta Selatan”?**, Dan memiliki Tujuan Penelitian yaitu, Untuk mengetahui fungsi *website imap* sebagai media internal dalam pemenuhan kebutuhan informasi di kalangan *partner starbucks indonesia cabang ruko pondok indah Jakarta Selatan*.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Di mana dalam sebuah penelitian harus mempunyai metode dan harus memilih metode yang tetap terkait dengan tujuan penelitian yang sedang diteliti, agar selaras dengan masalah penelitian yang ditemukan.

Metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dengan apa adanya. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah, mamahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku

individu atau sekelompok orang.⁴ Dalam melakukan metode deskriptif kualitatif, peneliti harus mengetahui kedudukannya pada saat melakukan pengumpulan data dilapangan. Kedudukan peneliti dalam metode penelitian kualitatif tidak sama dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, penulis sendiri atau dengan bantuan oranglain merupakan alat pengumpul data utama.⁵

Penelitian mengenai “*Website Imap sebagai Media Internal Dalam Pemenuh Kebutuhan Informasi Di Kalangan Partner Starbucks Indonesia (Studi Deskriptif Kualitatif pada Starbucks Ruko Pondok Indah Jakarta Selatan)*” ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan *informan* dengan kriteria tertentu, karena peneliti ini ingin mengidentifikasi hal-hal khusus dari topik penelitian. Setelah mendapatkan informan, maka data yang terkumpul dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat memberikan jawaban dari pernyataan penelitian yang telah dirumuskan. Penelitian kualitatif ini tidak mengutamakan seberapa banyak informan (populasi) yang digunakan. Apabila pengumpulan data sudah terkumpul dan dirasa cukup, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu Deskriptif kualitatif. Di mana dalam sebuah penelitian harus mempunyai metode dan harus memilih metode yang tetap terkait dengan tujuan

penelitian yang sedang diteliti, agar selaras dengan masalah penelitian yang ditemukan. Metode deksriptif kualitatif yang digunakan oleh Peneliti dinilai sepadan dengan penelitian yang dibahas oleh Peneliti, di mana metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana *Website Imap* Sebagai Media Internal Dalam Pemenuh Kebutuhan Informasi Di Kalangan *Partner Starbucks Indonesia (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Starbucks Ruko Pondok Indah Jakarta Selatan)*.

Adapun Subjek dan Objek Penelitian, Subjeknya yaitu *Partner Starbucks Ruko Pondok Indah*, dan Objeknya *Website Imap Starbucks Ruko Pondok Indah*. Identitas Informan dan *Key Informan*, sebagai berikut. *Key Informan* Virani Masayu Sriwijayanti menjabat sebagai *Learning and Development Manager*. Informan 1 Andari Oktriyani menjabat sebagai *Store Manager*, Informan 2 Fika Chesa Margakatra menjabat sebagai *Supervisor* dan Informan 3 Randi Tri Rizky menjabat sebagai Barista. Menggunakan beberapa definisi Konseptual yaitu *Website*, *Website* adalah sebuah halaman di internet yang berisi informasi baik berupa audio maupun visual yang saling berhubungan satu sama lainnya, yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Media Internal, Media internal adalah sarana komunikasi yang dibuat dan dibentuk oleh perusahaan itu sendiri, dan dengan adanya media internal dipakai oleh perusahaan sebagai sarana penyebaran informasi yang berhubungan dengan perusahaan lalu disebarakan kepada seluruh anggota perusahaan (publik internal). Pemenuhan Kebutuhan Informasi, adalah berkembang nya media

⁴ Moleong, L. J., *Metodelogi Peneitian Kualitatif*, (Jakarta, Remaja Rosdakarya, 2005), Hlm. 5

⁵ Ibid, Hlm. 9

komunikasi, tugas menyebarkan informasi kepada semua anggota serentak menjadi lebih sederhana. Dan definisi *Partner, Partner* di dalam budaya Starbucks Indonesia adalah pengganti sebutan atau panggilan untuk karyawan yang bekerja pada lingkungan perusahaan Starbucks Indonesia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada Data Primer, yaitu Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) dan Observasi. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlihat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁶ Penelitian ini memilih jenis observasi partisipan. Observasi Partisipan adalah metode observasi dimana periset juga berfungsi sebagai partisipan, serta ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan kelompok yang diriset apakah kehadirannya diketahui atau tidak.⁷ Serta ada pula Data Sekunder, Data sekunder adalah data penunjang yang digunakan sebagai bagian pendukung untuk melengkapi jawaban dari fokus peneliti atau tujuan penelitian, Data Sekunder yang dilakukan yaitu Studi Pustaka. Lokasi dan Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 3 Maret - 3 Mei 2017 di Starbucks Ruko Pondok Indah

⁶ Bungin, B., *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, Kencana, 2011), Hlm. 111

⁷ Kriyantono, R., *Riset Komunikasi*, (Jakarta, Kencana, 2010), Hlm. 112

yang berlokasi di Jalan Metro Pondok Indah, Rukan Plaza 1-1UA-33 Jakarta Selatan, Melalui Teknis Analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁸

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah dipahami. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.⁹

3. Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion/Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Hal ini karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.¹⁰ dan Menggunakan Validitas data Triangulasi Sumber, Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana peneliti menguji validitas data

⁸ Sugiyono., *Loc, Cit.*

⁹ Sugiyono., *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung, Alfabeta, 2009), Hlm. 249

¹⁰ *Ibid*, Hlm. 252

tentang *Website Imap* Sebagai Media Internal Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Di Kalangan Starbucks Indonesia, Studi Deskriptif Kualitatif Pada Starbucks Ruko Pondok Indah Jakarta Selatan. Setelah ini peneliti akan membandingkan hasil wawancara *Key Informan* dan mengecek kembali kebenaran dengan mewawancarai sumber-sumber lain yaitu para *Informan*.

HASIL PENELITIAN

Hasil evaluasi dari wawancara yang telah dilakukan Peneliti bahwa, *Website Imap* sudah cukup menjadi media internal pemenuhan kebutuhan informasi untuk para *partner*, khususnya *partner* Starbucks Ruko Pondok Indah. Seluruh informasi didalam *Website Imap* tetap dapat mencari informasi yang lengkap, sehingga *partner* akan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Isi dari *Website Imap* juga terkait dengan budaya perusahaan, forum *partner* atau tempat untuk *sharing knowledge*, meningkatkan *skill partner* dari waktu ke waktu, kebijakan perusahaan, syarat-syarat yang berlaku didalam budaya perusahaan, program penghargaan untuk para *partner* yang berprestasi dan juga mengabdikan pada perusahaan. *partner* bisa mendapatkan nilai hiburan dan juga nilai emosional didalamnya, contohnya seperti *partner* yang berbakat dalam brewing bisa di ikut sertakan dalam acara *Indonesian Brewing Champion*, dan berita acara tersebut akan di komunikasikan melalui *Website Imap*, sehingga membuat *partner* lain yang memiliki skill yang sama akan terus mengasah kemampuannya agar bisa di

ikut sertakan juga dalam *event* yang serupa.

Informasi didalam *Website Imap* dinilai oleh *partner* telah lengkap dan *up to date* setiap harinya, hal tersebut adalah hal yang kuat bagi *partner* untuk selalu mengakses *Website Imap*. Sosialisasi yang di komunikasikan melalui *Website Imap* telah berhasil dipraktekkan di lingkungan perusahaan, interaksi pun telah berjalan dengan baik di dalam *Website Imap*, hal tersebut dibuktikan dengan adanya *feedback* yang terjadi terhadap seluruh isi informasi didalam *Website Imap*. isi informasi yang lengkap dan *up to date*, sehingga para *partner* akan terus mendapatkan informasi terbaru setiap harinya. *Website Imap* merupakan media komunikasi yang baik, karena terdapat empat nilai strategi di dalamnya, seperti nilai informasi, nilai pendidikan, nilai hiburan, dan nilai emosional. Sosialisasi dan interaksi yang terjadi di dalam *Website Imap* pun berjalan dengan efektif, hal tersebut terbukti dengan adanya *feedback* yang diberikan para *partner*. *Website Imap* mempunyai peran sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan informasi para *partner*.

Website Imap merupakan media internal yang paling di sukai oleh para *partner* karena itu adalah media internal pemenuhan kebutuhan informasi untuk para *partner* yang berbasis teknologi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima secara cepat dan mudah. Bagi Starbucks dengan mengkomunikasikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para *partner* melalui *Website Imap* akan membangun dan memelihara hubungan yang baik

antara perusahaan dan *partner*-nya. *Website Imap* merupakan media internal yang paling di sukai oleh para *partner* karena itu adalah media internal pemenuhan kebutuhan informasi untuk para *partner* yang berbasis teknologi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima secara cepat dan mudah. Bagi Starbucks dengan mengkomunikasikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para *partner* melalui *Website Imap* akan membangun dan memelihara hubungan yang baik antara perusahaan dan *partner*-nya.

Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian, Penelitian ini hanya membahas tentang bagaimana *Website Imap* sebagai media internal dalam pemenuhan kebutuhan informasi *partner*. Hal ini dilakukan oleh peneliti agar lebih fokus pada penelitian. Selama menjalankan penelitian ini, peneliti menemukan adanya kendala, diantaranya seperti kesibukan dari *Key informan* dan *informan* yang tidak bisa ditemui di hari yang sama, maka dari itu peneliti berusaha untuk mencocokkan jadwal dengan para *Key informan* dan *informan*. Keterbatasan waktu untuk melakukan wawancara serta observasi untuk penelitian ini dirasa masih belum cukup, karena itulah yang menyebabkan mungkin tidak semua informasi yang dibutuhkan dapat teridentifikasi dan *explore* lebih banyak karna adanya kendala tersebut. Kendala lain yang dialami oleh peneliti adalah, Hilangnya rekaman wawancara antara Peneliti dengan Informan 1 yaitu Ibu Andari Oktriyani, yang menyebabkan Peneliti harus mengulang kembali wawancara bersama Ibu Andari Oktriyani lewat media *chatting* yaitu *Whatsapp* karna pada saat

peneliti ingin melakukan penelitian di tempat penelitian sebelumnya yaitu Starbucks Ruko Pondok Indah, kebetulan beliau sedang mengambil cuti satu minggu karna ada keperluan diluar jadwal pekerjaannya. Untungnya dengan kebaikan hati dari *Store Manager* Starbucks Ruko Pondok Indah tersebut masih tetap mau diwawancarai walaupun harus menunggu hingga larut malam, dan beliau masih bersedia untuk memberikan informasi yang rinci, sama seperti informasi yang sudah diberitahukan diwawancara sebelumnya.

Kelalaian Peneliti tersebut lah yang menjadi kendala terberat selama menyusun penelitian ini, dari kesalahan tersebut peneliti belajar bahwa ketelitian dalam menyusun penelitian ini sangatlah dibutuhkan, karena waktu tidak dapat di ulang dan waktu penyusunan skripsi ini tidak dapat diperpanjang lagi. Hasil evaluasi dari wawancara yang telah dilakukan bahwa, *Website Imap* sudah cukup menjadi media internal pemenuhan kebutuhan informasi untuk para *partner*, khususnya *partner* starbucks ruko pondok indah. Walaupun ada beberapa yang bisa dikatakan belum cukup efektif sebagai media internal pemenuhan kebutuhan informasi, dari semua informasi yang di dapat serta di muat di dalam *Website Imap* sudah cukup lengkap, sesuai dengan konten, rapih, *update* setiap harinya dan juga sudah mampu memenuhi kebutuhan informasi sehari-hari, yang hal tersebut sudah bisa dikatakan *Website Imap* sudah mampu menjadi Media Internal Pemenuhan Kebutuhan Informasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Website Imap sudah berfungsi sebagai media informasi, memberikan nilai informasi yang bermutu dan berguna bagi para *partner*. Dengan adanya berbagai informasi yang berguna dan bermutu maka semua *partner* akan mengetahui seluruh informasi yang berkaitan dengan perusahaan, pekerjaan hingga tanggung jawab mereka. *Website Imap* tentunya mempermudah pekerjaan *partner* disetiap konten-nya, *Website Imap* dari segi media pembelajaran, sudah mencukupi untuk memberikan edukasi kepada setiap *partner* yang mengakses *Website Imap*. Hasil dari wawancara bersama dengan *Learning and Development* juga telah memaparkan bahwa isi dari *Website Imap* terkait dengan semua informasi yang dibutuhkan para *partner*. *Website Imap* juga telah memberikan nilai hiburan serta emosional dari setiap postingan mingguan seperti pemberian penghargaan, *sharing knowledge partner* dan juga *weekly communication*.

Konten yang berisikan di dalam *Website Imap* sengaja dibuat singkat, padat, dan jelas kemudian diberikan link untuk membuka detail informasi yang disampaikan. Konten yang dibuat pun selalu *up to date* setiap hari nya, dengan konten yang lengkap *partner* bisa mencari informasi sesuai dengan konten yang mereka butuhkan. Konten pada *homepage* atau halaman utama dibuat menarik, agar *partner* setiap mengakses *Website Imap partner* selalu ingin membaca setiap postingan yang terdapat didalamnya, dengan bentuk huruf serta ukuran yang ditata dengan rapih agar bisa membuat *partner* nyaman saat membaca

informasi yang mereka baca. *Website Imap* pun memiliki sifat sosialisasi dan interaksi yang cukup baik terhadap *partner*, bisa mendapatkan *feedback* dari *partner* seluruh Indonesia lewat forum *partner*. Interaksi yang terjadi didalam *Website Imap* adalah salah satu tujuan yang hendak dicapai untuk memberikan *feedback* atas apa yang telah dilakukan. Interaksi dan sosialisasi juga dilakukan melalui *Website Imap* memang cukup efektif, tetapi tidak berjalan sesuai dengan keinginan perusahaan dan hal tersebut diataslah yang dibutuhkan oleh *partner* sebagai pemenuhan kebutuhan informasi.

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti mengenai hasil penelitian ini adalah, Untuk peningkatan ke efektifan forum *partner* agar bisa terus dikembangkan, agar *partner* bisa merasa bahwa forum sesama *partner* dapat membantu ke efektifan mendapatkan informasi lebih dari apa yang telah didapatkan. Saran Teoritis, diharapkan agar penelitian ini dapat terus ditingkatkan dengan permasalahan atau topik yang lebih terfokus lagi, agar lebih mempengaruhi *partner* untuk terus menggali informasi. Saran praktis yang akan disampaikan oleh peneliti melalui penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi *partner* Starbucks, dan juga divisi *Learning and Development* untuk menambah konten dan pemenuhan informasi dan juga memperhatikan isi forum agar lebih efektif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hafied Canggara, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

NOTE: Kutipan di BAB 2 tidak jelas