



**TANGGAPAN KARYAWAN TERHADAP BUDAYA  
PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA  
(Survey Divisi Carrier Interconnection Service)**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

**Disusun Oleh:**

**Nama : Ega Vonytria**

**NIM : 4420411 – 097**

**Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2007**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : TANGGAPAN KARYAWAN TERHADAP BUDAYA  
PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA  
(Survey Divisi Carrier Interconnection Service)

Nama : Ega Vonytria

NIM : 4420411 – 097

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat

Mengetahui,  
Pembimbing,

Dra. Diah Wardhani, M.Si.



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Ega Vonytria  
NIM : 4420411 – 097  
Jurusan : Hubungan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul : TANGGAPAN KARYAWAN TERHADAP BUDAYA  
PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA  
(Survey Divisi Carrier Interconnection Service)

1. Ketua Sidang  
Nama : Nurprapti W.Widyastuti, S.Sos,M.Si .....
2. Penguji Ahli  
Nama : Dra. Ispawati Asrie, M.Si .....
3. Pembimbing  
Nama : Dra. Diah Wardhani, M.Si .....



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Ega Vonytria  
NIM : 4420411 – 097  
Jurusan : Hubungan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul : TANGGAPAN KARYAWAN TERHADAP BUDAYA  
PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA (*Survey  
Divisi Carrier Interconnection Service*)

**DISETUJUI DAN DITERIMA OLEH:**

Jakarta, 2007  
Pembimbing,

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Bidang Studi,

Dra. Diah Wardhani, M.Si.

Irmulan Sati, T. SH, M.Si.



## ABSTRAK

Ega Vonytria (4420411 – 097)

Tanggapan Karyawan Terhadap Budaya Perusahaan di PT Telkom *Carrier Interconnection Service* (CIS)

5 Bab + ix + 75 Halaman

Bibliografi (1980 – 2007)

Keberhasilan suatu perusahaan sering di pengaruhi oleh corporate culture atau budaya perusahaan yang mendukung pencapaian tujuan-tujuan organisasi dalam penyampaian Budaya perusahaan diperlukan strategi komunikasi yang pas sehingga bisa diterima dan diterapkan oleh seluruh karyawan.

Di PT Telkom CIS budaya perusahaan adalah budaya kerja yang di sebut dengan Telkom way 135 yang menjadi pedoman di Telkom CISC. budaya perusahaan di Telkom CISC bertujuan memberikan pemahaman dan pengertian kepada seluruh karyawan guna memberikan nilai-nilai dan tingkah laku positif yang ada dan menerima serta menyesuaikan nilai-nilai positif dari berbagai perusahaan yang baik performance nya.

Kerangka pemikiran menggunakan teori yang tersusun sistematis dari penjelasan komunikasi organisasi, budaya perusahaan, dan tanggapan karyawan. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan tipe deskriptif menggunakan metode survey dan dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan datanya melalui kuesioner kepada total seluruh karyawan PT Telkom CISC yang berjumlah 260 responden dengan 20 pertanyaan karyawan sudah memahami budaya Telkom Way 135 sehingga mereka mengerti dan mendukung dalam penerapan budaya Telkom.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap budaya PT Telkom CISC, apakah karyawan memahami dan mengerti“telkom way 135” sudah berjalan efektif apa tidak. Sejauhmana implementasinya para karyawan dalam memahami Telkom way 135 tersebut. Hasil akhir penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan karyawan terhadap Telkom Cis pada umumnya rata-rata menilai baik

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji bagimu ya Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang tak terhingga. Dengan kesehatan, petunjuk, kesenangan, dan kekuatan yang Engkau anugerahkan akhirnya peneliti dapat mengatasi sebagian dari cobaan yang Engkau berikan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi mengenai ” Tanggapan Karyawan terhadap Sosialisasi Budaya Perusahaan di PT Telkom Carrierr Interconnection Service Center ”. Peneliti menyadari sepenuhnya masih banyak kekurangan. Walaupun demikian, dengan segala daya upaya yang ada peneliti telah berusaha untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan kemampuan.

Namun demikian, terlepas dari segala kekurangan yang ada, peneliti masih berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi peneliti, penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu mudah-mudahan dapat diperbaiki melalui saran dan kritik yang membangun.

Pada akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas atas pengertian, bimbingan, dan ilmu. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada :

1. Ibu Diah Wardhani, M.Si., selaku pembimbing utama penulis dan selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang bersedia memberikan waktu, perhatian dan kesabaran serta pengertian dalam membimbing penulis dan terimakasih atas kemudahan dalam urusan birokrasi penelitian.
2. Ibu Irmulan Sati, T., SH., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu penulis selama masa kuliah hingga penulisan skripsi.
3. Seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Univeritas Mercu Buana yang telah membimbing dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
4. Karyawan PT. Telkom CIS (*Carrier Interconnection Service*) pada *Public Relations Department* atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis memperoleh data yang dibutuhkan untuk melengkapi tulisan.
5. Papa, Mamaku tersayang yang telah memberikan dukungan moril dan materil, terimakasih atas doanya dan kasih tulus kalian.
6. Kedua adikku, Tiva dan Dara telah memberikan support tak terkira, *I love u sista...*
7. Untuk Hunykoe Fachrul, *thanks for your support*, pengorbanan, pengertian, kesabaran dan cinta, *hope everthing will be going well...*maafin aku yah hun.
8. Untuk sahabat-sahabatku terbaik selama di perkuliahan Ira, Ria, Mayang yang tidak ada habisnya memberikan dukungan yg tiada terhingga. *Girls...finally* kita wisuda bareng yaah. dan seluruh teman-teman Humas PKSM 2004. sahabat , teman, kawan yang pernah dekat dihati peneliti dan bersama-sama mengukir cerita, terima kasih atas kesempatan dan kenangan

yang indah...sukses untuk kalian semua guys “ *thank you very much, Cha yoo*”

Serta semua pihak yang memberikan dorongan, bantuan, pengertian, dan kerjasamanya, Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Jakarta, September 2007

Penulis,

Ega Vonytria



## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi .....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Signifikansi Penelitian	
I.4.1 Signifikansi Akademis .....	7
I.4.2 Signifikansi Praktis .....	7

### **BAB II KERANGKA PEMIKIRAN**

II.1 Komunikasi Organisasi.....	8
II.2 Public Relations .....	12
II.3 Budaya Perusahaan .....	14
II.4 Tanggapan Karyawan.....	20

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

III.1 Tipe Penelitian .....	26
III.2 Metode Penelitian .....	27
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
III.3.1 Data Primer .....	28
III.3.2 Data Sekunder .....	28
III.4 Populasi dan Sample .....	29
III.5 Definisi Konsep .....	30
III.6 Operasionalisasi Konsep .....	30

III.7 Analisa Data .....	31
--------------------------	----

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

IV.1 Gambaran Objek Penelitian	
IV.1.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia .....	34
IV.1.2 Tujuan Pembentukan Divisi .....	35
IV.1.3 Visi, Misi dan Budaya Korporasi .....	36
IV.1.4 Penerapan Etika .....	44
IV.1.5 Sosialisasi Telkom Way 135 .....	46
IV.2 Struktur Organisasi .....	47
IV.3 Hasil Penelitian dan Analisa Data .....	50
IV.4 Hasil Pembahasan .....	70

## **BAB V PENUTUP**

V.1 Kesimpulan .....	73
V.2 Saran.....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**