



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PERSEPSI KARYAWAN PT SIGAP LINTAS NUSANTARA  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN SIGAP LINTAS NUSANTARA**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana stars I (SI)

Ilmu komunikasi

Disusun Oleh :

**HARIYANTO**

44307010006

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2014**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PERSEPSI KARYAWAN PT SIGAP LINTAS NUSANTARA  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PT SIGAP LINTAS  
NUSANTARA

Nama : Hariyanto

Nim : 44307010006

Fakultas : Ilmu komunikasi

Jurusan : Marcomm & Advertising

UNIVERSITAS  
Mengetahui  
Pembimbing  
MERCU BUANA

Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Hariyanto

Nim : 44307010006

Bidang Studi : Marcomm & Advertaising

Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN PT SIGAP LINTAS NUSANTARA  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PT SIGAP LINAS  
NUSANTARA

Jakarta, Juni 2014

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

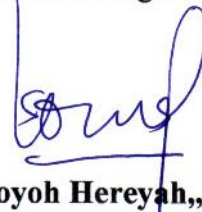
  
Dr. Yoyoh Hereyah,,M.si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Bidang studi



Dr. Yoyoh Hereyah,,M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI**

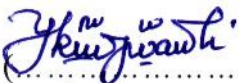
Nama : Hariyanto  
Nim : 44307010006  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Marcomm & Advertaising  
Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN PT SIGAP LINTAS NUSANTARA  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PT SIGAP LINTAS  
NUSANTARA


Jakarta, Juni 2014

Mengetahui,  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang  
( **A. Rahman, M.Si** )
2. Penguji ahli  
( **Yuni Tresnawati, I. kom** )
3. Pembimbing  
( **Dr. Yoyoh Hereyah,,M.Si** )

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Hariyanto

Nim : 44307010006

Fakultas : Ilmu Komunikasi

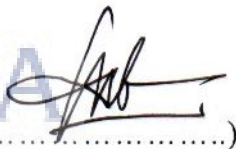
Bidang Studi : Marcomm & Advertaising

Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN PT SIGAP LINTAS NUSANTARA  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN SIGAP LINTAS  
NUSANTARA

Jakarta, Juni 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang  
( **A. Rahman, M.Si** )



(.....)

2. Penguji ahli  
( **Yuni Tresnawati, I.Kom** )



(.....)

3. Pembimbing  
( **Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si** )



(.....)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) program studi Marketing Communication & Advertising Ilmu Komunikasi Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan, karena semua ini masih dalam proses pembelajaran. Tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, Khusus kepada :

1. Ibu Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua terima kasih atas dukungan dan serta do'a yang dipanjatkan kepada penulis. Juga untuk Kaka Ku tersayang, atas bantuannya dan semangat yang diberikan kepada penulis.

3. Para dosen jurusan Marcomm & advertising Universitas Mercu Buana, terima kasih telah mengajar dan memberikan pengalaman yang sangat bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
4. Para staf TU Fakultas ilmu komunikasi, terima kasih atas bantuannya mengenai surat- surat permohonan dan perizinan.
5. Devi dan Anti Sahabat Baik ku yang telah membantu dalam penulisan skripsi.
6. Teman – teman Fakultas ilmu komunikasi yang membantu penulisan dan rela meluangkan waktunya yaitu gunawan, Fadian, Ical, Rio, Iyung, ari, gading, edmon.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulisan dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

AKhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan rekan – rekan mahasiswa/I Universitas Mercu Buana.

Jakarta, May 2014

penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Signifikasi Penelitian .....	6
1.4.1 Signifikasi Akademis.....	6
1.4.2 Signifikasi Praktis.....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Komunikasi .....	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	7
2.1.2 Komunikasi Internal.....	13
2.2 Karyawan.....	16
2.2.1 Pengertian Karyawan.....	16
2.2.2 Fungsi Pokok dan Fungsi Karyawan.....	19
2.3 Pengertian citra.....	21



2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	21
2.4. Pengembangan Karyawan.....	22
2.4.1. Pentingnya Pengembangan.....	22
2.5. Persepsi.....	26
2.5.1. Pengertian Persepsi.....	26

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan Sampel .....	31
3.3.1. Populasi .....	31
3.3.2. Sampel.....	32
3.4 Definisi Konsep.....	33
3.4.1. Definisi Konsep.....	33
3.4.2. Operasional Konsep.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1. Data Primer.....	37
3.5.2. Data Sekunder.....	37
3.6 Analisis Data.....	38

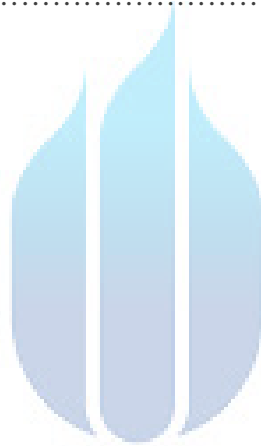
### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

4.1 Sejarah Singkat PT SigapLintas Nusantara.....	39
4.1.1. Daftar Pelanggan sigap Express.....	45
4.2. Hasil Penelitian.....	46

4.2.1. Identitas Responden.....	46
4.2.2. Pengetahuan Karyawan.....	51
4.2.3. Penilaian Karyawan.....	54
4.3. Pembahasan.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabell.....	32
Populasi Karyawan PT SigapLintas Nusantara	
Tabel 4.2.2.....	46
Identitas Respon dan Berdasarkan Jenis Kelamin	
Tabel 4.2.3.....	47
Identitas Berdasarkan Umur	
Tabel 4.2.4.....	47
Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan	
Tabel 4.2.5.....	48
Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
Tabel 4.2.6.....	49
Identitas Responden Posisi dan Jabatan	
Tabel 4.2.7.....	50
Identitas Responden Lama Bekerja	
Tabel 4.2.2.8.....	51
Pengetahuan Karyawan Terhadap Citra Perusahaan PT SigapLintas Nusantara	
Tabel 4.2.2.9.....	51
Pengetahuan Tentang Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman	
Tabel 4.2.2.10.....	52
Pengetahuan Mengenai Tanggung Jawab Dalam Pengiriman Barang Pelanggan	

Tabel 4.2.2.11.....	53
Pengetahuan Tentang Penghargaan Yang Pernah Diterima Oleh PT Sigap Lintas Nusantara	
Tabel 4.2.2.12.....	54
Penilaian Karyawan Tentang Penampilan Kepala Cabang Manger Pengiriman	
Tabel 4.2.2.13.....	55
Penilaian Penampilan Karyawan PT Sigap Lintas Nusantara	
Tabel 4.2.3.14.....	55
Penilaian Kecepatan Dalam Pengiriman Barang	
Tabel 4.2.3.15.....	56
Penilaian Kedisiplinan Kerja Karyawan PT Sigap Lintas Nusantara	
Tabel 4.2.3.16.....	57
Penilaian Kecepatan Dalam Pengambilan Barang	
Tabel 4.2.3.17.....	57
Penilaian Kemampuan Karyawan Dalam Pengepakan Barang	
Tabel 4.2.3.18.....	58
Penilaian Karyawan Dalam Pengimputan Data	
Tabel 4.2.3.19.....	59
Penilaian Karyawan Dalam Memasarkan Jasa Pengiriman PT Sigap Lintas Nusantara	
Tabel 4.2.3.20.....	59
Penilaian Kecepatan Dalam Pengambilan Uang Jasa pengiriman	

## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Keterangan Kuesioner
- B. Lembar Kuesioner
- C. Tabel Induk Hasil Penelitian
- D. Coding Sheet
- E. Surat Organisasi PT Sigap Lintas Nusantara
- F. Surat Penawaran Harga
- G. Surat Keterangan Domisili perusahaan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA