



**PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KOMUNIKASI**

(Studi Pada Karyawan Divisi Operasional PT Pegasus Aviation)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

NOVA ANGELIKA MAHARANI

44208120027

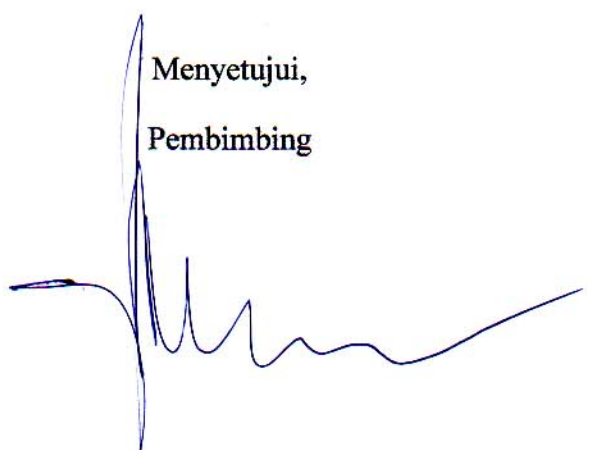
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nova Angelika Maharani
NIM : 44208120027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KOMUNIKASI (Studi Pada Karyawan Divisi
Operasional PT Pegasus Aviation)

Jakarta, 09 Februari 2013

Menyetujui,
Pembimbing



(Drs. Pontjo Muljono, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI

Nama : Nova Angelika Maharani
NIM : 44208120027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KOMUNIKASI (Studi Pada Karyawan Divisi Operasional
PT Pegasus Aviation)

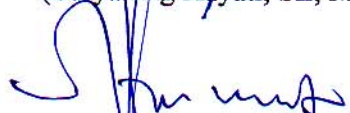
Jakarta, 09 Februari 2013

1. Ketua Sidang



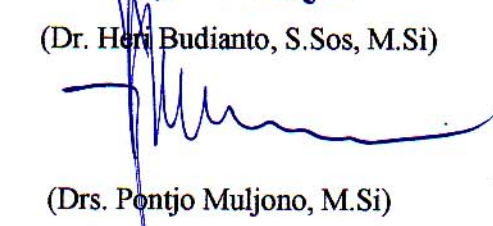
(Suryaning Hayati, SE, MM)

2. Penguji Ahli



(Dr. Heri Budianto, S.Sos, M.Si)

3. Pembimbing



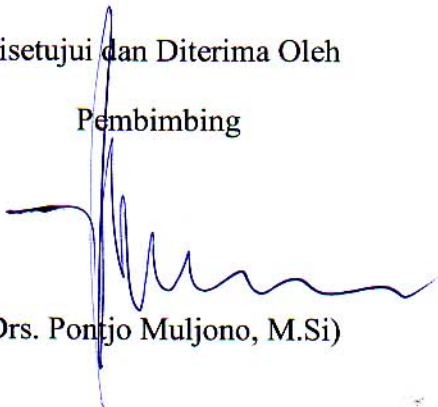
(Drs. Pontjo Muljono, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Nova Angelika Maharani
NIM : 44208120027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KOMUNIKASI (Studi Pada Karyawan Divisi Operasional
PT Pegasus Aviation)

Jakarta, 09 Februari 2013

Disetujui dan Diterima Oleh
Pembimbing



(Drs. Pontjo Muljono, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT beserta Rasul-Nya atas segala rahmat dan petunjuk-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kepuasan Komunikasi (Studi Pada Karyawan Divisi Operasional PT Pegasus Aviation)**” dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Sosial di Universitas Mercubuana.

Tema tersebut menarik bagi peneliti karena peneliti menyadari bahwa Komunikasi internal yang merupakan bagian dari komunikasi organisasi, memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Dengan komunikasi internal yang efektif, memungkinkan terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara sesama anggota organisasi, sehingga kerjasama yang erat didukung dengan rasa pengertian dan keterbukaan akan meningkatkan gairah kerja dan motivasi kerja yang tinggi, dan pada akhirnya produktivitasnya pun diharapkan akan meningkat.

Pada kesempatan ini juga saya menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantuk memberikan dorongan moril maupun materil, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan banyak pihak. Untuk itu, mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Drs. Pontjo Muljono, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan tanggung jawab, bijaksana, serta kesabaran luar biasa, atas bimbingan dan sarannya, membantu penulis dalam penyusunan, hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
3. Suryaning Hayati, SE, MM. Selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*, yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis, untuk menyelesaikan perkuliahan dengan mengizinkan penulis meneliti, sebagai salah satu syarat kelulusan.
4. Heri Budianto, S.Sos, M.Si. Selaku Penguji ahli yang telah memberikan saran dan koreksi dalam skripsi ini, untuk menjadi lebih baik.
5. Suryaning Hayati, MM. Selaku ketua sidang yang telah memberikan saran dan masukan bermanfaat dalam skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*. Yang memberikan dedikasi dan ilmunya. Kalian merupakan bagian dari proses menuju keberhasilan yang diraih.
7. Terimakasih yang tak terhingga, kepada maskapai penerbangan kebanggaan “ku” PT. Pegasus Aviation, dan berbagai pihak didalamnya.
8. Bapak Kabul Riswanto selaku pimpinan perusahaan tempat penulis bekerja, yang selalu memberikan semangat, inspirasi, dan motivasi selama penulis menjalani pendidikan di Universitas Mercubuana, hingga skripsi ini dibuat.
9. *My Greatest Family*”, Papa (Alm. M. Marpaung)” *I love you so much, and you know that I always become my daddy eyes*”, Mama, adik – adik dan keponakan kecilku terkasih.

10. drg. Aulia Yudha Prawira Sp Perio (*The beautiful present in my life..., the one who kept me strong,.. and God, Please kept this love,.. always*)
11. Teman – teman angkatan XIV Universitas Mercubuana, program jurusan *Public Relations*, “*Nice to know you all*”
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas terselesaikannya skripsi ini.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Saya menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, karena ini merupakan bagian dari proses pembelajaran, dan masih banyak hal lain yang harus diperbaiki demi kesempurnaannya, mohon maaf, apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran membangun sangat diharapkan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 09 Februari 2013

Penulis

Nova Angelika Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. <i>Public Relations</i>	10
2.1.1. Fungsi Humas	12
2.2. Komunikasi	12
2.2.1 Pengertian Komunikasi	12
2.2.2 Fungsi Komunikasi	14
2.3 Komunikasi Organisasi	17
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	17
2.3.2 Aliran Informasi dalam Organisasi	19
2.4 Bentuk – bentuk Komunikasi Organisasi	23
2.4.1 Komunikasi Internal	23
2.4.2 Hubungan Publik Internal	27
2.4.2.1 <i>Employee Relations</i>	31
2.4.2.2 <i>Manager Relations</i>	32
2.4.2.3 <i>Labour Relations</i>	33
2.4.2.4 <i>Stockholder Relations</i>	33
2.4.3 Fungsi Komunikasi Internal	35
2.4.4 Jenis Komunikasi Internal	35
2.5 Komunikasi Internal	36
2.6 Kepuasan Komunikasi Karyawan	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Sifat Penelitian	41
3.2. Metode Penelitian	42
3.3. Teknik Pemilihan Informan	48
3.4. Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1. Data Primer	50
3.4.2. Data Sekunder	51
3.5. Defenisi Konsep dan Fokus Penelitian	52
3.5.1. Defenisi Konsep	52
3.5.2. Fokus Penelitian	53
3.6. Teknik Analisa Data	54
3.7. Teknik Keabsahan Data	55
3.8. Kelemahan atau Keterbatasan Penelitian	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1. Visi dan Misi Perusahaan.....	59
4.1.1.1 Visi PT Pegasus Aviations	59
4.1.1.2 Misi PT Pegasus Aviations	59
4.1.2. Produk Jasa	59
4.1.3. Struktur Organisasi PT Pegasus Aviations	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1. <i>Public Relations</i>	67
4.2.2. Komunikasi	71
4.2.3 Sumber Informasi	74
4.2.4 Pesan	77
4.2.5 Media atau Saluran Komunikasi	79
4.2.6 Hambatan	81
4.2.7 Komunikasi Internal	85
4.2.8 Kepuasan Komunikasi Karyawan	87
4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Komunikasi Internal	92
4.3.2. Alur Komunikasi	95
4.3.3 Sumber Informasi	99
4.3.4 Kualitas Media	99
4.3.5 Hambatan Komunikasi dan Penanganannya	99
4.3.6 Kepuasan Komunikasi Karyawan	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Sifat – sifat Kepuasan Komunikasi Karyawan dan Iklim Komunikasi.....	38
---------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Komunikasi Menurut Harold Lasswell.....	17
Gambar 2	Interior dan Exterior Pesawat VP BBJ.....	61
Gambar 3	Interior dan Exterior Pesawat Global 5000.....	61
Gambar 4	Interior dan Exterior Pesawat Global Express.....	61
Gambar 5	Interior dan Exterior Pesawat N 388 GP.....	63
Gambar 6	Interior dan Exterior Pesawat Cessna Citation Xls.....	63
Gambar 7	Interior dan Exterior Pesawat N 884 RS.....	63
Gambar 8	Interior dan Exterior Pesawat N 787 LG.....	64
Gambar 9	Struktur Organisasi PT Pegasus Aviation.....	66