

**SIKAP PENGGUNA INDOSAT SURABAYA  
MENGENAI FITUR *DONATE AND GIVES LOVES* DALAM  
APLIKASI SURABAYA ZOO**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

Dea Avelia Anggono

NRP.1423013009

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2016**

# **SKRIPSI**

## **SIKAP PENGGUNA INDOSAT SURABAYA MENGENAI FITUR DONATE AND GIVES LOVES DALAM APLIKASI SURABAYA ZOO**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik  
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :

Dea Avelia Anggono  
NRP.1423013009

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Dea Avelia Anggono

NRP : 1423013009

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**SIKAP PENGGUNA INDOSAT SURABAYA MENGENAI FITUR  
*DONATE AND GIVE LOVES* DALAM APLIKASI SURABAYA ZOO**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 14 Desember 2016

Penulis



Dea Avelia Anggono

NRP.1423013009

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### **Sikap Pengguna Indosat Surabaya Mengenai Fitur *Donate and Gives Loves* dalam Aplikasi *Surabaya Zoo***

Oleh :

Dea Avelia Anggono

NRP.1423013009

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Maria Yulastuti, S.Sos.,M.Med.Kom (  )  
NIK.142.09.0645

Pembimbing II : Yuli Nugraheni, S.Sos.,M.Si (  )  
NIK.142.09.0647

Surabaya, 30 November 2016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan sudah diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : 05 Desember 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK.142.09.0647

Dewan Penguji,

1. Ketua : Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.  
NIK.142.10.0659 
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.  
NIK.142.09.0647 
3. Anggota : Maria Yulastuti., S.Sos., M.Med.Kom.   
NIK.142.09.0645
4. Anggota : Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom.   
NIK.142.15.0849

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Dea Avelia Anggono

NRP : 1423013009

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **SIKAP PENGGUNA INDOSAT SURABAYA  
MENGENAI FITUR *DONATE AND GIVES LOVES*  
DALAM APLIKASI SURABAYA ZOO**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Desember 2016



Dea Avelia Anggono

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap kata yang terucap pasti ada doa yang terpancarkan. Kekuatan ucapan mempengaruhi bagaimana sikap dan tindakan setiap manusia. Sikap manusia sangatlah berbeda, begitu juga dengan tindakan. Tindakan yang diambil merupakan suatu cerminan untuk terus maju kedepan. Saat ini tindakan yang saya ambil merupakan langkah pertama untuk mencapai masa depan, dengan adanya dukungan untuk pencapaian yang sempurna.

Perjuangan yang tiada akhir akan selalu membuahkan hasil yang begitu melegakan, sama halnya dengan perjuangan pembuatan skripsi ini. Kurun waktu 3,5 tahun, saya berhasil mencapai titik yang membuat saya mampu meraih masa depan. Terwujudnya skripsi ini merupakan bagaimana sikap dan tindakan yang benar untuk terus berjuang. Karena saya tahu bahwa “Perjuangan tidak akan pernah mengkhianati hasil ” dan ketika kamu Percaya, semua akan dimudahkan.

**“ If You Believe in Yourself, everything You Do as Possible ”**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan kasih yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat terakhir kelulusan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Skripsi yang berjudul *SIKAP PENGGUNA INDOSAT SURABAYA MENGENAI FITUR DONATE AND GIVES LOVES DALAM APLIKASI SURABAYA ZOO*, mampu terselesaikan dengan baik.

Secara keseluruhan skripsi ini berisikan penelitian terhadap sikap pengguna Indosat mengenai fitur *donate and gives loves* dalam Aplikasi *Surabaya Zoo*. Aplikasi ini dibuat oleh Indosat Ooredoo, dimana dengan munculnya aplikasi ini mampu memberikan kesempatan bagi anak-anak muda yang dapat mengemabngkan bakatnya serta mampu memberikan karya-karya luar biasa untuk menjadikan Indonesia lebih baik lagi dalam prestasi.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dukungan serta *support* dari segala pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Zandy Setiawan, merupakan sosok yang selalu mendukung saya dengan apapun yang saya lakukan. Meskipun beliau jauh, beliau senantiasa selalu mendoakan yang terbaik, memberi masukan, dorongan dan juga semangat yang luar biasa. Terima kasih Papa atas doa-doamu.
2. Irsatik Rahayu, yang selalu ada menemani disaat susah, menyerah dan ingin putus asa, namun beliau selalu memberikan nasehat dan arah sehingga peneliti mampu hingga saat ini.



Terima kasih Mama atas segala pengorbanan yang telah Engkau berikan.

3. Deta Alvian Anggono, kakak yang selalu membantu saya saat sedang mengalami masalah, yang selalu menemani saat pembuatan skripsi, membantu memperbaiki disaat saya tidak bisa memperbaikinya. Terima kasih kakak, meskipun sering untuk bertengkar tetapi Engkau tidak menutup mata saat adikmu kesusahan.

4. Tania Elisha, Kevin Janitra, Stephanus Chiristian, dan Gabriella Felicia, sahabat saya yang mampu mengurangi beban pada saat saya merasa lelah. Terima kasih kalian selalu mendukung dan selalu ada untuk saya serta menyemangati saya dalam pembuatan skripsi ini.

5. Teman-teman saya dalam komunitas s'C yang luar biasa, kalian selalu mendoakan agar saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas doa dan support kalian.

6. Kristin Wulandari, teman baik saya, meskipun kau jauh disana menempuh pendidikan diluar sana, namun kau tidak pernah lupa untuk selalu memberikan semangat dan mendoakan agar pengerjaan skripsi ini berjalan lancar. Terima kasih.

7. Ibu Maria Yulastuti.,S.Sos.,M.Med.Kom dan Ibu Yuli Nugraheni.,S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan masukan, saran, dan bersedia meluangkan waktu untuk saya dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan sehingga pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

8. Ibu Yuli Nugraheni.,S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

yang memberikan kepercayaan kepada saya untuk pengerjaan skripsi ini hingga selesai.

9. Bapak Ignatius Rys Deddy A.,S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang juga telah memberikan kepercayaan serta support yang diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

10. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang selalu memberikan dukungan serta masukan yang diberikan dan akhirnya peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

11. Seluruh staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang sangat banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini hingga akhir.

12. Fikomers 2013 yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini. Peneliti tidak dapat menyebutkan satu-satu tetapi peneliti bersyukur karena dengan adanya kalian, peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan, terima kasih atas semua perhatian dan dukungan yang diberikan.

## DAFTAR ISI

|                                                  |       |
|--------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN SAMPUL .....                             | i     |
| SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....              | ii    |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                        | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                         | iv    |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... | v     |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                        | vi    |
| KATA PENGANTAR .....                             | vii   |
| DAFTAR ISI .....                                 | x     |
| DAFTAR TABEL .....                               | xiii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xvi   |
| ABSTRAK .....                                    | xvii  |
| ABSTRAC .....                                    | xviii |

### **BAB I. PENDAHULUAN .....**

01

I.1 Latar Belakang ..... 01

I.2 Rumusan Masalah ..... 08

I.3 Tujuan Penelitian ..... 08

I.4 Manfaat Penelitian ..... 09

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| I.5 Batasan Penelitian .....                 | 09        |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>        | <b>11</b> |
| II.1 Kerangka Teori .....                    | 11        |
| II.2 Nisbah Antar Konsep .....               | 16        |
| II. 3 Bagan Kerangka Konseptual .....        | 17        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>      | <b>18</b> |
| III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....  | 18        |
| III.2 Metode Penelitian .....                | 18        |
| III.3 Identifikasi Variabel Penelitian ..... | 19        |
| III.4 Definisi Konseptual .....              | 19        |
| III.5 Definisi Operasional .....             | 20        |
| III.6 Populasi dan Sampel .....              | 23        |
| III.7 Teknik Penarikan Sampel .....          | 24        |
| III.8 Teknik Pengumpulan Data .....          | 25        |
| III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas..... | 26        |
| III.10 Teknik Analisis Data .....            | 28        |

|                                                                                                                                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                               | <b>30</b>  |
| IV.1 Gambaran Subjek Penelitian .....                                                                                                   | 30         |
| IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                                                               | 35         |
| IV.3 Hasil Penelitian .....                                                                                                             | 40         |
| IV.4 Hasil Sikap Pengguna Indosat Surabaya Mengenai<br>Fitur <i>donate and Gives Loves</i> dalam Aplikasi <i>Surabaya<br/>Zoo</i> ..... | 94         |
| <b>BAB V. PENUTUP .....</b>                                                                                                             | <b>98</b>  |
| V.1 Kesimpulan .....                                                                                                                    | 98         |
| V.2 Saran .....                                                                                                                         | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                             | <b>104</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                   | <b>108</b> |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel I.1   | Perbedaan <i>Surabaya Zoo</i> dan <i>Ragunan Zoo</i> .....05                                                                                       |
| Tabel IV.1  | Hasil Uji Validitas Kognitif .....36                                                                                                               |
| Tabel IV.2  | Hasil Uji Validitas Afektif ..... 37                                                                                                               |
| Tabel IV.3  | Hasil Uji Validitas Konatif ..... 38                                                                                                               |
| Tabel IV.4  | Hasil Uji Reliabilitas Sikap ..... 39                                                                                                              |
| Tabel IV.5  | Deskripsi Usia ..... 41                                                                                                                            |
| Tabel IV.6  | Deskripsi Pendidikan Terakhir .....42                                                                                                              |
| Tabel IV.7  | Deskripsi Pekerjaan ..... 43                                                                                                                       |
| Tabel IV.8  | Deskripsi Penghasilan ..... 44                                                                                                                     |
| Tabel IV.9  | Responden tahu Aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> dibuat untuk memberikan informasi mengenai Kebun Binatang Surabaya ..... 45                            |
| Tabel IV.10 | Responden tahu Aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> memiliki fitur <i>donate and gives loves</i> dalam mendukung kemajuan Kebun Binatang Surabaya ..... 48 |
| Tabel IV.11 | Responden tahu fitur <i>donate and gives loves</i> dibuat untuk mendukung pelestarian satwa di Kebun Binatang Surabaya ..... 50                    |

|             |                                                                                                                                                                              |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel IV.12 | Responden tahu fitur <i>donate and gives loves</i> digunakan sebagai bentuk pendonasian bagi satwa yang akan punah di Kebun Binatang Surabaya ..... 52                       |
| Tabel IV.13 | Responden tahu fitur <i>donate and gives loves</i> dibuat untuk membangun sarana dan prasarana Kebun Binatang Surabaya .....55                                               |
| Tabel IV.14 | Responden tahu fitur <i>donate and gives loves</i> dilaksanakan sebagai bentuk perlindungan satwa yang akan punah di Indonesia khususnya di Kebun Binatang Surabaya ..... 58 |
| Tabel IV.15 | Hasil Akhir Sikap Kognitif ..... 60                                                                                                                                          |
| Tabel IV.16 | Responden senang terhadap aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> , karena dibuat untuk memberikan informasi mengenai Kebun Binatang Surabaya ..... 62                                  |
| Tabel IV.17 | Responden senang terhadap aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> , karena memiliki fitur <i>donate and gives loves</i> dalam mendukung kemajuan Kebun Binatang Surabaya .....65        |
| Tabel IV.18 | Responden senang terhadap fitur <i>donate and gives loves</i> , karena digunakan sebagai bentuk pendonasian bagi satwa yang akan punah di Kebun Binatang Surabaya ..... 67   |
| Tabel IV.19 | Responden senang terhadap fitur <i>donate and gives loves</i> , karena dibuat untuk mendukung pelestarian satwa di Kebun Binatang Surabaya .....70                           |
| Tabel IV.20 | Responden senang terhadap fitur <i>donate and gives loves</i> , karena dibuat untuk membangun sarana dan prasarana Kebun Binatang Surabaya..... 71                           |

|             |                                                                                                                                                                                              |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel IV.21 | Responden senang terhadap fitur <i>donate and gives loves</i> , karena dilaksanakan sebagai bentuk perlindungan satwa yang akan punah di Indonesia khususnya di Kebun Binatang Surabaya..... | 73 |
| Tabel IV.22 | Hasil Akhir Sikap Afektif .....                                                                                                                                                              | 75 |
| Tabel IV.23 | Responden sudah mendownload Aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> , karena memberikan informasi mengenai Kebun Binatang Surabaya.....                                                                 | 77 |
| Tabel IV.24 | Responden sudah menggunakan fitur <i>donate and gives loves</i> yang dibuat untuk mendukung kemajuan Kebun Binatang Surabaya .....                                                           | 80 |
| Tabel IV.25 | Responden sudah memberikan donasi dan <i>gives loves</i> di fitur <i>donate and gives loves</i> .....                                                                                        | 82 |
| Tabel IV.26 | Hasil Akhir Konatif .....                                                                                                                                                                    | 84 |
| Tabel IV.27 | Hasil Sikap .....                                                                                                                                                                            | 86 |
| Tabel IV.28 | Tabulasi Silang Antara Usia dengan Sikap Konatif ...                                                                                                                                         | 89 |
| Tabel IV.29 | Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir dengan Sikap Konatif .....                                                                                                                        | 90 |
| Tabel IV.30 | Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan Sikap Konatif .....                                                                                                                                  | 91 |
| Tabel IV.31 | Tabulasi Silang Antara Penghasilan dengan Sikap Konatif .....                                                                                                                                | 93 |
| Tabel IV.32 | Hasil Sikap .....                                                                                                                                                                            | 94 |



## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                           |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1  | <i>Donate and Gives Loves</i> .....                       | 06 |
| Gambar 2.2  | <i>Animal Donate</i> .....                                | 06 |
| Gambar 2.3  | Jumlah Donasi .....                                       | 07 |
| Gambar 2.4  | Persetujuan Donasi .....                                  | 07 |
| Gambar 2.5  | Proses Donasi .....                                       | 07 |
| Gambar 2.6  | Pemberitahuan .....                                       | 07 |
| Gambar IV.1 | Tampilan Aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> .....               | 47 |
| Gambar IV.2 | Tampilan Hewan yang akan Punah di KBS .....               | 54 |
| Gambar IV.3 | Menu di dalam Aplikasi <i>Surabaya Zoo</i> .....          | 64 |
| Gambar IV.4 | Fitur <i>Donate and Gives Loves</i> .....                 | 66 |
| Gambar IV.5 | Nominal didalam fitur <i>donate and gives loves</i> ..... | 69 |
| Gambar IV.6 | Tampilan <i>Animal Travis</i> (permainan) .....           | 78 |
| Gambar IV.7 | Tampilan Edukasi .....                                    | 79 |

## ABSTRAK

Dea Avelia Anggono, NRP1423013009. SIKAP PENGGUNA INDOSAT SURABAYA MENGENAI FITUR *DONATE AND GIVES LOVES* DALAM APLIKASI *SURABAYA ZOO*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 2016.

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Komponen sikap terdiri dari tiga, yaitu kognitif yang berupa pengetahuan, afektif mempengaruhi emosional atau perasaan dan konatif yang berkecenderungan untuk bertindak. Komponen ini dapat melihat bagaimana masyarakat khususnya pengguna Indosat bertindak dengan adanya fitur *donate and gives loves* yang terdapat dalam aplikasi *Surabaya Zoo*.

*Surabaya Zoo* merupakan aplikasi *mobile* yang menyajikan berbagai informasi seputar Kebun Binatang Surabaya atau KBS yang sangat bermanfaat bagi para pengunjung seperti informasi yang dimiliki, jadwal atraksi binatang, peta digital area kebun binatang, permainan interaktif, serta berbagai fasilitas yang ada di area kebun binatang. Penelitian ini akan mengetahui bagaimana sikap pengguna Indosat Surabaya mengenai fitur *donate and gives loves* dalam Aplikasi *Surabaya Zoo*. Dengan adanya ketiga komponen tersebut maka akan menghasilkan sikap kognitif afektif dan konatif dari setiap responden. Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang hanya menggunakan satu variabel dan menggunakan metode survey, dimana responden akan diukur menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini akan mengetahui seberapa besar sikap positif atau negatif yang didapat dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Sikap, CSR, Aplikasi Surabaya Zoo, Fitur Donate and Gives Loves**

## **ABSTRAC**

Dea Avelia Anggono, NRP1423013009. *The Attitude of Surabaya Indosat users about donate and gives loves features in the Surabaya Zoo application*, Faculty of Communication Widya Mandala Catholic University Surabaya, 2016.

Attitude is a reaction or response of someone who is still closed to a stimulus or object. Attitude consists of three components, namely cognitive form of knowledge, affecting the emotional or affective and conative feeling inclined to act. This component can see how the public, especially users of Indosat act with their features donate and gives loves contained in the application Surabaya Zoo.

Surabaya Zoo is a mobile application that serves a variety of information about the Surabaya Zoo or KBS very useful to visitors like Opera-owned, schedule an animal attraction, digital map area zoo, interactive games, as well as various facilities that exist in the area of the zoo. This study will determine how attitudes about the features users Indosat Surabaya donate and gives loves in the Application Surabaya Zoo. With the existence of these three components will produce cognitive, affective, and conative attitude of each respondent. This type of research is descriptive use only one variable and use the survey method, in which respondents will be measured using a Likert scale. The results of this study will determine how much positive or negative attitude obtained in this study.

**Keyword : The Attitude, CSR, Surabaya Zoo Application, Donate and Gives Loves Features**