UNIVERSITAS

MERCU BUANA

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP FUNGSI HUMAS di MALL PURI INDAH JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komunikasi Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1)
Program Studi *Public Relations* (PR)

Disusun Oleh:

Nama : Dwi Nila Kanti

NIM : 04202 – 029

Jurusan : *Public Relations*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2006

digilib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2006

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Dwi Nila Kanti

NIM : 04202 – 029

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : *Public Relations*

Judul : Persepsi Karyawan Terhadap Fungsi Humas di Mall Puri Indah

Mengetahui,

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Ervan Ismail, M.Si	Dra. Winny Kresnowiati, M.Si

digilib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2006

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama	:	Dwi Nila Kanti
NIM	:	04202 – 029
Fakultas	:	Ilmu Komunikasi
Jurusan	:	*Public Relations*
Judul	:	Persepsi Karyawan Terhadap Fungsi Humas di Mall Puri Indah

Jakarta, Oktober 2006

1. Ketua Sidang
   Nama : **Drs. Riswandi, M.Si**
   (.....)

2. Penguji Ahli
   Nama : **Dra. Agustina Zubair, M.Si**
   (.....)

3. Pembimbing I
   Nama : **Drs. Ervan Ismail, M.Si**
   (.....)

4. Pembimbing II
   Nama : **Dra. Winny Kresnowiati, M.Si**
   (.....)

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2006

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama	:	Dwi Nila Kanti
NIM	:	04202 – 029
Fakultas	:	Ilmu Komunikasi
Jurusan	:	*Public Relations*
Judul	:	Persepsi Karyawan Terhadap Fungsi Humas di Mall Puri Indah

Jakarta, Oktober 2006

Di setujui dan diterima oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
(Drs. Ervan Ismail, M.Si)	**(Dra. Winny Kresnowiati, M.Si)**

Mengetahui,

Dekan Fikom	Ketua Bidang Studi
(Dra. Diah Wardhani, M.Si)	**(Irmulan Sati. T, SH, M.Si)**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi robbil'alamin. Segala puji dan sukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat,karunia dan hidayah kepada penulis berupa kesehatan dan petunjuk. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,penulis menyadari bahwa untuk menyajikan dengan sebaik-baiknya tulisan yang berjudul : "Persepsi Karyawan terhadap fungsi humas di Mal Puri Indah Jakarta", masih banyak kekurangan baik mengenai isi maupun penyajiannya

Mengingat hanya Allah SWT-lah yang maha sempurna, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran,kritik serta masukan demi perbaikan pemikiran dan penyusunan yang lebih baik lagi.

Skripsi ini tidak mungkin dapat disusun tanpa bantuan dari berbagai pihak,baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan segala ketulusan hati,pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya,kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan,semangat dan bimbingan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Drs. Ervan Ismail, M.Si. Sebagai pembimbing I atas bimbinganya dan masukan-masukan yang diberikan kepada penulis selama ini,sehingga penulis dapat belajar, mengerti dan memahami masalah yang penulis teliti.

UNIVERSITAS MERCU BUANA
digilib.mercubuana.ac.id

2. Ibu Dra Winny Kresnowiati M.Si, selaku pembimbing II, atas bimbingannya selama ini kepada penulis, sehingga penulis dapat belajar,mengerti dan memahami yang penulis teliti.
3. Ibu Dra Diah Wardhani. M.si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana.
4. Ibu. Irmulan Sati.T, SH.M.Si Selaku ketua Jurusan *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Marhaeni F.K, SS. M.Si, selaku pembimbing akademik penulis yang telah banyak mengarahkan dengan sabar.
6. Bapak Elpranusa Justia, selaku Manajer Mal Puri Indah Jakarta yang telah mengijinkan penulis.
7. Ibu Wina Andriyani selaku *Public Relations* Manager di Mal Puri Indah Jakarta.
8. Ibu Dewi selaku sekretaris Mal Puri Indah Jakarta.
9. Mba Geta,mba Erna,mba Ami,mba Enzi,mba Linda,mas Nurdin.mas Husin dan mas Sombo, Divisi marketing Mal Puri Indah Jakarta, thanks for everthing!!!!
10. Seluruh Dosen dan staf pengajar FIKOM Universitas Mercu Buana yang telah menyumbangkan pengetahuan kepada penulis sehingga dapat mengaplikasikannya didalam penulisan skripsi ini.
11. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana yang selalu bersedia melayani kebutuhan administrasi penulis.
12. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan Mama yang tidak pernah berhenti berdoa untukku dan memberikan dorongan,semangat serta dukungannya. ThanksQ

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

13. Kakak dan adikku yang paling bawel dan sering ngeselin, thanks to semangat dan dorongannya yach...and good luck! To teman adikku..santi,sita dan tari, terima kasih atas candannya dikala penulis sedang suntuk mengerjakan skripsi I Love U All.....
14. Aryo-ku yang tak pernah lelah meluangkan waktu untuk memberikan bantuan doa dan dukungan agar penulis dapat cepat menyelesaikan skripsi ini, thanks yach.....
15. My best friend Mona,Mery dan Dian S, atas semangat dan doanya serta menjadi teman yang mengasyikan dan menyenangkan thanks to attentions kalian!!!!!!!!
16. Mas Rudi thanks to bantuannya baik spirit maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan cepat. To Pak Nandi, Pak Jamal, Ibu Ria Perpustakan atas fasilitas dan doanya yang selalu membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi. ThanksQ very much yach...
17. Sahabat-sahabatku tercinta, Dian Dwi, Rizla, Anas, Ully, Mince, Aghay Cool thanks atas support-nya. To angkatan-ku 2002 Maju Terusss!. To Try, bang Ale, pepeng yang selalu membuat penulis Happy dikala sedang pusing memikirkan skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang membantu penulis dalam membuat skripsi ini.

Akhirnya kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya.

Jakarta, Oktober 2006

DWI NILA KANTI

UNIVERSITAS MERCU BUANA
digilib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi i

Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi ii

Lembar Pengesahan Sidang Skripsi iii

Abstraksi iv

Kata Pengantar v

Daftar Isi viii

Daftar Lampiran xi

Daftar Tabel xii

Daftar Bagan xv

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Signifikansi Penelitian 7

1.4.1 Signifikansi Akademis 7

1.4.2 Signifikansi Praktis 8

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Pengertian Komunikasi 9

2.1.1 Komunikasi Organisasi 12

2.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 13

2.1.3 Komunikasi Internal 15

2.2 Hubungan Masyarakat (Humas) 17

2.2.1 Pengertian Humas 17

2.2.2 Fungsi Humas 19

2.2.3 Tugas dan Tujuan Hubungan Masyarakat 24

2.2.4 Struktur Humas 27

2.3 Persepsi 29

2.3.1 Pengertian Persepsi 29

2.4 Publik Internal (karyawan) 34

2.4.1 Pengertian Publik Internal 34

2.4.2 Internal Relations (Publik Internal) 35

2.4.3 Kegiatan Internal Humas 37

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB III

METODOLOGI

3.1 Tipe Penelitian 39

3.2 Metode Penelitian 39

3.3 Populasi dan Sampel 40

3.3.1 Populasi 40

3.3.2 Sampel 40

3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep 42

3.4.1 Definisi Konsep 42

3.4.1.1. Definisi Persepsi 43

3.4.1.2. Definisi Fungsi Humas 43

3.4.1.3. Definisi Karyawan 43

3.4.2. Operasional Konsep 44

3.4.2.1. Operasionalisasi Konsep Persepsi 44

3.4.2.2. Operasionalisasi Konsep Fungsi Humas 44

3.5 Teknik Pengumpulan Data 49

3.5.1 Data Primer 49

3.5.2 Data Sekunder 49

3.6. Pengolahan dan Analisa Data 49

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Mal Puri Indah 52

4.1.1 Sejarah Mall Puri Indah 52

4.1.2 Istana Belanja Anda 53

4.1.3 Visi dan Misi Mal Puri Indah 54

4.1.4 Sejarah dan Kedudukan Humas Mal Puri Indah 55

4.1.5 Tugas dan Fungsi Humas Mal Puri Indah 56

4.1.6 Kegiatan Humas Mal Puri Indah 57

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 60

4.2.1 Identitas Responden 60

4.3 Pembahasan 82

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan 90

5.2 Saran 91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat permohanan pengumpulan skripsi.

Lampiran 2 : Surat keterangan penelitian di Mal Puri Indah Jakarta.

Lampiran 3 : Instrumen kuesioner.

Lampiran 4 : Tabel Induk hasil penelitian.

Lampiran 5 : Coding Sheet.

Lampiran 6 : Struktur Organisasi Mal Puri Indah Jakarta.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Populasi Karyawan Mal Puri Indah Jakarta..... 44

Tabel 2 Operasionalisasi Konsep..... 48

Tabel 3 Jenis kelamin..... 62

Tabel 4 Usia responden..... 63

Tabel 5 Status Perkawinan..... 63

Tabel 6 Tingkat pendidikan responden..... 64

Tabel 7 Masa kerja..... 64

Tabel 8 Jabatan..... 65

Tabel 9 Departemen/Divisi..... 65

Tabel 10 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas mampu memberikan informasi yang akurat kepada publik internal..... 66

Tabel 11 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki kemampuan Berkomunikasi yang baik dengan seluruh level mulai dari yang paling atas Sampai yang terendah..... 67

Tabel 12 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas seringkali berkomunikasi dengan karyawan dalam memantau situasi di Mal Puri Indah Jakarta..... 67

Tabel 13 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki kemampuan Berkomunikasi dengan karyawan dalam menggunakan bahasa non-formal Termasuk juga gosip diwaktu istirahat..... 68

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

Tabel 14 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki kemampuan Menjaga kepercayaan publik dalam menjalankan tugas, peran dan fungsinya..... 69

Tabel 15 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas mampu bertindak Konsisten sesuai dengan nilai - nilai atau kebijakan mal yaitu dengan Keterbukaan dan kejujuran dalam memajukan bisnis perusahaan.. 70

Tabel 16 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas merupakan bagian Dari manajemen untuk menjalankan kebijakan-kebijakan dalam mengelola Mal Puri Indah Jakarta..... 70

Tabel 17 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas mampu bekerjasama Dengan divisi lain dalam melakukan tugasnya untuk menciptakan suasana Yang harmonis..... 71

Tabel 18 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki keterampilan Menulis seperti menulis berita, intenal memo, press release..... 72

Tabel 19 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas dalam menjalankan Kegiatan harus terprogram dan terencana dengan baik..... 73

Tabel 20 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki keterampilan Dalam menggunakan alat-alat komunikasi seperti iklan dan foto..... 73

Tabel 21 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki keterampilan Dalam mengadakan spesial event dengan baik..... 74

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

Tabel 22 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki wasasan Mengenai perusahaan..... 75

Tabel 23 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki imaginasi atau ide-ide yang baru dan cemerlang..... 75

Tabel 24 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas tidak hanya dikenal Oleh karyawan tetapi juga dikenal oleh keluarga besar karyawan.. 76

Tabel 25 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas dapat berkomunikasi Secara lisan dalam rangka berhubungan atau berinteraksi dengan publik Eksternal..... 77

Tabel 26 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki kemampuan Bekerjasama dengan relasi atau partner Kerja..... 78

Tabel 27 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas dalam pekerjaannya Banyak berhubungan dengan berbagai pihak yang berkepentingan dengan Mal Puri Indah Jakarta..... 79

Tabel 28 Persepsi karyawan terhadap pernyataan bahwa humas memiliki skill sebagai Fasilitator dalam pemecahan masalah yang terjadi diperusahaan mengenai Klaim pengunjung/tenant..... 79

Tabel 29 Score rata-rata fungsi humas..... 80

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Posisi Ideal Sebuah Departemen Humas Internal..... 27
Bagan 2 : Kemungkinan Struktur Personil Departemen Humas Internal..... 27

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id