

MERCU BUANA

**PENILAIAN KARYAWAN TERHADAP ARAH ALIRAN
INFORMASI PADA PT. NESTLE INDONESIA-CIKUPA
FACTORY TANGERANG TAHUN 2005**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Dian Andiany

Nim : 04201-028

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : DIAN ANDIANY
NIM : 04201-028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Identifikasi Aliran Informasi Pada PT. Nestle Indonesia-
Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Maret 2006

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

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

(Ispawati Asri M. Si)



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : DIAN ANDIANY
NIM : 04201-028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Penilaian Karyawan Terhadap Arah Aliran Informasi
Pada PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang
Tahun 2005

Jakarta, 29 Maret 2006

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang

Nama : **Drs. Riswandi, M.Si**

2. Penguji Ahli

Nama : **Ida Anggraeni Ananda, S.S, M.Si**

3. Pembimbing I

Nama : **Irmulan Sati T., S.H, M. Si**

4. Pembimbing II

Nama : **Ispawati Asri M. Si**



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : DIAN ANDIANY
NIM : 04201-028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Penilaian Karyawan Terhadap Arah Aliran Informasi
Pada PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang
Tahun 2005

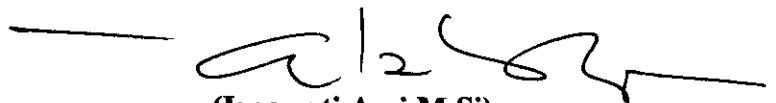
UNIVERSITAS
Disetujui dan Diterima Oleh :
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2006

Pembimbing I


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

Pembimbing II


(Ispawati Asri M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dra. Diah Wardani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Humas


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Illahi Rabbi, ‘Allah SWT yang telah berikan penulis begitu banyak nikmat dan karunia, shalawat dan salam selalu penulis kumandangkan teruntuk junjunganku kekasih Nabi Muhammad SAW, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi yang berjudul "*Penilaian Karyawan Terhadap Arah Aliran Informasi Pada PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005*" ini disusun guna memenuhi sebagai syarat yang diperlukan untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca dan akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi yang membacanya.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari kemurahan Allah SWT, do’a restu orang tua serta bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Irmulan Sati T., S.H, M.Si selaku Ketua Jurusan Public Relations dan selaku pembimbing I yang selalu membimbing penulis kapanpun serta selalu memberikan kata-kata semangat dan berjuang kepada penulis.
2. Ispawati Asri, M.Si selaku pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis serta selalu memberikan coretan-coretan yang sangat berharga dan berarti khususnya penulisan kata penulis yang terlalu hiperbola.

3. Dra. Diah Wardani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Agustina Zubair, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikaai.
5. Para Dosen tetap, Bapak Drs. Riswandi, M.Si, Bapak Drs. Akhmad Mulyana M.Si, Ibu Nurprapti Wahyu W, S. Sos, M.Si, dan Ibu Ida Anggraeni Ananda, S.S, M.Si, Ibu Santa Margaretha Niken R, S. Sos, M.Si.
6. Dan para dosen tidak tetap yang tidak mungkin ditulis satu persatu, terima kasih untuk dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Para Staff TU Fakultas Ilmu Komunikasi, Mas Mawi, Mas Erfan, Bapak Heri, Mba Lila dan yang lainnya yang setiap saat membantu penulis.
8. Seluruh Staff Human Resources Development PT Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005, Bapak Solih Haryadi, Bapak OD. Sukirman, Bapak Irwansyah, Ibu Sisca, dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya dalam memberikan dan melengkapi data-data yang dibutuhkan oleh penulis.
9. Dari lubuk hati yang paling dalam dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak H. E. Syarkim dan Mama Hj. U. Uhaningsih tercinta atas segala hal terindah yang telah terberikan segala pengorbanan, dorongan, do'a restu dan cinta kasihnya untuk kami.
10. Kakak-kakakku tersayang : Aa Wawan, Mba Eni, Ceu Susi, Teh Tuti, Mr Jung man soo yang aku sayangi, atas segala pengorbanan dan segala yang telah terberikan untuk ku. Sungguh aku bangga dan bahagia memiliki kalian.
11. Keponakanku semua : Wahyu, Teza, Sella, Dandi, Jung heung seuk, Jung kam nok, Jung Jie un yang selalu memberiku inspirasi, aku menyayangi kalian semua sampai kapan pun.

12. Seseorang “Eko Mujiyanto” yang menjadi sumber inspirasiku, akan bawelannya untuk penulis cepat menyelesaikan skripsi ini, support dan saran-sarannya. Karena mu ingin ku buktikan bahwa aku dapat menjadi yang diharapkan.
13. Seluruh keluarga di Kuningan: Nenek ku, Keluarga Cilimus (Mang Aan, Bi Dedeh), Keluarga Karang ampel (Om Watis, Bi Nining), Keluarga Ciawi, sepupu-sepupuku (Fanny, Tita, Tika, Ce Mami, Lince, Nanang, A Atuk, Ceu I'ah,) dan semua saudara besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu menelephon dan SMS menanyakan kabar penulis akan kabar kelulusannya.
14. Sahabatku dalam satu Almamater Mercu Buana: Nenek (Hendriana), Cumi (Damayanti Erma). Imut (Dia), Dian Fitri, T-qa, Dwi, Yuyun, Uli, Wita, Dian sukma yang telah banyak memberikan pandangan tentang hidup dan kehidupan, dan seluruh teman-teman FIKOM 2001 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya.
15. Kawan Magang ku: Novi D3 Informatika LEFISI dan Chathy S1 Kimia ITB atas kebersamaanya melewati hari penuh suka derita di PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005 yang kadang melelahkan dan menjenuhkan.
16. Temanku yang selalu membantu Ibu guru Kimia (Siti Rosidah) makasih buat privat analisa datanya, Bapak guru Ekonomi (Miftah) atas motivasi yang diberikan pada penulis.
17. Sahabat lama dan teman baikku: Veranti (Anti), Nova (Q-tink), Luki (Pheot), Anin (Uji), Tebo (Ine), Nita, Jidat (Inggit), Fitri, Uthe (Uthari).

18. Teman bermain ku: Ilah (Neng), Teh Yuyun, Mba Mai yang memberikan aku pandangan untuk bisa menghadapi hidup kedepan lebih sempurna lagi, terima kasih akan pengalaman yang kalian berikan.

Demikian kiranya yang tersirat didalam benak penulis, semoga apa yang penulis raih dari hasil jerih payah ini tidak sia-sia. Dan kepada Allah SWT semata terucap puji syukur dan kemuliaan, semoga Engkau limpahkan Rahmat dan Pahala kepada mereka yang telah beramal dan berbuat baik Amiiin....!!!



Jakarta, 29 Maret 2006

Penulis

DIAN ANDIANY

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BIOGRAFI PENELITI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
AZAZ HIDUP PENELITI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Komunikasi Organisasi	9
2.2 Komunikasi	11
2.3 Aliran Informasi	14

2.2.2 Sifat Arah Aliran Informasi	15
2.2.3 Arah Aliran Informasi	16
2.4 Bentuk-Bentuk Jaringan Komunikasi Perusahaan	21
2.5 Peranan Individu Dalam Jaringan Komunikasi	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Data Sekunder	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	30
3.5.1 Definisi Konsep	30
3.5.1.1 Arah Aliran Informasi	30
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	31
3.6 Teknik Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN ANALISA DATA	
4.1 Sejarah Perusahaan PT. Nestle Indonesia sebagai Perusahaan Multinasional	38
4.1.1 Perkembangan PT Nestlè Indonesia	39
A. Produk Susu	41
B. Produk Kopi	42
C. Produk Masakan	43
D. Produk Kembang Gula	43

4.1.2 Perkembangan PT Nestlè Indonesia-Cikupa Factory	44
E. Usaha Patungan ASEAN	46
F. Distribusi	47
4.2 Identitas Perusahaan	47
4.2.1 Visi Perusahaan	48
4.2.2 Misi Perusahaan	48
4.3 Struktur Organisasi	48
4.3.1 Logo Perusahaan	49
4.3.2 Pembagian Tugas Dan Wewenang	49
4.3.3 Lokasi Dan Tata Letak	50
4.4 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	50
4.5 Identitas Responden	51
4.5.1 Jenis kelamin responden	51
4.5.2 Usia Responden	52
4.5.3 Jenjang Pendidikan Responden	53
4.5.4 Masa Kerja Responden	54
4.5.5 Bagian/Divisi Responden	54
4.5.6 Jabatan Kerja Responden	55
4.5.7 Status Perkawinan	56
4.5.8. Penghasilan Responden	57
4.6 Komunikasi Atasan Ke Bawahan	58
4.6.1 Penugasan Kerja Oleh Atasan Kepada Bawahan	58
4.6.2 Tugas Dan Tanggung Jawab Karyawan	60
4.6.3 Kebijakan Dan Peraturan Perusahaan	62
4.6.4 Penilaian Kinerja Kerja Karyawan	63

4.6.5 Disiplin Karyawan Atas Pekerjaan	65
4.7 Komunikasi Bawahan Ke Atasan	67
4.7.1 Penghargaan Atas Prestasi Kerja Karyawan	67
4.7.2 Pemecahan Masalah Dengan Bantuan Atasan	69
4.7.3 Kebebasan Berekspresi Dalam Pemberian Saran Dan Pendapat	70
4.7.4 Keluhan Karyawan Mengenai Dunia Kerja Dalam Perusahaan	72
4.8 Komunikasi Horizontal	74
4.8.1 Koordinasi Di Lingkungan Kerja	74
4.8.2 Kerjasama Karyawan Dalam Perencanaan Kerja	75
4.8.3 Permasalahan Di Dunia Kerja	77
4.8.4 Pemahaman Kerja Bersama-Sama	79
4.8.5 Suasana Kerja	81
4.8.6 Peranan Komunikasi	83
4.9 Komunikasi Lintas Saluran	85
4.9.1 Kebebasan Berkomunikasi	85
4.9.2 Peranan Komunikasi Karyawan Dalam Mencapai Kesuksesan	87
4.9.3 Keterlibatan Komunikasi Karyawan	89
4.10 Analisa Data Hasil Penelitian	93
4.10.1 Identitas Responden	93
4.11 Skoring Pandangan Karyawan Terhadap Arah Aliran Informasi	98
4.11.1 Skoring Jenis Kelamin	98

4.11.2 Skoring Usia	99
4.11.3 Skoring Tingkat Pendidikan	100
4.11.4 Skoring Masa Kerja	100
4.11.5 Skoring Divisi/Bagian	101
4.11.6 Skoring Jabatan	102
4.11.7 Status Perkawinan	103
4.11.8 Skoring Penghasilan	104

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Akademis	108
5.2.2 Saran Praktis	109
5.3 Rekomendasi	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kriteria Keefektifan Jaringan Komunikasi	23
Tabel 1.2 Indikator Mengukur Konsep Arah Aliran Informasi	34
Tabel 1.3 Produksi PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory	
Tangerang Tahun 2005 Permen Fox's dan Polo	45
Tabel 4.5.1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.5.2 Usia Responden	52
Tabel 4.5.3 Tingkat Pendidikan Responden	53
Tabel 4.5.4 Masa Kerja Resonden	54
Tabel 4.5.5 Divisi Kerja Responden	54
Tabel 4.5.6 Jabatan Kerja Responden	55
Tabel 4.5.7 Status Perkawinan Responden	56
Tabel 4.5.8 Penghasilan Responden	57
Tabel 4.6.1 Penilaian Penugasan Kerja Atasan	58
Tabel 4.6.2 Penilaian Penyampaian Informasi	
Tentang Tugas Dan Tanggung Jawab	60
Tabel 4.6.3 Penilaian Terhadap Penyampaian Informasi	
Tentang Kebijakan Dan Peraturan-Peraturan Perusahaan	62
Tabel 4.6.4 Pendapat Karyawan Terhadap Informasi	
Penilaian Kinerja Kerja Karyawan Oleh Atasan	64
Tabel 4.6.5 Penilaian Penyampaian Informasi Tentang	
Kedisiplinan Karyawan	65
Tabel 4.7.1 Penilaian Tentang Penyampaian Informasi	
Terhadap Prestasi Kerja	67

Tabel 4.7.2 Penilaian Terhadap Bantuan Atasan	
Dalam Penyelesaian Masalah Kerja Karyawan	69
Tabel 4.7.3 Penilaian Karyawan Terhadap	
Kebebasan Berekspresi, Pemberian Saran Dan Pendapat	71
Tabel 4.7.4 Penilaian Karyawan Terhadap Sikap	
Atasan Ketika Mendapat Keluhan Karyawan Mengenai	
Pekerjaan, Rekan kerja, Dan Perusahaan	72
Tabel 4.8.1 Penilaian Karyawan Terhadap Koordinasi	
Yang Ada Di PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005	74
Tabel 4.8.2 Penilaian Karyawan Terhadap Kerjasama	
Dalam Perencanaan Kerja Pada PT. Nestle Indonesia-Cikupa	
Factory Tangerang Tahun 2005	76
Tabel 4.8.3 Tindakan Karyawan Dalam Menghadapi Permasalahan	
Kerja Pada PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005	78
Tabel 4.8.4 Penilaian Karyawan Terhadap Pemahaman Kerja	
Bersama-Sama Di Lingkungan Perusahaan	79
Tabel 4.8.5 Penilaian Karyawan Terhadap Suasana Kerja	81
Tabel 4.8.6 Penilaian Karyawan Tentang Peranan	
Komunikasi Dalam Mewujudkan Tujuan Perusahaan Bersama-Sama	83
Tabel 4.9.1 Penilaian Karyawan Tentang Kebebasan Berkomunikasi	
Dalam Lingkungan Perusahaan Yang Terjalin Antara Sesama Karyawan	85
Tabel 4.9.2 Penilaian Pentingnya Peranan Komunikasi Karyawan	
Terhadap Kesuksesan Perusahaan	87
Tabel 4.9.3 Penilaian Karyawan Terhadap Keterlibatan Komunikasi	
Karyawan Dalam Kesuksesan Perusahaan	90

Tabel 4.10.1 Komperhensif Identitas Responden

PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang Tahun 2005 92

Tabel 4.11 Skoring Pandangan Karyawan Terhadap

Arah Aliran Informasi Dalam Lingkungan Perusahaan 97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Arah Aliran Informasi	1
Gambar 1.2 Proses Komunikasi	12
Gambar 1.3 Bentuk-Bentuk Jaringan Komunikasi	22



BIOGRAFI PENELITIAN

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Dian andiany
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 24 February 1983
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Wanita
Status : Belum Menikah
Anak Ke : 5 Dari 5 Bersaudara.
Alamat : Perum. Citra Raya Blok. L1 No. 29
Cikupa-Tangerang Banten
Telephone Hp : 08567-106766
Rumah : 021-5565-1271

II. DATA ORANG TUA

- **Ayah,**

Nama : H. E. Syarkim
Tempat Tanggal Lahir : Kuningan, 15 Desember 1941
Pekerjaan : Purna TNI-AD

- **Ibu,**

Nama : Hj. U Uhaningsih
Tempat Tanggal Lahir : Kuningan, 12 Desember 1947
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

III. PENDIDIKAN FORMAL

1. TK Arya Kamuning Persatuan Istri Prajurit Kartika Chandra Kirana Asrama Yonif 203 Jatake - Tangerang Tahun 1989
2. SDN Jatake 02 Tangerang Berijasah Tahun 1993 - 1995
3. SLTPN 08 Jatake Tangerang Berijasah Tahun 1995 - 1998
4. SMK PGRI 1 Cikokol Tangerang Berijasah Tahun 1998 - 2001
5. Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi (Public Relations) Semester IX Tahun 2001-2006

IV. PENDIDIKAN NON FORMAL

- Public Relations Leadership Training 2002
- National Public Relations Congress 2002

V. PENGALAMAN KERJA

- General Office PT Mandiri Teknik Cikupa – Tangerang 2004.
- Human Resources Assistant PT. Nestle Indonesia-Cikupa Factory Tangerang 2005 (Magang).
- Sekretaris Administrasi Keuangan PT. Pandu Karya Utama Tangerang 2005.

VI. PENGALAMAN ORGANISASI

- Seksi Keindahan Osis SLTPN 08 Jatake Tangerang 1997.
- Seksi Kepelatihan Paskibra Sekolah SLTPN 08 Jatake Tangerang 1997.
- Paskibra kecamatan Sekolah SLTPN 08 Jatake Tangerang 1997.
- Seksi Humas Osis SMK PGRI I Cikokol-Tangerang 1999
- Seksi Pengadaan Dana dan Perlengkapan SMK PGRI I “Gerak Jalan Tingkat SLTP Se-Kota Tangerang”
- Seksi Akomodasi perpisahan sekolah kelas 3 SMK PGRI I Cikokol-Tangerang 2001.
- Sekretaris Panitia Festival Musik Jatiuwung 2004.
- Sekretaris Karang Taruna Jatiuwung 2004.
- Peserta Pelatihan Kepemimpinan Dalam Bermasyarakat Karang Taruna Jatiuwung 2005.
- Wakil Ketua Karang Taruna Citra Raya 2003.
- Sekertaris Panitia “Merdeka Bangsa, Merdeka Negriku” Karang taruna Citra Raya 2003
- Sekretaris dan Pengadaan Dana Panitia Kemerdekaan RI “Bersatu Membangun Bangsa” Karang Taruna 2004