



**“EFEKTIVITAS E-MAIL
SEBAGAI ALAT PENYEBARAN INFORMASI DALAM
PENINGKATAN PENGETAHUAN KARYAWAN
PT. ARGA BANGUN BANGSA”**

SKRIPSI

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

INDRI KUSMIATI

44206010011

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : EFEKTIVITAS E-MAIL SEBAGAI ALAT PENYEBARAN
INFORMASI DALAM PENINGKATAN PENGETAHUAN
KARYAWAN PT. ARGA BANGUN BANGSA.

Nama : Indri Kusmiati

NIM : 44206010011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2010

Mengetahui,

Pembimbing

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



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

MERCU BUANA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : EFEKTIVITAS E-MAIL SEBAGAI ALAT PENYEBARAN
INFORMASI DALAM PENINGKATAN PENGETAHUAN
KARYAWAN PT. ARGA BANGUN BANGSA.

Nama : Indri Kusmiati

NIM : 44206010011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, September 2010

1. Ketua Sidang

Nama : Drs. Abdul Rahman M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli

Nama : Ida Anggraeni Ananda., S.S., M.Si

(.....)

3. Pembimbing

Nama : Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si

(.....)



MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : EFEKTIVITAS E-MAIL SEBAGAI ALAT PENYEBARAN
INFORMASI DALAM PENINGKATAN PENGETAHUAN
KARYAWAN PT. ARGA BANGUN BANGSA.

Nama : Indri Kusmiati

NIM : 44206010011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, September 2010

Diterima dan disetujui oleh,

Pembimbing

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

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani., M.Si)

Ketua Bidang Studi
Public Relations

(Dra. Diah Wardhani., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kekhadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Efektivitas e-mail sebagai alat penyebaran informasi dalam peningkatan pengetahuan karyawan PT. Arga Bangun Bangsa”. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini telah berusaha untuk menyajikannya dengan sebaik-baiknya, akan tetapi tidak terhindar dari masih banyak kekurangan mengenai isi maupun cara penyajiannya.

Skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh pihak lain baik moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos.,M.Si, selaku Pembimbing, penulis ucapkan terimakasih atas bimbingannya serta masukan-masukan informasi yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani., M.Si , selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ayahanda Kusmin dan Ibunda Sri Yarwati, penulis ingin mengucapkan mohon maaf dan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan baik moril maupun materil dengan penuh kasih sayang, nasehat serta perhatiannya yang sangat berarti.

4. Ketiga saudara penulis, kakak dan adik; Indra Kustoyo, Indah Kuswati, dan Indar Kusuma, makasih atas dukungannya.
5. Derry Febrianto (Alm), yang selalu ada dihati penulis. Terima kasih banyak sudah mendukungku sampai akhir hayatmu.
6. Bapak Ary Ginanjar Agustian selaku President Director PT. Arga Bangun Bangsa.
7. HRD, Public Relations dan seluruh karyawan PT. Arga Bangun Bangsa yang telah bersedia membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.
8. Seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
9. Staf TU Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terimakasih atas bantuannya selama ini.
10. Teman-teman : eyki, litha, yulia, hansen, citra, dan seluruh teman-teman jurusan public relations angkatan 2006 Universitas Mercu Buana.
11. Buat abang, makasih ya sudah mendukung dan memberi semangat neng.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara moril maupun materil.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini akan menimbulkan dampak positif dan dapat berdaya guna bagi ilmu pengetahuan kita.

Jakarta, September 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	13
1.3	Tujuan Penelitian.....	13
1.4	Manfaat Penelitian	
	1.4.1 Manfaat Akademis.....	14
	1.4.2 Manfaat Praktis.....	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Komunikasi	15
2.2	Komunikasi Organisasi	21
	2.2.1. Aliran Informasi	24
	2.2.2. Teknologi dalam Organisasi.....	27
2.3	Public Relations.....	28
2.4	Informasi	34
2.5.	CMC	36
2.6.	Internet dan Intranet	
	2.6.1. Internet	39
	2.6.2. Intranet	41
2.7	E-mail	43
2.8	Karyawan	46
2.9.	Efektivitas Media	48
2.10.	Peningkatan Pengetahuan.....	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian.....	53
3.2.	Metode Penelitian.....	53
3.3.	Populasi dan Sampel	
	3.3.1. Populasi	54
	3.3.2. Sampel.....	54
	3.1.3. Teknik Penarikan Sampel.....	55
	3.1.4. Alokasi Sampel	56

3.4.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	
3.4.1	Definisi Konsep.....	57
3.4.2.	Operasionalisasi Konsep	59
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	61
3.5.1.	Data Primer.....	61
3.5.2.	Data Sekunder	62
3.6.	Teknik Analisis Data	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	66
4.1.2.	Training ESQ.....	70
4.2.	Hasil Penelitian	
4.2.1	Karakteristik Responden	73
4.2.2.	Efektivitas Email sebagai alat penyebaran informasi dalam peningkatan pengetahuan karyawan	
4.2.2.1	Informasi yang dibutuhkan dan diterima dari karyawan lain	78
4.2.2.2	Informasi yang dibutuhkan dan dikirimkan ke karyawan lain	82
4.2.2.3	Tindak lanjut yang dilakukan.....	85
4.2.2.4	Informasi yang diterima dari sumber-sumber penting....	87
4.2.2.5	Ketepatan penerimaan informasi	89
4.2.2.6	Media komunikasi yang digunakan	93
4.2.2.7	Kualitas hubungan komunikasi.....	97
4.2.2.8	Kepuasan atas komunikasi organisasi yang utama	106
4.2.2.9	Kumulatif	113
4.3.	Pembahasan.....	119

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	132
5.2.	Saran	135

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden
Tabel 4.2	Usia Responden
Tabel 4.3	Latar Belakang Pendidikan
Tabel 4.4	Frekuensi Penggunaan E-Mail
Tabel 4.5	Media Komunikasi
Tabel 4.6	Keterlibatan Penggunaan E-mail Office
Tabel 4.7	Informasi tentang pekerjaan yang diterima dari karyawan lain
Tabel 4.8	Informasi bukan tentang pekerjaan yang diterima dari karyawan lain
Tabel 4.9	Informasi yang dibutuhkan mengenai pekerjaan diterima dari karyawan lain
Tabel 4.10	Informasi yang dibutuhkan bukan tentang pekerjaan diterima dari karyawan lain
Tabel 4.11	Informasi mengenai pekerjaan rutin
Tabel 4.12	Informasi mengenai pekerjaan khusus
Tabel 4.13	Informasi yang diterima melalui e-mail
Tabel 4.14	Banyak informasi yang dikirimkan melalui e-mail
Tabel 4.15	Tindak lanjut setelah menerima E-mail
Tabel 4.16	Tindak lanjut setelah mengirimkan e-mail
Tabel 4.17	Mengirimkan informasi penting ke pimpinan melalui e-mail
Tabel 4.18	Menerima informasi dari pimpinan melalui e-mail
Tabel 4.19	Ketepatan Informasi
Tabel 4.20	Ketepatan waktu Penerimaan e-mail
Tabel 4.21	Karyawan lain menerima e-mail tepat waktu
Tabel 4.22	Ketidak sesuaian informasi
Tabel 4.23	Ketepatan Media
Tabel 4.24	Kecepatan E-mail
Tabel 4.25	Kecepatan merevisi kesalahan informasi

Tabel 4.26	Volume informasi melalui e-mail
Tabel 4.27	Frekuensi penggunaan media e-mail
Tabel 4.28	Pemahaman karyawan terhadap informasi yang diterima
Tabel 4.29	Pemahaman atas informasi yang dikirimkan karyawan lain
Tabel 4.30	E-mail untuk memotivasi karyawan
Tabel 4.31	E-mail untuk mengirimkan ucapan selamat ulangtahun
Tabel 4.32	Kurang pemahaman atas isi informasi
Tabel 4.33	Kejelasan Informasi
Tabel 4.34	Pengetahuan tentang perkembangan perusahaan
Tabel 4.35	Informasi tentang kebijakan perusahaan
Tabel 4.36	Informasi tentang event perusahaan
Tabel 4.37	Informasi tentang instruksi kerja
Tabel 4.38	Informasi tentang tips dan trik kerja
Tabel 4.39	Informasi tentang perkembangan karyawan
Tabel 4.40	Efisiensi e-mail
Tabel 4.41	E-mail digunakan untuk mengirimkan kritik ke pimpinan
Tabel 4.42	Kurang lengkapnya informasi
Tabel 4.43	E-mail digunakan untuk mengirimkan saran ke pimpinan
Tabel 4.44	Kecukupan Informasi
Tabel 4.45	Kelengkapan Informasi
Tabel 4.46	E-mail kurang efisien
Tabel 4.47	Peningkatan pengetahuan tentang perkembangan perusahaan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat pengumpulan data skripsi dari Universitas Mercu Buana
Lampiran 2	Surat keterangan pengambilan data dari PT. Arga Bangun Bangsa
Lampiran 3	Kuesioner penelitian
Lampiran 4	Tabel Koding data responden
Lampiran 5	Tabel koding hasil penelitian
Lampiran 6	Draf wawancara
Lampiran 7	Hasil wawancara
Lampiran 8	Analisis quartile
Lampiran 9	Struktur organisasi PT. Arga Bangun Bangsa
Lampiran 10	Contoh E-Mail ESQ
Lampiran 11	Daftar riwayat hidup