



**“ PERSEPSI KARYAWAN PADA PERAN HUMAS DI
PT. BSD CITY TANGERANG “**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar sarjana Pendidikan strata satu (S1)
Program studi Public Relations**

DI SUSUN OLEH :

Nurhayati Rohmatul Syapariah

44205010016

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Nurhayati Rohmatul Syapariah
Nim : 44205010016
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Persepsi Karyawan pada Peran Humas di PT BSD City Tangerang

Jakarta, Januari 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Agustina Zubair, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nurhayati Rohmatul Syapariah

Nim : 44205010016

Jurusan : Public Relations

Judul Skripsi : Persepsi Karyawan pada Peran Humas di PT BSD City Tangerang

Jakarta, Januari 2011

1. Ketua Sidang

Nama : Drs. Riswandi, M. Si

2. Penguji Ahli

Nama : Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si

3. Pembimbing

Nama : Dra. Agustina Zubair, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Nurhayati Rohmatul Syapariah
Nim : 44205010016
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Persepsi Karyawan pada Peran Humas di PT BSD City Tangerang

Jakarta, Januari 2011

Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing

(Dra. Agustina Zubair, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fikom

(Dra. Diah Wardhani, M. Si)

Ketua Bidang Studi

(Juwono Tri Atmodjo, S. Sos, M.Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS**

**Nurhayati Rohmatul Syapariah (44205010016)
Persepsi Karyawan pada Peran Humas di PT BSD City Tangerang
xiii + 15 Lampiran + 94 Halaman
Bibliografi : 21buku (Th 1995-th 2007)**

ABSTRACT

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang hendak dicapai, dan karyawan merupakan salah satu bagian terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan. Karena keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dan juga kuantitas karyawan yang dimiliki. Khususnya peran humas sangat menentukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana persepsi karyawan pada Peran Humas di PT BSD City Tangerang.

Tinjauan Pustaka yang digunakan yaitu, Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Fungsi Komunikasi dalam Organisasi, Komunikasi Internal, Public Relations, Peran Humas, Kegiatan Humas, Persepsi, Publik Internal, Pengertian Publik Internal, Internal Relations, Kegiatan Internal Humas. Persepsi merupakan pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada diluar, dan juga sebagai inti komunikasi karena jika tidak akurat tidak mungkin dapat berkomunikasi dengan baik.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Dengan melakukan pengumpulan data dan menyebarkan kuesioner kepada 93 sampel responden dari 1400 jumlah populasi yang ada.

Dari penelitian yang dilakukan secara keseluruhan, hasil dari penelitian responden mendapat score masing – masing adalah Kehumasan sebesar 64%, Communications Technician 72%, Expert Presciber 79%, Communications Fasilitators 68,3%, Problem Solving Fasilitators 69%. Hal ini berarti Persepsi karyawan menyatakan bahwa Humas sebagai Expert Presciber adalah baik atau positif.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas segala berkat dan rahmat-Nya,serta karunia yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis berupa kesehatan, kebahagiaan, kesabaran, dan kebesaran hati yang luar biasa dalam menyusun skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Karyawan pada Peran Humas di PT Bumi Serpong Damai (BSD) City Tangerang”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Komunikasi.

Dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebagai salah satu bentuk penghargaan kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan, berupa dorongan semangat, bimbingan, saran maupun meteril yang berhubungan dengan penelitian ini. Pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.si., selaku Dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa meluangkan waktunya dalam memberikan saran dan petunjuk kepada penulis,
2. Ibu Dra. Diah Whardhani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana,
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S,Sos, M. Si selaku Ketua Bidang Study Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana,
4. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak membantu mahasiswa pada umumnya dan penulis pada

khususnya dalam mendapatkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan,

5. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya untuk semua para karyawan di TU FIKOM yang selama ini telah banyak sekali membantu pengurusan birokrasi untuk urusan kuliah penulis,
6. Kedua Orang Tua Penulis, Mama Catharina jusuf dan Papa Akhun yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang baik secara materil maupun imateril,
7. Untuk kakakku Lina, dan juga adik – adikku Lukman, Cynthia dan juga Christopher. Makasih yaa buat semangatnya,
8. Aprieanta yakarya, terima kasih atas waktu, Semangat dan perhatian yang tak sedikit diberikan untuk penulis “always love you ay”,
9. Teman - temanku Rika, anne, Rianita, Eq, Ria Rizkia, terima kasih untuk bantuannya,
10. Untuk teman seperjuanganku Nila Nurlita, terima kasih banyak atas bantuannya,
11. Teman – teman PR angkatan 2005 khususnya, yang tak bisa penulis sebutkan satu – persatu, terima kasih untuk kebersamaan dan kekompakan,
12. Bapak Arif Wibowo Selaku Senior Staff Training PT BSD City yang telah sangat banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data – data perusahaan yang dibutuhkan, dan Seluruh karyawan PT BSD City Tangerang Khususnya,

13. Dan terima kasih banyak kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan waktu, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta.

Jakarta, Januari 2011

Hormat Saya

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.	Rumusan Masalah.....	9
1.3.	Tujuan Penelitian	9
1.4.	Signifikansi Penelitian	9
1.4.1.	Signifikansi Akademis	9
1.4.2	Kegunaan Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Komunikasi.....	11
2.2.	Komunikasi Organisasi	13
2.2.1.	Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	17
2.3.	Komunikasi Internal.....	19
2.4.	Public Relations.....	23
2.4.1.	Peran Humas	24
2.4.2.	Kegiatan Humas.....	27
2.5.	Persepsi	28
2.6.	Publik Internal	34
2.6.1	Pengertian Publik Internal.....	34
2.6.2.	Internal Relations.....	36
2.6.3.	Kegiatan Internal Humas	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian	40
3.2.	Metode Penelitian	40
3.3.	Populasi dan Sampel	41
3.3.1.	Populasi.....	41
3.3.2.	Sampel.....	41
3.4.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	43
3.4.1.	Persepsi	43
3.4.2.	Peran Humas	43
3.4.3.	Operasionalisasi Konsep.....	44
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.	47
3.5.1.	Data Primer.....	47
3.5.2.	Data Sekunder.....	48
3.6.	Teknik Analisa Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Sejarah PT Bumi Serpong Damai.....	53
4.1.1.	Visi dan Misi PT Bumi Serpong Damai.....	55
4.1.2.	Kebijakan Mutu.....	56
4.1.3.	Lompatan – Lompatan BSD.....	57
4.1.4.	Produk Perumahan.....	57
4.1.5.	Produk Komersial.....	58
4.2.	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1.	Data Responden.....	59
4.3.	Pembahasan.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	93
5.2.	Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

- 1. Surat Keterangan**
- 2. Draft Kuesioner**
- 3. Tabel Hasil Penelitian**
- 4. Coding Sheet**
- 5. Struktur Organisasi**
- 6. Curriculum Vitae**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jenis Kelamin.....	59
Tabel 2.	Usia.....	60
Tabel 3.	Pendidikan.....	61
Tabel 4.	Masa Kerja.....	62
Tabel 5.	Penilaian Karyawan terhadap peran Humas di PT BSD City Tangerang.....	63
Tabel 6.	kesan karyawan terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh seorang Humas perusahaan yang berada di PT BSD City Tangerang.....	64
Tabel 7.	menurut karyawan, Humas di PT BSD City Tangerang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.....	65
Tabel 8.	Humas PT BSD City dalam menjaga nama baik perusahaan.....	66
Tabel 9.	Humas di PT BSD City Tangerang mampu mengerjakan tugasnya dengan baik dalam menulis berita.....	67
Tabel 10.	Humas di PT BSD Tangerang mampu menjaga kepercayaan publik internal terhadap perusahaan.....	68
Tabel 11.	Humas di PT BSD City Tangerang mampu mengadakan special event.....	69
Tabel 12.	Humas di PT BSD City Tangerang mampu memberikan bantuan dalam mendukung tugas-tugas manajemen.....	70
Tabel 13.	Humas di PT BSD City Tangerang mampu memberikan jalan keluar bagi setiap permasalahan yang berkaitan dengan citra dan reputasi perusahaan.....	71
Tabel 14.	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menjaga kepercayaan publik terhadap perusahaan.....	72
Tabel 15.	Humas di PT BSD City Tangerang mampu bekerja sama dengan divisi lain di perusahaan.....	73

Tabel 16	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menjadi narasumber bagi wartawan	74
Tabel 17	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menjadi tempat bertanya bagi pimpinan perusahaan tentang citra atau reputasi perusahaan.....	75
Tabel 18	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menjaga hubungan dengan karyawan.....	76
Tabel 19	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menjadi pembicara dan pendengar yang baik dalam keluhan publik internal maupun eksternal.....	77
Tabel 20	Humas di PT BSD City Tangerang mampu berkomunikasi secara lisan maupun tulisan dalam rangka berhubungan atau berinteraksi dengan karyawan.....	78
Tabel 21	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menciptakan media informasi dan media komunikasi dalam penyampaian pesan-pesan secara teknis.....	79
Tabel 22	Humas di PT BSD City Tangerang mampu berperan sebagai praktisi Humas dan sebagai mediator antara perusahaan dengan publik.....	80
Tabel 23	Humas di PT BSD City Tangerang memiliki wawasan yang luas mengenai perusahaan.....	81
Tabel 24	Humas di PT BSD City Tangerang mampu mempertemukan kepentingan organisasi atau lembaga dengan kepentingan publik internal.....	82
Tabel 25	Humas di PT BSD City Tangerang mampu menyelesaikan masalah-masalah internal yang terkait dengan citra atau reputasi perusahaan.....	83
Tabel 26	Humas di PT BSD City Tangerang mampu membantu pimpinan perusahaan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional atau professional.....	84

Tabel 27	Score rata-rata Peran Humas di PT BSD City Tangerang	85
----------	--	----