



**EFEKTIVITAS MEDIA INTRANET DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KARYAWAN
PT. ANTA TOUR & TRAVEL SERVICES Tbk.**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S1) Ilmu
Komunikasi

Disusun Oleh:

Gina Dwi Purwanti
44207120019

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Gina Dwi Purwanti
NIM : 44207120019
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS MEDIA INTRANET DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KARYAWAN
PT.ANTA TOUR & TRAVEL SERVICES

Jakarta, 11 Agustus 2012

Mengetahui

Pembimbing



(A. Rahman M.Si.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Gina Dwi Purwanti
NIM : 44207120019
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS MEDIA INTRANET DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KARYAWAN PT.ANTA TOUR & TRAVEL SERVICES

Jakarta, 11 Agustus 2012

Mengetahui

1. Ketua Sidang

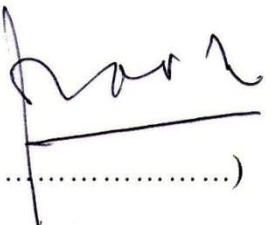
Nama : Afdal Makkuraga Putra , M.Si.



(.....)

2. Pengaji Ahli

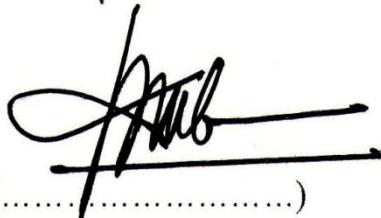
Nama : Marwan Mahmudi, M.Si.



(.....)

3. Pembimbing

Nama : A. Rahman M.Si.



(.....)



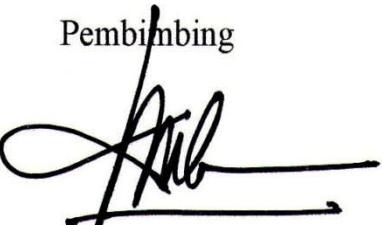
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Gina Dwi Purwanti
NIM : 44207120019
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS MEDIA INTRANET DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KARYAWAN PT.ANTA TOUR & TRAVEL SERVICES

Jakarta, 11 Agustus 2012

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing

(A. Rahman, M.Si.)

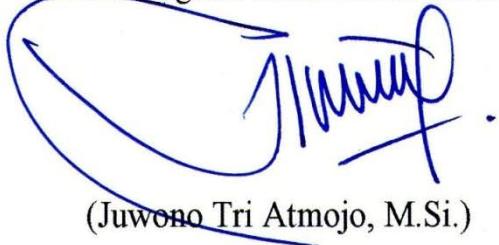
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Program Studi Public Relations



(Juwono Tri Atmojo, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Maha Suci Allah yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi / penelitian yang berjudul “Efektivitas Media Intranet dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Karyawan PT.Anta Tour & Travel Services”.

Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan masa studi bagi mahasiswa/i fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran serta dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan menyampaikan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. A.Rachman M.si. selaku pembimbing skripsi, terima kasih untuk waktu dan perhatiannya kepada penulis.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM) Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.si., selaku Wakil Dekan FIKOM UMB.
4. Bapak J. Tri Atmojo S.Sos.,M.Si., selaku Kepala Program Studi Public Relation, FIKOM - UMB, terima kasih atas bimbingannya selama masa kuliah penulis.
5. Bapak Afdal Makkuraga Putra, M.Si., selaku Ketua Sidang.
6. Bapak Marwan Mahmudi, M.Si., selaku penguji ahli.

7. Dosen-dosen Public Relations Universitas Mercubuana Kampus meruya yang sering dimintai pendapatnya, dan membantu penulis memahami ilmu Komunikasi.
8. Moms dan Alm Papi, selaku orang tua penulis, yang tiada henti memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya,” *I'm proud to be your daughter*”. Keluarga kecilku.. mas Rio dan my *lil bro* Aditya, bapak, Alm Ibu, Aunty Wince, Mas Santo, Tia “mbul” thanks all untuk segala bentuk supportnya, *i can't be what i am now without you all.*
9. You “*My Sweetheart*”. *Thanks for the attentions, supports, kind understanding, and your big patient to always be with me through this proceed.*
10. *The Muskeets “D'boy n B'boy”*, terima kasih untuk supportnya yang luar biasa, untuk waktu – waktu yang sudah diluangkan dan pendapatnya, yang juga selalu siap menampung *every tear drops. It's a gift to have you guys in my life.*
11. Rekan – Rekan PR. Angkatan XII, FIKOM UMB Meruya, teman seperjuangan, terima kasih untuk kenangannya selama masa kuliah, segala haru, tawa canda kalian pasti *sometime* ngangenin banget.
12. Dan tanpa mengurangi rasa hormat, semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca seta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri.

Terima Kasih sekali lagi atas semua bimbingan dan dorongan serta kemurahan hati dari semua pihak, semoga mendapat anugerah dari Allah SWT.

Jakarta, 11 Agustus 2012

Gina Dwi Purwanti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Komunikasi	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi	11
2.1.2 Fungsi Komunikasi	13
2.1.3 Efektivitas Komunikasi	14
2.2 Komunikasi Organisasi	18
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	18
2.2.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	20
2.3 Komunikasi Internal	22
2.3.1 Bentuk Komunikasi Internal	23
2.3.2 Jenis – Jenis Komunikasi Internal	25

2.3.3 Media Komunikasi Internal	27
2.4 Public Relation	30
2.4.1 Pengertian Public Relations	30
2.4.2 Fungsi, Tugas dan Peran Public Relations	32
2.4.3 E Public Relations	35
2.5 Medium (<i>Channel</i>)	36
2.5.1 Media Baru	37
2.5.2 Media <i>Online</i>	37
2.6 Intranet	39
2.6.1 Definisi Intranet	39
2.6.2 Keunggulan Organisasi dalam Menggunakan Intranet	39
BAB III METODELOGI PENELITIAN	41
3.1 Tipe / Sifat Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	43
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	45
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	47
3.4.1 Definisi Konsep	47
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1 Data Primer	51
3.5.2 Data Sekunder	52
3.6 Teknik Analisis Data	52

3.6.1 Batas Bawah dan Batas Atas	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	55
4.1.1 Profile PT. Anta Tour & Travel Services	55
4.1.2 Visi PT. Anta Tour & Travel Services	58
4.1.3 Misi PT. Anta Tour & Travel Services	58
4.1.4 Produk Perusahaan	59
4.1.5 Anak Perusahaan	59
4.1.5 Struktur Organisasi	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Identitas Responden	62
4.2.2 Efektivitas Media Intranet PT. Anta Tour & Travel Services dalam memenuhi kebutuhan Informasi Karyawan	66
4.2.3 Total Jawaban Responden	92
4.3 Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
5.2.1 Saran Akademis	103
5.2.2 Saran Praktis	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Jenis Kelamin Responden	62
2. Usia Responden	62
3. Pendidikan terakhir Responden	63
4. Lama Bekerja Responden	63
5. Status Bekerja	64
6. Frekuensi akses portal intranet dalam satu hari	64
7. Jenis Informasi yang diakses pada portal Intranet	65
8. Jenis informasi produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima mencukupi.....	66
9. Jumlah informasi yang dibutuhkan terpenuhi	68
10. Kualitas informasi Produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima jelas	69
11. Kualitas informasi Produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima mudah dipahami	70
12. Kualitas informasi Produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima lengkap	71
13. Informasi lain (bukan produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan) sesuai dengan kebutuhan	72
14. Jumlah informasi produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan sudah sesuai kebutuhan.....	73
15. Membagikan informasi	74
16. Informasi produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima dari manager	75
17. Informasi produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima dari supervisor	76
18. Informasi produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan yang diterima dari rekan sejawat	77
19. Informasi yang diterima dari intranet tepat waktu	78
20. Informasi yang diterima <i>up to date</i>	79
21. Dibanding dengan format text	80
22. Dibanding dengan format Audio	81
23. Dibanding dengan format AVI atau Video	82
24. Dibanding dengan format Animasi	83
25. Informasi lebih sering dari brosur	84
26. Informasi lebih sering diterima dari spanduk/banner	85
27. Informasi lebih sering diterima secara Lisan	86
28. Mengamati perkembangan informasi-informasi terupdate di Intranet	87
29. Tanggapan atas keluhan dan saran melalui Intranet ditanggapi	88

30. Tanggapan atas keluhan dan saran tidak ditanggapi	89
31. Informasi yang dibutuhkan tersedia	90
32. Informasi tidak sesuai kebutuhan	91
33. Total jawaban Responden	92
34. Tabulasi Identitas Responden	95
35. Kecenderungan dimensi jumlah dan kualitas informasi yang diterima dan dibutuhkan karyawan	97
36. Kecenderungan dimensi jumlah informasi yang dikirim dan harus dikirim kepada orang lain	97
37. Kecenderungan dimensi tindak lanjut yang dilakukan karyawan	98
38. Kecenderungan dimensi yang diterima dari sumber – sumber lainnya	98
39. Kecenderungan dimensi ketepatan informasi.....	99
40. Kecenderungan media komunikasi yang digunakan dibanding media lain	99
41. Kecenderungan dimensi kualitas hubungan komunikasi	100
42. Kecenderungan dimensi kepuasan atas informasi produk, kepegawaian dan perkembangan perusahaan	100
43. Rekapitulasi rata – rata kedelapan dimensi efektivitas	101