



PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP MEDIA KOMUNIKASI

INTERNAL

***E-NEWSLETTER* DI PT. BANK COMMONWEALTH, JAKARTA**

(Survey Pada Karyawan PT. Bank Commonwealth, Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi

Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Nama : LUNA MARGARETH FLORA

NIM : 44206120032

Jurusan : Public Relations

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP
MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL *E-NEWSLETTER*
DI PT. BANK COMMONWEALTH, JAKARTA
(Survey Pada Karyawan PT. Bank Commonwealth, Jakarta)

Nama : Luna Margareth Flora

NIM : 44206120032

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Mengetahui



Firsan Nova SE., M.M.
Pembimbing

27/9/11

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP
MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL *E-NEWSLETTER*
DI PT. BANK COMMONWEALTH, JAKARTA
(Survey Pada Karyawan PT. Bank Commonwealth, Jakarta)

Nama : Luna Margareth Flora

NIM : 44206120032

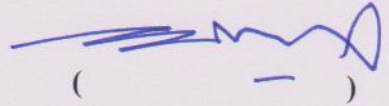
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

1. Ketua Sidang

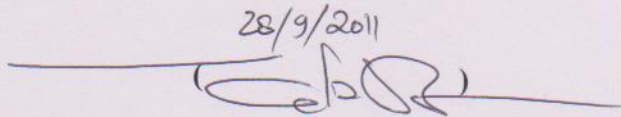
Irmulan Sati, M.Si.



()

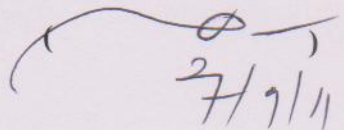
2. Penguji Ahli

Ispawati Asrie, M.Si.

28/9/2011


3. Pembimbing

Firsan Nova, S.E., M.M



27/9/11

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP
MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL *E-NEWSLETTER*
DI PT. BANK COMMONWEALTH, JAKARTA
(Survey Pada Karyawan PT. Bank Commonwealth, Jakarta)

Nama : Luna Margareth Flora

NIM : 44206120032

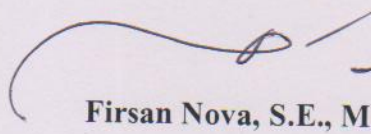
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Disetujui dan diterima oleh:

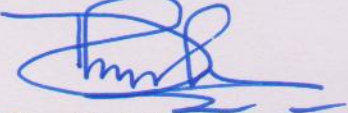
Pembimbing



27/9/11
Firsan Nova, S.E., M.M.

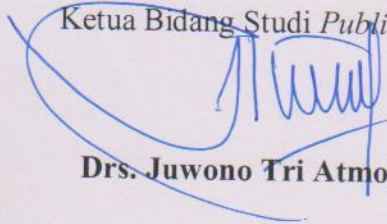
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dra. Diah Wardhani, M.Si.

Ketua Bidang Studi *Public Relations*



Drs. Juwono Tri Atmojo, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Kasih karena atas berkat dan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan kuliah mulai dari proses belajar hingga menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Karyawan Terhadap Media Komunikasi Internal *E-Newsletter* Di PT. Bank Commonwealth, Jakarta”

Pada proses pembuatan skripsi ini banyak sekali hambatan yang saya alami, tetapi dengan bantuan, dorongan dan bimbingan dari orang –orang di sekitar penulis maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang dapat penulis berikan kepada:

1. Bapak Firsan Nova, S.E., M.M., dosen pembimbing yang telah memberikan saran, masukan, koreksi dan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si., dekan fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Drs. Juwono Tri Atmojo, M.Si., ketua bidang studi *Public Relations*.
4. Bapak Kaiser Simanungkalit, *Marketing Communications Unit Head* sekaligus narasumber yang telah memberikan data dan informasi-informasi mengenai media komunikasi internal yang ada pada perusahaan.
5. Seluruh dosen pengajar selama masa perkuliahan yang telah membekali ilmu pengetahuan dan para staf Universitas Mercu Buana yang telah

membantu penulis selama masa perkuliahan hingga berakhirnya proses skripsi ini.

6. Keluarga F.B Pasaribu yang telah memberikan doa dan bantuan secara moril dengan sindiran karena terlalu lama menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat yang terus memberikan semangat dan teman-teman yang mau di repotkan selama pembuatan proses skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan PR angkatan 10, atas kebersamaan dan kerjasama selama proses perkuliahan dan proses skripsi ini selesai. Untuk Herna, Nadya, Mamet, Sasti, Frisca, Tyas dan yang lainnya.

Penulis menyadari, banyak kekurangan yang terjadi pada skripsi ini, baik secara teknis maupun isi. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membaca, terutama dalam rangka pengembangan ilmu komunikasi dalam bidang *Public Relations*, khususnya.

Jakarta, Juli 2011

Penulis,

Luna Margareth Flora

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Secara Akademis.....	12
1.4.2. Secara Praktis.....	1
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	13
2.2 Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.1 Tujuan Komunikasi Organisasi	25

2.3	Komunikasi Internal	26
2.3.1	Arus Komunikasi Internal	27
2.3.2	Fungsi Komunikasi Internal	31
2.3.3	Media Komunikasi Internal	33
2.4	Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>).....	36
2.4.1	Fungsi Humas	38
2.5	Publik Internal	40
2.6	Persepsi	42
2.6.1	Proses Persepsi	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian	50
3.2.	Metode Penelitian	51
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.3.1	Data Primer	53
3.3.2	Data Sekunder	53
3.4.	Populasi dan Sampel	53
3.4.1	Populasi	53
3.4.2	Sampel	54
3.5	Teknik Penarikan Sampel.....	56
3.6	Definisi Konsep	57
3.7	Operasionalisasi Konsep	58
3.8	Teknik Analisa Data	60

3.9	Kriteria Interpretasi Jawaban	63
-----	-------------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum	65
4.1.2.	Definisi Bank.....	65
4.1.2.	Jenis Bank.....	66
4.1.3.	Fungsi Pokok Bank.....	66
4.2	Profil.....	67
4.2.1.	Sejarah.....	67
4.2.2.	Visi PT. Bank Commonwealth.....	69
4.2.3.	Logo Commonwealth Bank	69
4.3	Media Komunikasi Internal <i>E-newsletter</i>	70
4.4	Hasil Penelitian.....	71
4.4.1	Identitas Responden.....	71
4.4.2	Persepsi Karyawan	73
4.5	Pembahasan	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87
5.2.1	Saran Akademis	87
5.2.2	Saran Praktis	87

DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Contoh Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Kuesioner - Tabel SPSS (*Statistic Program for Social Science*) Ver. 16

Lampiran 3 : Hasil wawancara dengan Bapak Kaiser Simanungkalit

Lampiran 4 : Surat Keterangan untuk Penelitian

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 6 : Contoh Media Internal *E-newsletter*

DAFTAR TABEL

	Hal.
3.1 Populasi Karyawan PT. Bank Commonwealth.....	53
3.2 Operasional Konsep	58
4.1 Jenis Kelamin	71
4.2 Usia	72
4.3 Masa Kerja	72
4.4 Mengetahui Media Internal <i>E-newsletter</i>	73
4.5 Mengetahui Bahwa <i>E-newsletter</i> Sebagai Sumber Informasi...	73
4.6 Mengetahui Tujuan Publikasi <i>E-newsletter</i>	74
4.7 Mengetahui Kepentingan Manajemen Dalam Pemanfaatan <i>E-newsletter</i>	74
4.8 Mengetahui Kepentingan Karyawan Dalam Pemanfaatan <i>E-newsletter</i>	75
4.9 Mengetahui Isi Pesan Di Dalam <i>E-newsletter</i>	75
4.10 Mengetahui Fungsi Media Internal <i>E-newsletter</i>	76
4.11 Memperhatikan Proses Komunikasi Organisasi.....	77
4.12 Memperhatikan <i>Issue</i> atau Tema <i>E-newsletter</i>	77
4.13 Memperhatikan <i>Lay Out</i> atau <i>Design E-newsletter</i>	78
4.14 Memperhatikan Muatan atau Isi Pesan Didalam <i>E-newsletter</i> ..	78
4.15 Memperhatikan Bentuk Huruf atau Susunan Kalimat	79
4.16 Memahami Pentingnya Media Internal Dalam Organisasi.....	80

4.17	Memahami Pengelolaam Media Internal <i>E-newsletter</i>	80
4.18	Memahami Tujuan Publikasi <i>E-newsletter</i> Dalam Organisasi...	81
4.19	Memahami <i>E-newsletter</i> Sebagai Media Komunikasi Yang Tepat.....	81
4.20	Memahami Isi Pesan Didalam <i>E-newsletter</i>	82
4.21	Memahami Fungsi <i>E-newsletter</i>	82
4.22	Total Jawaban Responden	84