



**EFEKTIVITAS PROSES KOMUNIKASI INTERNAL
DALAM RANGKA MEMBENTUK MOTIVASI KERJA
DI PT. EKAKARYA TEKNIK CIKARA JAKARTA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

ENDANG WIDYA LESTARI
0420311 - 054

**JURUSAN PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

N a m a : Endang Widya Lestari
N I M : 0420311 – 054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Proses Komunikasi Internal
Dalam Rangka Membentuk Motivasi Kerja
di PT. Ekakarya Teknik Cikara Jakarta

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi

(Drs.Amin Sar, M.Si.)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

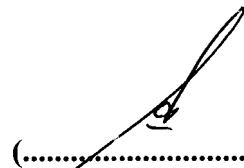
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

N a m a : Endang Widya Lestari
N I M : 0420311 – 054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Proses Komunikasi Internal
Dalam Rangka Membentuk Motivasi Kerja
di PT.Ekakarya TeknikCikara Jakarta

Mengetahui,

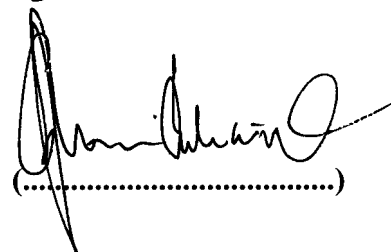
1. Ketua Sidang

Drs. Hardiyanto, M.Si


(.....)

2. Penguji Ahli

Drs. Gufroni Sakaril, MM


(.....)

3. Pembimbing Skripsi

Drs. Amin Sar, M.Si


(.....)



MERCU BUANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

N a m a : Endang Widya Lestari
N I M : 0420311 – 054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Proses Komunikasi Internal Dalam
Rangka Membentuk Motivasi Kerja
di PT.Ekakarya TeknikCikara Jakarta

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing Skripsi

(Drs.Amin Sar, M.Si)

**Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi**

(Dra.Diah Wardhani, M.Si)

**Ketua Program Studi
Public Relations**

(Irmulan Sati, SH, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa tentunya penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materiil dalam proses penyusunan skripsi ini, yakni :

1. Bapak Drs. Amin Sar, M.Si, selaku Pembimbing, atas banyaknya waktu yang telah beliau luangkan dalam membimbing, memberi pengarahan dan nasihat sehingga penulis mampu melewati setiap kendala di dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Irmulan Sati T., SH, M.Si, selaku Ketua Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta, atas pengarahan yang diberikan.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta, atas ilmu pengetahuan yang diberikan selama penulis mengenyam bangku perkuliahan.
5. Mas Mawi dan para staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta, atas kesabaran dan pelayanannya dalam memberikan informasi yang diperlukan penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu Moeryanti Soegino, HRD Manager JPMorgan Chase Bank, N.A., Jakarta Branch, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada pihak-pihak dari PT. Ekakarya Teknik Cikara Jakarta atas informasi, kerjasama, kritik dan sarannya.
8. Untuk kedua Budi-ku tersayang, atas waktu yang kalian berdua korbankan demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran membangun dari rekan-rekan pembaca sangat penulis harapkan.

Wassalam,
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Signifikansi Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	11
2.1. Pengertian Komunikasi.....	11
2.2. Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2. Aliran Informasi Dalam Organisasi	18
2.2.3. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi	23
2.3. Proses Komunikasi	25

2.4. Media dan Saluran Informasi	25
2.5. Peran dan Sistem Informasi	26
2.6. Proses Sosialisasi.....	27
2.7. Komunikasi Internal	28
2.8. Efektivitas Komunikasi Internal.....	29
2.9. Motivasi	43
2.10. Pendekatan Analisis Profil Komunikasi Organisasi.....	50
2.11. Public Relations.....	51
2.11.1. Pengertian Public Relations.....	51
2.11.2. Peranan Public Relations.....	52
2.11.3. Fungsi Public Relations.....	55
B. Kerangka Teori.....	56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian.....	60
3.2. Pendekatan Penelitian	61
3.3. Metode Penelitian	61
3.4. Populasi dan Sampling.....	62
3.4.1. Populasi	62
3.4.2. Sampling.....	62
3.5. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	63
3.5.1. Definisi Konsep	63
3.5.2. Operasionalisasi Konsep	64

3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.6.1. Data Primer.....	67
3.6.2. Data Sekunder.....	68
3.7. Teknik Analisa Data	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	74
4.1.1. Sekilas Tentang PT.Ekakarya Teknik Cikara (PT.ETC)	
Jakarta.....	74
4.1.2. Lokasi.....	74
4.1.3. Visi.....	74
4.1.4. Misi	75
4.1.5. Tujuan.....	75
4.1.6. Aktivitas	75
4.1.7. Struktur Organisasi	77
4.2. Hasil Penelitian.....	78
4.2.1. Karakteristik Responden	78
4.2.2. Efektivitas Komunikasi Internal	83
4.2.3. Motivasi.....	108
4.3. Pembahasan.....	116
A. Efektivitas Komunikasi Internal	117
B. Motivasi.....	123

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	128
5.2. Saran	129

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Skala Penilaian Pernyataan-Pernyataan Positif	71
Tabel 3.2.	Kriteria Interpretasi Skor	73
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	79
Tabel 4.2.	Usia Responden.....	80
Tabel 4.3.	Status Perkawinan	80
Tabel 4.4.	Jenjang Pendidikan.....	81
Tabel 4.5.	Masa Kerja Responden.....	82
Tabel 4.6.	Terdapat Sikap Saling Terbuka Antara Pimpinan dan Karyawan	83
Tabel 4.7.	Terdapat Sikap Saling Terbuka Antar Karyawan	84
Tabel 4.8.	Saya Memberikan Informasi Yang Sebenarnya Dalam Berkomunikasi	85
Tabel 4.9.	Saya Mengharapkan Balasan Yang Terbuka Dari Lawan Komunikasi Saya.....	86
Tabel 4.10.	Saya Mampu Memahami Motivasi Teman Saya	87
Tabel 4.11.	Perusahaan Berempati Pada Saya Saat Mengalami Kesulitan Dalam Pekerjaan	88
Tabel 4.12.	Empati Yang Diberikan Perusahaan Sesuai Dengan Harapan Saya	89
Tabel 4.13.	Empati Juga Diberikan Perusahaan Saat Saya Tidak Mengalami Kendala Dalam Pekerjaan.....	90
Tabel 4.14.	Saya Selalu Bersikap Positif Terhadap Lawan Komunikasi	

Saya	91
Tabel 4.15. Perusahaan Bersikap Positif Terhadap Saya.....	92
Tabel 4.16. Saya Bersikap Positif Terhadap Perusahaan.....	93
Tabel 4.17. Saya Memberikan Dorongan Positif Kepada Teman-Teman Saya	94
Tabel 4.18. Saya Selalu Memberikan Dukungan Kepada Teman-Teman Saya	95
Tabel 4.19. Saya Bersedia Mendengarkan Pandangan Yang Berlawanan	96
Tabel 4.20. Saya Selalu Berusaha Menunjukkan Komitmen Dalam Setiap Pekerjaan.....	97
Tabel 4.21. Terdapat Sikap Saling Dukung di PT.ETC Jakarta.....	98
Tabel 4.22. Terdapat Saling Dukung Antar Karyawan Untuk Memperlancar Pekerjaan.....	99
Tabel 4.23. Bagi Perusahaan Kesejahteraan Semua Karyawan Penting	100
Tabel 4.24. Ada Kesamaan Karakteristik Yang Dimiliki Pihak Yang Terlibat Komunikasi	101
Tabel 4.25. Terdapat Kesamaan Bahasa Komunikasi Antar Anggota PT.ETC Jakarta.....	102
Tabel 4.26. Tidak Pernah Terjadi Salah Paham Dalam Penyampaian Informasi.....	103
Tabel 4.27. Saya Tidak Merasa Adanya Perbedaan Derajat Dengan Rekan Saya	104
Tabel 4.28. Tersedianya Peluang Untuk Menghasilkan Pekerjaan Bermutu.	105
Tabel 4.29. Latar Belakang Agama Membuat Persamaan Makna Dalam Komunikasi	106

Tabel 4.30. Tidak Pernah Terjadi Salah Paham Karena Perbedaan Agama..	107
Tabel 4.31. Lingkungan Kerja Yang Ada Mendukung Kreativitas Kerja	
Saya	108
Tabel 4.32. Saya Merasa Aman dan Nyaman Dalam Bekerja.....	109
Tabel 4.33. Perusahaan Mendukung Adanya Kreativitas Yang Positif.....	110
Tabel 4.34. Kesempatan Promosi Jabatan Dimiliki Seluruh Karyawan	
Berprestasi	111
Tabel 4.35. Perusahaan Memberikan Penghargaan (<i>reward</i>) Bagi Karyawan	
Berprestasi	112

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I CURRICULUM VITAE**
- LAMPIRAN II PEDOMAN KUESIONER**
- LAMPIRAN III DAFTAR TABULASI SEDERHANA**
- LAMPIRAN IV SURAT IJIN PENELITIAN**
- LAMPIRAN V DAFTAR KLIEN PT.ETC JAKARTA**