



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **EFEKTIFITAS BENTUK KOMUNIKASI INTERNAL
PT MERAPI UTAMA PHARMA**

Nama : Melva Pertua Pasaribu

NIM : 4420411 – 012

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Hubungan Masyarakat

Mengetahui,
Pembimbing,

Irmulan Sati, T. SH, M.Si.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Melva Pertua Pasaribu
NIM : 4420411-012
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : **EFEKTIFITAS BENTUK KOMUNIKASI INTERNAL
PT MERAPI UTAMA PHARMA**

1. Ketua Sidang
Nama : Ponco Budi Sulisty, S.Sos, M.Comm. (.....)

2. Penguji Ahli
Nama : Herry Budianto, S.Sos, M.Si. (.....)

3. Pembimbing
Nama : Irmulan Sati T. SH, M.Si. (.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Melva Pertua Pasaribu
NIM : 4420411-012
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : **EFEKTIFITAS BENTUK KOMUNIKASI INTERNAL
PT MERAPI UTAMA PHARMA**

DISETUJUI DAN DITERIMA OLEH :

Jakarta, Januari 2007
Pembimbing

Irmulan Sati, T. SH, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Bidang Studi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Irmulan Sati, T. SH, M.Si.

PENGANTAR

“Waktu yang paling baik untuk belajar adalah ketika kita masih muda dan pikiran masih segar. Apa yang telah dipelajari sejak kecil akan bertahan sampai mati. Saya masih ingat apa yang telah saya pelajari ketika saya berumur tujuh tahun. Tetapi apa yang saya pelajari setelah berumur dua puluh tahun, saya cenderung untuk melupakannya setelah sebulan.” *Konfusius (551 – 479 SM)*

Karena berbagai alasan, sebagian orang tidak dapat belajar pada saat mereka masih muda, mereka harus menerima pendidikan ketika mereka dewasa dan harus melipatgandakan usaha untuk mendapatkannya. Pendidikan diusia dewasa sudah tentu selangkah lebih lambat, karena berbagai kondisi.

Untuk itu atas pimpinan dan kasih penyertaan Tuhan, penulis memanjatkan puji syukur yang sebesar – besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya yang telah memberikan rahmat, ketekunan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Adapun skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan bagi para mahasiswa / wi guna memperoleh gelar Sarjana S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima – kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima – kasih yang tak terhingga, kepada :

1. Ibu Irmulan Sati T., SH, M.Si. selaku Dosen sekaligus Dosen Pembimbing atas bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi dan juga kesabarannya.

2. Seluruh Dosen pengajar FIKOM – PR PKSM Universitas Mercu Buana khususnya angkatan V, yang telah memberikan ilmunya.
3. Rekan-rekan di PT Merapi Utama Pharma atas kesediaannya membantu penulis melakukan penelitian.
4. Seluruh Staf Tata Usaha Fikom UMB baik di kampus Menteng maupun di kampus Meruya atas pelayanan kemahasiswaan.
5. Keluarga dan Keluarga Besar Penulis, atas dukungan moril, materil, pengertian dan doanya.
6. Seluruh teman – teman tercinta di kelas PKSM UMB Menteng angkatan V untuk kebersamaan yang manis dan menyenangkan.

Semoga Tuhan melimpahkan berkat dan anugrahNya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, namun demikian penulis sangat berharap skripsi ini paling tidak dapat memberikan sumbangsih yang bermanfaat.

Jakarta, November 2006

Melva Pasaribu

ABSTRAKSI

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

Melva Pertua Pasaribu
4420411-012

Efektifitas Bentuk Komunikasi Internal

PT Merapi Utama Pharma

5 bab; 91 halaman + x; 7 lampiran

Bibliografi 16 buku (tahun 1990 – tahun 2005)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas bentuk komunikasi internal yang ada di PT Merapi Utama Pharma. Penelitian menggunakan kerangka pemikiran yang dibangun dari konsep komunikasi. Komunikasi yang diulas adalah Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, Pesan dalam Komunikasi Organisasi, Bentuk Pesan Komunikasi Internal dan Efektifitas Komunikasi.

Tipe penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Penulis menggunakan metode survey. Penelitian survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Walaupun metode survey tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sample yang representative.

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara yaitu sebagai data primer dengan menggunakan kuesioner kepada sample, dan sebagai data sekunder adalah disamping wawancara juga menggunakan data pustaka organisasi seperti web site, company profile. Data tersebut dianalisa dengan menggunakan Kuantitatif Deskriptif, yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada. Dengan skala pengukuran menggunakan Skala Likert

Berdasarkan hasil perhitungan dari akumulasi maka Efektifitas komunikasi interinternal adalah 52 % Sangat Efektif, sedangkan 43% Efektif dan 4 % jawaban sama antara Sangat Efektif dan Efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal di PT Merapi Utama Pharma efektif. Efektifitas bentuk komunikasi internal dalam organisasi yang menimbulkan pemahaman akan visi dan misi perusahaan dan perubahan sikap dari setiap anggota organisasi. Perubahan sikap yang sejalan dengan visi misi perusahaan pastinya menciptakan kinerja perusahaan yang tinggi dan pencapaian performance yang tinggi. Performance perusahaan yang tinggi pada akhirnya kembali kepada kesejahteraan karyawan yang baik.

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv – v
Abstraksi	vi
Daftar Isi	vii - viii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1 - 5
1.2. Rumusan Permasalahan	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Signifikansi Penelitian	6
 BAB II. KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Definisi Komunikasi	7 - 9
2.2. Komunikasi Organisasi	9 - 19
2.3. Komunikasi Internal	19 - 20
2.4. Pesan Dalam Komunikasi Organisasi	20
2.4.1. Klasifikasi Pesan dalam Komunikasi Organisasi	21 – 23
2.4.2. Fungsi Pesan dalam Organisasi	23
2.4.3. Komunikasi ke Atas	24 – 25
2.4.4. Komunikasi ke Bawah	25 - 26
2.5. Bentuk Pesan Komunikasi Internal	26 - 27
2.5.1. Komunikasi verbal	27 – 29
2.5.2. Komunikasi nonverbal	29 - 31
2.6. Efektifitas Komunikasi	31 - 32

BAB III. METODOLOGI

3.1. Tipe Penelitian	33
3.2. Metode Penelitian	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	33 – 36
3.4. Populasi dan Sampel	36 - 37
3.5. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	38 - 40
3.6. Analisis Data	41 - 42

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1. Gambaran Objek Penelitian	43
4.1.1. Sejarah Perusahaan	43 – 46
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	47 – 48
4.1.3. Struktur Organisasi	48- 50
4.2. Hasil Penelitian	50 - 78
4.3. Pembahasan	79 – 82

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	83 – 89
5.2. Saran	90
Daftar Lampiran	ix
Daftar Pustaka	x

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Daftar pertanyaan untuk kuesioner
Lampiran 2	:	Daftar pertanyaan indept interview
Lampiran 3	:	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 4	:	Struktur Organisasi perusahaan
Lampiran 5	:	Permohonan Pengumpulan data skripsi
Lampiran 6	:	Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan
Lampiran 7	:	Biodata penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama, Jakarta: PT Prenada Media, 2005
- Effendi, Onong Uchyana, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: Mandar Maju, 2000
- Effendi, Onong Uchyana, *Human Relation dan Public Relation*, Bandung: Mandar Maju, 1993
- Golhaber, Gerald M, *Organizational Communication*, fifth edition, Dubuque USA: WmC Brown Publisher, 1990
- Gibson – Ivancevich – Donnelly, *Organization Behavior Structure*, Tenth Edition, USA: Mc.Graw-Hill Higher Education, 2000
- Hardjana, Andre, *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Grasindo, 2000
- Hasan, M.Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 2002
- Kaydos, Will, *Measuring, Managing, and Maximizing Performance*, Massachusetts : Productivity Press, 1991
- Muhamad, Arni. *Komunikasi Organisasi*, Edisi Kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002
- Mulyana, Dedy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002
- Pace, R Wayne and Don Faules. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, editor Dedy Mulyana, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002
- Rakhmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995
- Reuss, Carol and Don Silvis. *Inside Organizational Communication*, Second Edition, New York: Longman, 1985
- Sendjaja, Sasa Djuarsa, *Pengantar Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1999
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta, 2004
- Taylor, Judith, *Communication at Work*, Jakarta : PT Elex Media Komutindo, 2004

Lain-lain :

Company Profile PT Merapi Utama Pharma
Kumpulan Peraturan Perundang-undangan Farmasi

BIODATA PENULIS

Melva Pertua Pasaribu, lahir di Jakarta, 24 Juli 1964. Menyelesaikan pendidikan di SD Yayasan Mahaputra, Jakarta tahun 1975, SMP Negeri 86, Jakarta tahun 1979, SMA Negeri 34 tahun 1982, ASMI Extension tahun 1983 dan ABA Jakarta tahun 1986. Melanjutkan pendidikan di Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Public Relation tahun 2004 – angkatan V. Saat ini bekerja di PT Merapi Utama Pharma di Corporate Bussiness Development