



**OPINI KARYAWAN TERHADAP KOMUNIKASI INTERNAL
DI BADAN PENGELOLA
GEDUNG MANGGALA WANABAKTI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Strata I (S1) Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

Nama : Lestari Kissoebekti

NIM : 0420212-017

Jurusan : Hubungan Masyarakat

MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2006**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : OPINI KARYAWAN TERHADAP KOMUNIKASI INTERNAL
DI BADAN PENGELOLA GEDUNG MANGGALA WANABAKTI

Nama : Lestari Kisoebekti

NIM : 0420212-017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Hubungan Masyarakat



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui

Dosen Pembimbing

(Nurprapti W. Widyastuti, M.Si.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Lestari Kissoebekti
NIM : 0420212-017
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Opini Karyawan Terhadap Komunikasi Internal
Di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti

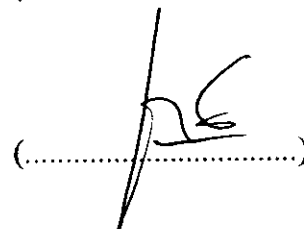
Jakarta, 13 Pebruari 2006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

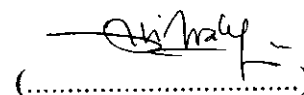
Ketua Sidang
(Irmulan Sati T., S.H., MSi.)


(.....)

Penguji Ahli
(Ida Anggraeni Ananda, SS., MSi.)


(.....)

Dosen Pembimbing
(Nurprapti W. Widyastuti, M.Si.)


(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Lestari Kissoebekti
NIM : 0420212-017
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Opini Karyawan Terhadap Komunikasi Internal
Di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti

Jakarta, Pebruari 2006

Disetujui dan Diterima Oleh:

UNIVERSITAS
Dosen Pembimbing
MERCU BUANA

(Nurprapti W. Widyastuti, M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi

(Irmulan Sati T., S.H., M.Si.)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT

Nama : Lestari Kisoebekti
NIM : 0420212-017
Judul : Opini Karyawan Terhadap Komunikasi Internal
Di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti
144 halaman + 5 lampiran
Bibliografi : 21 acuan (1983-2004)

ABSTRAKSI

Komunikasi antara karyawan dalam suatu organisasi (komunikasi internal organisasi) merupakan aktivitas yang selalu hadir, baik secara formal maupun informal, secara lisan maupun tertulis, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pendapat setiap karyawan dalam menilai kegiatan komunikasi internal organisasinya akan berbeda antara satu dengan lain, yang diungkapkan secara verbal sebagai opini pribadi ataupun sekedar sikap setuju, senang, puas atau sebaliknya. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan informasi dan kejelasan tentang kegiatan komunikasi internal, dan pemanfaatan berbagai media dalam penyebaran informasi menurut pendapat karyawannya, serta pelaksanaan fungsi hubungan masyarakat dalam membina komunikasi internal di Badan Pengelola Gedung (BPG) Manggala Wanabakti.

Kerangka pemikiran yang digunakan adalah komunikasi organisasi dan media komunikasinya, serta fungsi humas. Diantaranya, Pace & Faules menyatakan bahwa komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi dalam suatu organisasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya, sedangkan Don Fabun mengungkapkan bahwa komunikasi memperoleh keefektifan yang maksimal apabila terdapat saluran yang terbuka untuk arus balik dari karyawan kepada manajemen, dan Onong U. Effendy menyebutkan fungsi humas adalah melakukan kegiatan menciptakan dan mewujudkan hubungan yang harmonis antara pimpinan organisasi dengan para karyawan.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan menggunakan metode penelitian survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 106 responden karyawan yang dipilih secara acak melalui tehnik *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi internal dan penyebaran informasi menurut sebagian besar responden telah berlangsung baik, baik komunikasi vertikal ke atas dan ke bawah, horisontal maupun diagonal. Hal ini dimungkinkan karena adanya komunikasi yang terbuka dan jujur di antara atasan dan bawahan secara timbal balik, juga antara sesama karyawan walaupun mereka berlainan unit kerja, sedangkan fungsi Humas di BPG Manggala Wanabakti dilakukan dan melekat pada tugas para pejabat strukturalnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan tuntunanNya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Opini Karyawan Terhadap Komunikasi Internal Di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti”**

Skripsi ini dapat diselesaikan penulis, tidak terlepas dari bantuan, dorongan, dukungan baik moril maupun materi, serta doa yang diberikan oleh berbagai pihak yang sungguh sangat berarti bagi penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Nurprapti W. Widyastuti, M.Si selaku pembimbing yang meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Irmulan Sati T., SH., MSi selaku Ketua Bidang Studi Hubungan Masyarakat
3. Dekan beserta para Dosen Fakultas Komunikasi, khusus Jurusan Hubungan Masyarakat Program Kuliah Sabtu Minggu Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Direktur Utama Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti, Bapak Ir. Soebagio Hadisepoetro yang telah memperkenankan penulis melakukan penelitian di Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti dan bersedia mejadi nara sumber dalam penulisan skripsi ini.

5. Karyawan dan karyawan Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti yang secara tulus bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengisian kuesioner.
6. Segenap Karyawan Tata Usaha Fikom dan Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu kelancaran dalam pengurusan surat menyurat dan bahan pustaka dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman sesama mahasiswa PKSM Fikom Angkatan I-V, yang saling memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian skripsi.
8. Ibunda tercinta Ibu Koestijah Iskandar Said, yang tak putus-putus memberikan dorongan moril dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terakhir kepada suami tercinta, Bambang Utomo, dan keempat anak-anakku yang penulis sayangi Putri, Iwan, Esti dan Yuni, yang merelakan penulis untuk melanjutkan pendidikan dan meninggalkan rumah setiap Sabtu dan Minggu, serta dengan sabar menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi yang membacanya.

Jakarta, Februari 2006

Lestari Kissoebekti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II: KERANGKA TEORI	
2.1 Komunikasi Internal Organisasi	9
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Internal Organisasi .	11
2.1.2 Proses Komunikasi Internal Organisasi	13
2.1.3 Aliran Informasi Dalam Komunikasi Internal Organisasi	16
2.1.3.1 Komunikasi Ke Atas.....	17
2.1.3.2 Komunikasi Ke Bawah	20
2.1.3.3 Komunikasi Horisontal	21
2.1.3.4 Komunikasi Diagonal/Silang	22
2.1.3.5 Komunikasi Informal, Pribadi atau Selentingan	23
2.1.4 Media atau Saluran Komunikasi Internal Organisasi .	24
2.1.4.1 Kualitas dan Manfaat Media Komunikasi Internal Organisasi	25

2.2	Pengertian Opini.....	27
2.3	Hubungan Masyarakat Dalam Organisasi	31
2.4	Definisi Konsep	33
2.4.1	Karyawan	33
2.4.2	Komunikasi Internal Organisasi	33
2.4.3	Penyebaran Informasi	34
2.4.4	Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti ...	36
2.4.5	Opini Karyawan Terhadap Komunikasi Internal Organisasi	36

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe / Sifat Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel	38
3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Data Primer	40
3.4.2	Data Sekunder	40
3.5	Operasionalisasi Konsep	41
3.6	Teknik Analisa Data	46

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Sejarah Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti	49
4.1.2	Identitas Responden	54
4.1.3	Komunikasi Internal Organisasi	58
4.1.3.1	Komunikasi Vertikal Ke Atas	58
4.1.3.2	Komunikasi Vertikal Ke Bawah	64
4.1.3.3	Komunikasi Horisontal	70
4.1.3.4	Komunikasi Diagonal	75
4.1.4	Penyebaran Informasi	80
4.1.4.1	Saluran Komunikasi	80
4.1.4.2	Muatan Informasi	86
4.1.4.3	Kemudahan Memperoleh Informasi	92
4.1.4.4	Kualitas Media	97
4.1.5	Fungsi Hubungan Masyarakat di BPG Manggala Wanabakti	102
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	106
4.2.1	Komunikasi Internal Di BPG Manggala Wanabakti ..	107

4.2.2 Saluran Komunikasi	109
4.2.3 Muatan Informasi	111
4.2.4 Kemudahan Mendapatkan Informasi	112
4.2.5 Kualitas Media	112
4.2.6 Fungsi Hubungan Masyarakat Di BPG Manggala Wanabakti	113
 BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	119
 DAFTAR PUSTAKA	 122
LAMPIRAN	123



DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Gambaran Operasionalisasi Konsep	42
2. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
3. Sebaran Responden Berdasarkan Usia	55
4. Sebaran Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
5. Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	56
6. Sebaran Responden Berdasarkan Jabatan	57
7. Atasan senantiasa mau mendengarkan dan bersikap terbuka terhadap saran atau laporan penting tentang berbagai hal dari bawahan	58
8. Setiap informasi yang saya sampaikan dipandang penting oleh atasan untuk dilaksanakan, kecuali ada petunjuk yang berlawanan	59
9. Saya dapat mengungkapkan “isi pikiran” saya dan merasa bebas bercerita dengan atasan	60
10. Atasan memahami masalah yang saya jumpai dalam pekerjaan saya ..	61
11. Atasan tidak mencoba untuk membuat saya merasa sebagai Bawahan	62
12. Opini 106 Responden Terhadap Komunikasi Vertikal Ke Atas	62
13. Atasan berusaha untuk menerangkan situasi yang terjadi dalam perusahaan secara jelas tanpa berusaha untuk membelokkan atau menyembunyikannya	64
14. Atasan selalu mengajak saya berkomunikasi atau berkonsultasi dalam menentukan setiap kebijakan organisasi sesuai dengan kedudukan saya	65
15. Atasan selalu memberi tahu dan memberikan alasan yang masuk akal informasi dari saya tidak ditindaklanjuti atau tidak dilaksanakan	66
16. Atasan menjelaskan dan merumuskan masalah yang terjadi secara jelas, sehingga saya memahami akan masalah itu	67

17. Atasan selalu terlibat dalam setiap pertemuan dengan karyawan tanpa berusaha memperlihatkan atau menonjolkan status dan kedudukannya	67
18. Opini 106 Responden Terhadap Komunikasi Vertikal Ke Bawah	68
19. Teman-teman sekerja dapat bekerjasama saling mendukung dan saling membantu	70
20. Teman-teman sekerja adalah orang-orang yang baik dan menyenangkan untuk diajak berkomunikasi	70
21. Masalah pekerjaan seringkali diselesaikan antar karyawan melalui pemahaman bersama	71
22. Suasana tulus dan jujur menandai hubungan antar segenap karyawan di segenap tingkatan	72
23. Waktu istirahat sering saya pergunakan untuk membicarakan pekerjaan, maupun masalah pribadi dengan teman satu bagian atau lain bagian ...	72
24. Opini 106 Responden Terhadap Komunikasi Horisontal	73
25. Saya leluasa berkomunikasi dengan pimpinan dan karyawan bidang lain dalam penyelesaian tugas	75
26. Saya selalu melaporkan ke atasan saya seluruh hasil komunikasi dengan pimpinan atau karyawan bidang lain sepanjang mengenai penyelesaian tugas	76
27. Kelancaran komunikasi antar bidang memudahkan koordinasi dalam penyelesaian tugas	76
28. Koordinasi atau kerjasama seluruh unit/bidang dapat mewujudkan tujuan organisasi	77
29. Tidak ada satu unit/bidang apapun di perusahaan yang dapat bekerja sendiri tanpa koordinasi dengan unit/bidang lain	78
30. Opini 106 Responden Terhadap Komunikasi Diagonal	78
31. Perusahaan telah menerbitkan media internal perusahaan sebagai media komunikasi antara perusahaan dan karyawan	81

32. Perusahaan telah menyediakan papan tempel untuk mengumumkan kebijakan perusahaan terbaru, undangan, dan berita keluarga	81
33. Laporan perusahaan dan laporan rapat direksi selalu dibagikan ke seluruh bidang untuk diketahui dan dibaca karyawan	82
34. Semua peraturan atau kebijakan perusahaan selalu diumumkan tertulis dan disosialisasikan	83
35. Pertemuan antara pimpinan perusahaan dan seluruh keluarga karyawan menjadikan keluarga karyawan mengenal atasan dan pimpinan anggota keluarganya, serta memahami masalah yang dihadapi perusahaan	84
36. Opini 106 Responden Terhadap Saluran Komunikasi	85
37. Media internal perusahaan berisi berbagai informasi yang informatif, edukatif dan rekreatif atau menghibur berkaitan dengan kebijakan perusahaan, perkembangan perusahaan dan mengenai karyawan dan keluarganya	87
38. Pedoman kerja berisi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur kerja yang berlaku di perusahaan	88
39. Surat keputusan yang saya terima menjelaskan tentang kedudukan, tanggung jawab, serta hak saya tentang tunjangan, imbalan, termasuk gaji dan jenjang kepangkatan	88
40. Laporan tahunan perusahaan menguraikan tentang visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan serta perkembangan perusahaan	89
41: Pertemuan pimpinan dan karyawan selalu mengemukakan keadaan keuangan perusahaan dan langkah-langkah yang diambil perusahaan untuk kesejahteraan karyawan	90
42. Opini 106 Responden Terhadap Muatan Informasi	91
43. Kecuali untuk keperluan informasi yang rahasia, saya relatif mudah memperoleh setiap informasi dari atasan yang berhubungan dengan tugas atau pekerjaan saya	92
44. Saya banyak mendapatkan informasi mengenai situasi perusahaan dari teman sekerja/satu bidang	93

45. Saya tahu kemana harus mencari informasi yang saya butuhkan	94
46. Semua karyawan memperoleh informasi yang dapat meningkatkan kemampuan koordinasitentang pekerjaan mereka dalam perusahaan	94
47. Komunikasi tertulis (surat keputusan, buletin, memo, pengumuman, surat edaran dll) mudah saya dapatkan bila saya memerlukan	95
48. Opini 106 Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi.	96
49. Media internal perusahaan (Buletin/ Berita Manggala Wanabakti) memenuhi kebutuhan saya akan informasi mengenai kebijakan Perusahaan	98
50. Penerbitan-penerbitan (Seri Manajemen) yang dikeluarkan organisasi menarik dan berguna	98
51. Pedoman kerja (uraian kerja) dari organisasi mudah dipahami, cukup jelas dan ringkas	99
52: Informasi dari atasan dapat dipercaya dan diandalkan	100
53. Laporan tahunan mengemukakan kegiatan seluruh unit kerja/bidang di perusahaan sesuai kenyataan	100
54. Opini 106 Responden Terhadap Kualitas Media	101
55. Tabulasi Data Komunikasi Internal Organisasi	135
56. Tabulasi Data Penyebaran Informasi	138

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Skema Pembentuk Opini	30
2. Model Komunikasi Laswell	30
3. Struktur Organisasi Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti	52



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	124
2. Kuesioner Penelitian	125
3. Tabulasi Data	135
4. Saran Responden	143
5. Riwayat Hidup	144

