



**PENGARUH PENERIMAAN INFORMASI BUDAYA PERUSAHAAN
TERHADAP PERSEPSI KARYAWAN di PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR PUSAT JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Stara 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

Gati Tri Gunarti

44206010042

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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Penerimaan Informasi Budaya Perusahaan
Terhadap Persepsi Karyawan di PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Pusat Jakarta**

Nama : Gati Tri Gunarti

NIM : 44206010042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Study : Public Relations

Jakarta, 19 Agustus 2010

Mengetahui :

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Judul : Pengaruh Penerimaan Informasi Budaya Perusahaan
Terhadap Persepsi Karyawan di PT Bank Syariah
Mandiri Kantor Pusat Jakarta**

Nama : Gati Tri Gunarti

NIM : 44206010042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, September 2010

1. Ketua Sidang

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

(.....)

2. Penguji Ahli

Drs. Hardiyanto, M.Si.

(.....)

3. Pembimbing

Drs. Marwan Mahmudi.

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

**Judul : Pengaruh Penerimaan Informasi Budaya Perusahaan
Terhadap Persepsi Karyawan di PT Bank Syariah
Mandiri Kantor Pusat Jakarta**

Nama : Gati Tri Gunarti

NIM : 44206010042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, September 2010

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirraahiim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerimaan Informasi Budaya Perusahaan Terhadap Persepsi Karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S1) Jurusan Hubungan Masyarakat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan yang besar baik dalam bentuk pelajaran, bimbingan maupun petunjuk, serta dorongan semangat dari berbagai pihak.

Untuk itu, dari lubuk hati terdalam perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas segala masukan dan motivasi yang sangat berharga selama ini bagi penulis (terimakasih banyak Bapak).
2. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M.Si., selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

7. Ayahku tersayang (Sumardi) yang selalu berdo'a untukku di setiap waktu dan memberikan hal terbaik yang beliau miliki. Seorang Ayah yang sangat sabar dalam menghadapi aku.
8. Mamahku tercinta (Sukinah) yang selalu berdo'a untukku di setiap waktu, Mamah terbaik yang kumiliki (sebagai teman, sahabat, dan kakak). Seorang Mamah yang sangat mengerti keinginan aku dan selalu ada setiap waktu.
9. Bapak Anom Sujiyo,S.E., selaku bapak dan guru pembimbing rohani penulis yang telah banyak membantu memberikan dukungan untuk penulis dikala putus asa dan patah semangat, dan tidak henti-hentinya memberikan doa. Terima kasih..!
10. Kakak-kakakku tersayang (Bangun Kurniawan S,Kom dan Bowo Kuncoro S,Kom) yang selalu memberiku semangat, cerita, dan keajaiban-keajaiban indah yang ada di dunia ini.
11. Seseorang yang selalu mengisi hari-hari ku kebahagiaan, keceriaan, dan hal-hal baru yang belum pernah didapatkan sebelumnya Moh. Iqbal Toni Saputara S,Kom, terimakasih karena selalu mendampingi, mendoakan, memberikan motivasi serta semangat bagi penulis dikala susah dan senang. Terimakasih sayang....!!!
12. Nenek, Kakek, Om, Tante, Sepupu, dan seluruh keluargaku yang telah memberi kehangatan sampai detik ini.
13. Bpk Eka B Danuarta, Mas Iwan, Mba Ami selaku divisi Human Capital BSM yang telah banyak memberikan bantuan dan kesempatan penulis dalam melakukan penelitian dalam penyelesaian skripsi.
14. Bapak Priyo Prakoso, Mba Fia, mba indah, mas arif selaku Divisi Kepatuhan BSM serta seluruh karyawan PT.BSM yang selama ini telah membantu dalam pengumpulan data-data dalam skripsi ini.
15. Teman-teman Public Relations angkatan 2006, yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk persahabatannya.

16. Sahabat-sahabat terbaikku, D'crepez (Mely,Tya,Widya,Saniah,Vida, dan Devi) yang sangat berharga bagiku dan tak akan pernah tergantikan.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan penuh.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan tangan terbuka.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan segala karunia, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin ya robbal 'alamin.

Jakarta, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Segnifikasi Penelitian	12
1.4.1 Dari segi Akademis.....	13
1.4.2 Dari segi Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Komunikasi	14
2.1.1 Pengertian Komunukasi.....	14
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	15

2.1.3 Penerimaan Informasi.....	16
2.1.4 Persepsi.....	18
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	22
2.2 Komunikasi Organisasi.....	24
2.2.1 Komunikasi Internal.....	26
2.3 Budaya Perusahaan.....	28
2.4 Public Relations.....	37
2.4.1 Pengertian Public Relations.....	37
2.4.2 Fungsi Public Relations.....	40
2.4.3 Employee Relations.....	43
2.4.3.1 Fungsi dan Manfaat Employee Relations.....	44
2.4.4 Employee Communication.....	45
2.4.5 Khalayak Internal Organisasi (Karyawan).....	47
2.5 Hipotesis.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1 Tipe Penelitian.....	50
3.2 Metode Penelitian.....	51
3.3 Populasi dan sample.....	51
3.3.1. Populasi.....	51
3.3.2. Sample.....	52
3.3.3. Teknik Penarikan Sample.....	54
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	57
3.4.1. Definisi Konsep.....	57

3.4.2.Operasionalisasi Konsep.....	59
3.5.Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5.1.Data Primer.....	63
3.5.2.Data Sekunder.....	63
3.6.Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.6.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
3.6.1.1.Uji Validitas.....	69
3.6.1.2.Uji Reliabilitas.....	72
3.7. Teknik Analisis Data.....	73
3.7.1.Regresi Linear Sederhan	76
3.7.2.Uji Hipotesis.....	78
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAH.....	80
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	80
4.1.1.Sejarah Perusahaan.....	80
4.1.2.Visi dan Misi Perusahaan.....	83
4.1.3. Prinsip dan Keistimewaan Bank Syariah Mandiri.....	85
4.1.4.Struktur Organisasi Perusahaan.....	87
4.1.5.Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi dan Kepala Divisi.....	92
4.1.6.Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri.....	94
4.2. Hasil Penelitian.....	98
4.2.1. Data Identitas Responden.....	98
4.2.2. Penerimaan Informasi Budaya Perusahaan (Varaibel X)...	104

4.2.2.1. ETHIC.....	104
4.2.2.2. SIFAT.....	116
4.2.3. Persepsi Karyawan (Variabel Y).....	129
4.2.3.1. Kongnitif (Pengetahuan).....	129
4.2.3.2. Afektif (Perasaan).....	132
4.2.3.3. Konatif (Prilaku).....	135
4.3. Regresi Linear Sederhan.....	138
4.3.1. Uji Regres.....	138
4.3.2. Anova.....	140
4.3.3. Uji Hipotesis.....	142
4.4. Pembahasan	144
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	153
5.1. Kesimpulan.....	153
5.2. Saran.....	154
5.2.1 Saran Akademis.....	154
5.2.2 Saran Praktisi.....	155
DAFTAR PUSTAKA.....	158
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Validitas item Pertanyaan Variabel X.....	69
2. Hasil Validitas item Pertanyaan Variabel Y.....	71
3. Hasil Reliability statistics.....	73
4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	99
5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
6. distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	101
7. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	102
8. Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	103
9. Kemajuann Perusahaan di Dukung dengan Kinerja Pelayanan yang Optimal.....	104
10. Tingkat Tingginya transaksi Perusahaan Disebabkan dengan Mutu Pelayanan yang Optimal.....	105
11. Menghargai Pendapat Orang lain Mengenai Pekerjaan	106
12. Membentuk Teamwork yang Solid dan Mengupayakan kerjasama antar Karyawan.....	107
13. Dapat Menerima Keputusan Rapat Bagian/Divisi Meski Kurang Dengan Pribadi Karyawan.....	109
14. Selalu Berdoa terlebih Dahulu Sebelum Melakukan Pekerjaan.....	110
15. Mengucapkan Salam Kepada Para Tamu atau Nasabah.....	111
16. Memperhatikan Nasabah yang Belum Terlayani dengan Baik.....	112
17. Pegawai yang Selalu Memajukan Sikap Sopan Santun Kepada Orang Lain.....	113
18. Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah dengan Sebaik-baiknya Sesuai dengan Tugas Karyawan.....	114

19.	Karyawan Memenuhi dan Memahami Kebutuhan Pelanggan Sesuai Keinginann Para Nasabah.....	115
20.	Laporan hasil Kerja Karyawan Kepada Atasan Menurut Keadaan Sebenarnya.....	116
21.	Merasa Ikhlas di Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	117
22.	Selalu Bersikap Sabar dan Ramah Ketika Menghargai Nasabah yang Sedang Bermasalah.....	118
23.	Selalu Mentaati Ketentuan Jam Kerja yang Berlaku Dalam Perusahaan..	119
24.	Memberikan Solusi yang Terbaik untuk Memecahkan Permasalahan yang Muncul dalam Perusahaan.....	120
25.	Memberikan Trobosan dan Ide-ide Cemerlang untuk Kemajuan Perusahaan.....	121
26.	Penyelesaian Pekerjaan tepat Pada Waktunya.....	122
27.	Mampu Menyelesaikan Pekerjaan yang Diberikan Oleh Atasan	123
28.	Menjaga Kepercayaan Atasan dalam Melakukan Setiap Pekerjaan.....	124
29.	Atasan Memberikan Teladan yang Kepada Bawahan.....	125
30.	Atasan Melakukan Koordinasi dengan Baik Kepada Bawahan Mengenai Pekerjaan.....	126
31.	Atasan Dapat Menerima Kritik dan Saran dari Bawahan.....	128
32.	Pengetahuan Karyawan Tentang Sikap yang Mengacu Kepada Ahlakul Karimah.....	129
33.	Karyawan Mengerti dan Pahami Alasan dan Tujuan di Implementasikan Budaya Perusahaan.....	130
34.	Pengetahuan Karyawan tentang Keseimbangan Berekonomi Bank Syariah Mandiri antara Idealisme Usaha dan Nilai-nilai Rohani Islami.....	131
35.	Tidak Merasa Terpaksa Mengikuti Aturan Pekerjaan yang Diterapkan di Perusahaan.....	132
36.	Merasa Senang Bekerja di Perusahaan Bank Syariah Mandiri.....	133
37.	Merasa Puas dengan Budaya Perusahaan yang Sudah di taati dan Laksanakan.....	134
38.	Memberiakan Prilaku yang Terbaik Bagi perusahaan dan Menjaga	

	Nama Baik Perusahaan.....	135
39.	Menyimpan dan Memelihara Barang-barang Milik Perusahaan dengan Sebaik-baiknya.....	136
40	Inisiatif Pegawai Mengenai Pekerjaan Tanpa Atasan Memintanya.....	137
41.	Model Summary.....	139
42.	Anova.....	140
43.	Coefficients.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model The learning hierarchy (hirarki Pembelajaran)	20
2. Proses Persepsi Individu di Suatu Organisasi	21
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian dari Kampus untuk Perusahaan

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 3 : Surat Permohonan Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4 : Kuesioner

Lampiran 5 : Draf wawancara

Lampiran 6 : Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri

Lampiran 7 : Coding Sheet variabel X dan Variabel Y

Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Frequencies Hasil Identitas Responden

Lampiran 10: Hasil Output SPSS Frequencies Hasil Penelitian

Lampiran 11: Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear Sederhana

Lampiran 12: Tabel r

Lampiran 13: Tabel t

Lampiran 14: Daftar Riwayat Hidup