



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH ALIRAN INFORMASI ORGANISASI MELALUI
APLIKASI WEBSITE TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
JAKARTA KEMAYORAN**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelas Sarjana Strata
Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relation

UNIVERSITAS
Disusun Oleh
ANIS KUSUMANINGRUM
44208120082
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH ALIRAN INFORMASI ORGANISASI
MELALUI APLIKASI WEBSITE TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG JAKARTA KEMAYORAN.

Nama : Anis Kusumaningrum

Nim : 44208120082

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, September 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(A. Rahman HI., Drs, S.sos., M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATION

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Anis Kusumaningrum
NIM : 44208120082
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PENGARUH ALIRAN INFORMASI ORGANISASI MELALUI
APLIKASI WEBSITE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
JAKARTA KEMAYORAN.

Jakarta, September 2013

Disetujui dan Diterima oleh:

MERCU BUANA

Pembimbing

(A. Rahman Hl., Drs, S.sos., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

an -

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE., M.M)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Anis Kusumaningrum
NIM : 44208120082
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PENGARUH ALIRAN INFORMASI ORGANISASI MELALUI
APLIKASI WEBSITE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
JAKARTA KEMAYORAN.

Jakarta, September 2013

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

1. Ketua Sidang

Nama : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si (.....)

2. Penguji Ahli

Nama : Novi Erlita, MA (.....)

3. Pembimbing

Nama : A. Rahman HI., Drs, S.sos., M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT peneliti panjatkan dan atas nikmat sehat serta rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-bainya.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti berterimakasih yang setulusnya kepada semua pihak yang sangat berpengaruh bagi kehidupan peneliti. Terutama bagi pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya dalam pembuatan skripsi, yaitu :

1. Bpk. A. Rahman HI., Drs, S.sos., M.si selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih saya ucapkan untuk setiap waktu, pemikiran dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
2. Ibu Agustina Zubair, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Public Relation Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu komunikasi khususnya jurusan Public Relation, terimakasih untuk semua ilmu yang telah diberikan.
5. Untuk Bpk/ibu para staff Perpustakaan Universitas Mercubuana, terimakasih pak untuk setiap bantuannya.

6. Orangtua Agus Setyobudianto, Yayuk Wusana Ningsih, dan adik tercinta Dimas Maulana, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil yang tidak dapat terungkapkan.
7. Teman-teman PR 14 Universitas Mercubuana kampus Meruya, kita berjuang terusbersama-sama.
8. Untuk Thonny Kurniawan terimakasih untuk setiap doa dan waktu yang diberikan dan untuk setiap perhatian dan kasihsayangnya.
9. Dan untuk semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih yang teramat dalam.



Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Lembar Persetujuan Sidang Skripsi .. | i |
| Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .. | ii |
| Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi | iii |
| Kata Pengantari .. | iv |
| Daftar isi .. | vi |
| Daftar lampiran .. | x |
| Daftar tabel .. | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .. | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah .. | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .. | 8 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .. | 8 |
| 14.1 Kegunaan Akademis .. | 8 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .. | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Komunikasi .. | 9 |
| 2.2 Komunikasi Organisasi .. | 13 |
| 2.3 Aliran Komunikasi Organisasi .. | 14 |
| 2.3.1 Komunikasi Keatas .. | 15 |
| 2.3.2 Komunikasi Kebawah .. | 17 |
| 2.3.3 Komunikasi Horizontal .. | 20 |
| 2.3.4 Komunikasi Lintas Saluran .. | 21 |
| 2.4 Definisi Public Relations .. | 22 |
| 2.4.1 Tujuan Public Relations .. | 23 |
| 2.4.2 Karakteristik Public Relations .. | 23 |

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|----|
| 2.4.3 | Fungsi Public Relations..... | 24 |
| 2.5 | EfektifitasKomunikasi..... | 25 |
| 2.6 | Pengertian Media Internal | 26 |
| 2.6.1 | Fungsi Media Internal | 26 |
| 2.6.2 | Bentuk Media-media PR | 27 |
| 2.6.3 | Penggunaan Media Komunikasi..... | 29 |
| 2.7 | KebutuhanInformasi..... | 30 |
| 2.8 | Website..... | 31 |
| 2.8.1 | Efektivitas Media Website | 33 |
| 2.9 | Kinerja..... | 34 |
| 2.9.1 | DimensiKerja | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | |
| 3.1 | Tipe/ Sifatpenelitian..... | 40 |
| 3.2 | MetodePenelitian..... | 41 |
| 3.3 | PopulasidanSampel | 41 |
| 3.3.1 | Populasi..... | 41 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 42 |
| 3.3.3 | TeknikPenarikan Sample..... | 43 |
| 3.4 | DefinisdanOperasionalisaiKonsep | 44 |
| 3.4.1 | DefinisiKonsep..... | 44 |
| 3.4.2 | OperasionalisasiKonsep | 45 |
| 3.5 | TekhnikPengumpulan Data | 48 |
| 3.5.1 | Data Primer | 48 |
| 3.5.2 | Data Skunder | 49 |
| 3.5.3 | ValiditasdanReliabilitas | 49 |
| 3.5.3.1 | Validitas | 50 |
| 3.5.3.2 | Reliabilitas..... | 54 |

| | | |
|---|--|-----|
| 3.6 | Tekhnik Analisis Data | 56 |
| 3.6.1 | Uji Regresi | 58 |
| 3.6.2 | Uji Korelasi | 60 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 62 |
| 4.1.1 | Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia | 62 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi | 65 |
| 4.1.3 | Budaya Korporat | 65 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi | 66 |
| 4.1.5 | Produk Layanan dan Jasa | 66 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 70 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 70 |
| 4.2.2 | Analisa Variabel X (Aliran Informasi Organisasi) | 74 |
| 4.2.3 | Analisa Variabel Y (Kinerja Karyawan) | 90 |
| 4.2.4 | Gambaran Hasil Analisa Variabel X dan Y | 102 |
| 4.3 | Analisa Data | 103 |
| 4.3.1 | Uji Korelasi | 103 |
| 4.3.2 | Uji Regresi | 105 |
| 4.4 | Pembahasan | 108 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 113 |
| 5.2 | Saran | 115 |
| 5.2.1 | Saran Akademis | 115 |
| 5.2.2 | Saran Praktis | 115 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|-------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Output SPSS19 |
| Lampiran 3 | Gambar Aplikasi Website |
| Lampiran 4 | Curriculum Vitae |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Konsep | 45 |
| Tabel 3.2 | Tingkat Reliabilitas Berdasarkan nilai Alpha | 52 |
| Tabel 3.3 | Uji Reliabilitas Aliran Informasi (X) | 52 |
| Tabel 3.4 | Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan | 53 |
| Tabel 3.5 | Skor Skala Likert | 54 |
| Tabel 3.6 | Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi | 58 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin | 67 |
| Tabel 4.2 | Usia | 68 |
| Tabel 4.3 | Pendidikan | 69 |
| Tabel 4.4 | Lama Menjadi Karyawan | 70 |
| Tabel 4.5 | Pertanyaan 1 | 71 |
| Tabel 4.6 | Pertanyaan 2 | 72 |
| Tabel 4.7 | Pertanyaan 3 | 73 |
| Tabel 4.8 | Pertanyaan 4 | 74 |
| Tabel 4.9 | Pertanyaan 5 | 75 |
| Tabel 4.10 | Pertanyaan 6 | 76 |
| Tabel 4.11 | Pertanyaan 7 | 77 |
| Tabel 4.12 | Pertanyaan 8 | 78 |
| Tabel 4.13 | Pertanyaan 9 | 79 |
| Tabel 4.14 | Pertanyaan 10 | 80 |
| Tabel 4.15 | Pertanyaan 11 | 81 |

| | | |
|------------|------------------------------|-----|
| Tabel 4.16 | Pertanyaan 12 | 82 |
| Tabel 4.17 | Pertanyaan 13 | 83 |
| Tabel 4.18 | Pertanyaan 14 | 84 |
| Tabel 4.19 | Pertanyaan 15 | 85 |
| Tabel 4.20 | Pertanyaan 16 | 86 |
| Tabel 4.21 | Pertanyaan 17 | 87 |
| Tabel 4.22 | Pertanyaan 18 | 88 |
| Tabel 4.23 | Pertanyaan 19 | 89 |
| Tabel 4.24 | Pertanyaan 20 | 90 |
| Tabel 4.25 | Pertanyaan 21 | 91 |
| Tabel 4.26 | Pertanyaan 22 | 92 |
| Tabel 4.27 | Pertanyaan 23 | 93 |
| Tabel 4.28 | Pertanyaan 24 | 94 |
| Tabel 4.29 | Pertanyaan 25 | 95 |
| Tabel 4.30 | Pertanyaan 26 | 96 |
| Tabel 4.31 | Pertanyaan 27 | 97 |
| Tabel 4.32 | Pertanyaan 28 | 98 |
| Tabel 4.33 | Correlation | 99 |
| Tabel 4.34 | Tabel Tingkat Korelasi | 100 |
| Tabel 4.35 | Model Summary | 101 |
| Tabel 4.36 | ANOVA | 102 |
| Tabel 4.37 | Coefficients | 103 |