



**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL
DI HOTEL SHANGRI-LA JAKARTA**

Skripsi

Diajukan sel agai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Di susun oleh:

Nama : Zairal Muttaqin Afandi
NIM : 0420242-030
Jurusan : Hubungan Masyarakat

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MERCU BUANA 2006**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP FUNGSI KOMUNIKASI
INTERNAL DI HOTEL SHANGRI-LA JAKARTA

Nama : Zainal Muttaqin Afandi

NIM : 0420212-030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Hubungan Masyarakat



Mengetahui
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dosen Pembimbing

(Ponce Budi Sulistyono, M.Comm)



MERCU BUANA

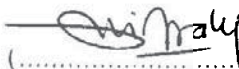
**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Zainal Muttaqin Afandi
NIM : 0420210-030
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP FUNGSI KOMUNIKASI
INTERNAL DI HOTEL SHANGRI-LA JAKARTA

Jakarta, 10 Oktober 2006

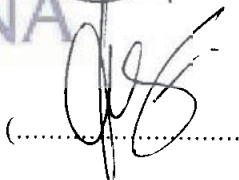
Ketua Sidang
(Nurprapti W. Widyastuti, M.Si.)


(.....)

Penguji Ahli
(Dra. Agustina Zubair, M.Si.)


(.....)

Dosen Pembimbing
(Ponco Budi Sulistyono, M.Com.)


(.....)



MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Zamal Muttaqin Afandi

NIM : 0420210-030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP FUNGSI KOMUNIKASI
INTERNAL DI HOTEL SHANGRI-LA JAKARTA

Jakarta, Oktober 2006

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

(Fonce Budi Sulistyio, M.Comm)

MERCU BUANA
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi

(Ir. mulan Sati T., S.H., M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah swt atas inspirasi yang senantiasa hinggap dan mengusik penulis untuk menyelesaikan skripsi ini setelah cukup lama tertunda. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S1) pada Jurusan Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis memilih judul “Persepsi Karyawan Terhadap Fungsi Komunikasi internal di Hotel Shangri-La Jakarta”.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini dimungkinkan berkat bantuan, bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua penulis dan keluarga besar Hiber's yang telah memberikan bantuan semangat yang memacu serta doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyio, M.Comm selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan pencerahan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ida Anggreani, M.Si. yang senantiasa mengingatkan penulis untuk tetap melanjutkan penelitian ini.
4. Ibu Irmulan Santi T., S.H.M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Signifikansi Penelitian.....	6
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	6
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Komunikasi Organisasi.....	8
2.2 Komunikasi Internal.....	8
2.2.1 Aliran Informasi dalam Komunikasi Internal.....	10
2.2.1.1 Komunikasi ke Bawah.....	10
2.2.1.2 Komunikasi ke Atas.....	11
2.2.1.3 Komunikasi Horisontal.....	13
2.2.1.4 Komunikasi Diagonal. Atau Lintas Saluran.....	13
2.2.1.5 Komunikasi Informal. Pribadi atau Selentingan.....	14
2.3 Media Komunikasi Internal.....	15
2.4 Kualitas Media Komunikasi Internal.....	20
2.5 Fungsi Komunikasi Internal.....	22
2.5.1 Fungsi Informatif.....	22
2.5.2 Fungsi Regulatorif.....	22
2.5.3 Fungsi Persuasif.....	23
2.5.4 Fungsi Integratif.....	23
2.6 Tujuan Komunikasi Internal.....	24
2.7 Kepuasan Komunikasi Internal.....	24
2.8 Persepsi.....	26
2.8.1 Perhatian.....	28
2.8.2 Organisasi.....	28
2.8.3 Interpretasi.....	29

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Sifat Penelitian.....	33
3.2. Metode Penelitian.....	33
3.3. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Data Primer	35
3.5.2. Data Sekunder	35
3.6. Definisi Konsep.....	36
3.6.1 Komunikasi Internal.....	36
3.6.2 Fungsi Komunikasi Internal.....	37
3.6.3 Persepsi.....	38
3.7 Operasionalisasi Konsep.....	39
3.8 Teknik Analisa Data.....	43
3.8.1 Tingkat Perhatian Responden.....	43
3.8.2 Tingkat Interpretasi Responden.....	44
3.8.3 Tingkat Persepsi Responden.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Shangri-La Jakarta.....	46
4.1.1 Struktur Organisasi.....	46
4.1.2 Bentuk Komunikasi Internal.....	47
4.2 Analisa Data.....	50
4.2.1 Identitas Responden.....	50
4.2.2 Perhatian Responden Terhadap Fungsi Komunikasi Internal.....	53
4.2.3 Akumulasi Perhatian Responden.....	61
4.2.4 Interpretasi Responden Terhadap Fungsi Komunikasi Internal.....	63
4.2.5 Akumulasi Interpretasi Responden.....	79
4.2.6 Akumulasi Persepsi.....	80
4.3 Pembahasan.....	81

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSAKA.....	86
--------------------	----

LAMPIRAN.....	88
---------------	----

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1 Metode paling efektif vs paling tidak efektif untuk berkomunikasi dengan para pegawai dalam sepuluh situasi	16
2.	Tabel 3.1, Besaran sampel	35
3.	Tabel 3.2, Operasionalisasi konsep.....	40
4.	Tabel 4.1, Identitas responden berdasarkan jenis kelamin	51
5.	Tabel 4.2, Identitas responden berdasarkan usia	51
6.	Tabel 4.3, Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan	51
7.	Tabel 4.4, Identitas responden berdasarkan golongan kerja	52
8.	Tabel 4.5, Identitas responden berdasarkan masa kerja	52
9.	Tabel 4.6, Tanggapan responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka dapat mengetahui perkembangan yang di capai perusahaan melalui presentasi yang disampaikan , manajemen melalui acara general staff meeting	53
10.	Tabel 4.7, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa rubrik-rubrik yang dimuat dalam majalah internal SNN.Com bersifat informatif, edukatif dan rekreatif (menghibur)	54
11.	Tabel 4.8, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka mengetahui tugas dan wewenang sesuai dengan posisi dan jabatannya melalui buklet yang berisi gambaran kerja (job description) ...	54
12.	Tabel 4.9, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka memperoleh evaluasi terhadap kinerjanya dari atasan melalui performance development report (PDR) yang dilakukan dua kali dalam setahun	55
13.	Tabel 4.10, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka dapat secara leluasa berkomunikasi dengan bawahan atau pimpinan dari departemen lain melalui <i>e-mail</i> (lotus notes	55
14.	Tabel 4.11, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka secara leluasa dapat berkomunikasi dengan bawahan atau pimpinan dari departemen lain melalui tatap muka langsung.....	56
15.	Tabel 4.12, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan atasan	

	secara tatap muka langsung (one on one)	57
16.	Tabel 4.13, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka mengetahui peraturan yang berlaku di perusahaan melalui buku perjanjian kerja bersama (PKB) yang dibagikan kepada seluruh karyawan	57
17.	Tabel 4.14, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka mengetahui kebijakan baru yang berlaku di perusahaan melalui memorandum yang dibagikan ke setiap departemen	58
18.	Tabel 4.15, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa atasan senantiasa menyampaikan perintah kepada karyawan dengan cara yang persuasif.	58
19.	Tabel 4.16, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka senang dalam melaksanakan perintah yang disampaikan secara persuasif	59
20.	Tabel 4.17, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka dapat mengenal mengenai profil jajaran manajemen dan karyawan yang lain melalui majalah internal SNN.COM	60
21.	Tabel 4.18, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka mengetahui keberadaan serikat pekerja yang ada di perusahaan	60
22.	Tabel 4.19, Perhatian responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa mereka mengetahui keberadaan kelompok olahraga dan organisasi keagamaan di perusahaan	61
23.	Tabel 4.20, Akumulasi Perhatian Responden	62
24.	Tabel 4.21, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa keterbukaan dan kesadaran manajemen dalam berkomunikasi dengan karyawan melalui beberapa media komunikasi, membuat karyawan mengetahui dan memahami kondisi perusahaan	63
25.	Tabel 4.22, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa keterbukaan dan kesadaran manajemen dalam berkomunikasi dengan karyawan melalui beberapa media komunikasi, membuat karyawan paham akan visi dan misi perusahaan.....	64
26.	Tabel 4.23, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa pengarahan (briefing) yang diterima dari atasan sebelum memulai pekerjaan, membantu karyawan dalam memahami situasi di tempat kerja..	64

	bahwa pengarahan (briefing) yang diterima dari atasan sebelum memulai pekerjaan, membantu karyawan dalam memahami situasi di tempat kerja..	64
27.	Tabel 4.24, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan memperoleh informasi secara jelas mengenai perkembangan yang ada di perusahaan seperti kebijakan baru, produk baru, tingkat hunian kamar, jumlah uang service melalui papan pengumuman..	65
28.	Tabel 4.25, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan memperoleh pengetahuan baru melalui artikel yang di baca di majalah internal SNN.Com	66
29.	Tabel 4.26, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa uraian pekerjaan yang terdapat pada buklet gambaran kerja (job description) membantu karyawan dalam melakukan pekerjaan	66
30.	Tabel 4.27, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan memperoleh penilaian obyektif atas kinerja yang di lakukan, dan dapat mendiskusikan rencana karir dengan atasan melalui performance development report (PDR)	67
31.	Tabel 4.27.a, Interpretasi responden mengenai media komunikasi seperti apa yang paling efektif dalam menyampaikan informasi	67
32.	Tabel 4.28, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa manajemen secara serius menanggapi masukan yang disampaikan karyawan melalui forum dialog dengan melakukan tindakan nyata yang berkenaan dengan masukan tersebut	68
33.	Tabel 4.29, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa keleluasaan dalam berkomunikasi dengan karyawan lain baik yang satu level maupun berbeda level dari satu departemen atau dari departemen lain membantu karyawan mengenal karyawan yang lain	69
34.	Tabel 4.30, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa dengan mengenali karyawan yang lain, membantu karyawan dalam melakukan pekerjaan	70
35.	Tabel 4.31, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa sosialisasi mengenai perjanjian kerja bersama membantu karyawan dalam memahami isi dari perjanjian kerja bersama tersebut	70
36.	Tabel 4.32, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa perjanjian kerja bersama mengatur hak dan kewajiban karyawan dan manajemen secara seimbang dan saling menguntungkan kedua belah pihak	71

	bahwa perintah yang disampaikan secara persuasif membuat karyawan dapat memahami perintah tersebut	72
38.	Tabel 4.34, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan merasa diperhatikan sebagai bagian dari perusahaan dengan pesta dan hadiah ulang tahun di setiap ulang tahun karyawan.....	72
39.	Tabel 4.35, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan merasa terhibur dan dapat bersantai menikmati acara-acara yang digelar khusus seperti <i>staff party</i> , <i>family outing</i> , dan <i>staff birthday party</i>	73
40.	Tabel 4.36, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan menjadi lebih akrab dengan karyawan lain dan keluarganya melalui acara <i>departemen outing</i> dan <i>family outing</i>	74
41.	Tabel 4.36.a Interpretasi responden terhadap acara-acara khusus yang dianggap paling menarik	74
42.	Tabel 4.37, Interpretasi responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan dapat menyalurkan hobinya melalui kelompok-kelompok olahraga yang ada di perusahaan	75
43.	Tabel 4.38, Tanggapan karyawan terhadap pernyataan bahwa kelompok olahraga dapat mempererat hubungan dengan karyawan lain	76
44.	Tabel 4.39, Tanggapan responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa keberadaan serikat pekerja, dapat mempererat hubungan dengan karyawan lain	76
45.	Tabel 4.40, Tanggapan responden yang menyatakan bahwa keberadaan serikat pekerja, membantu dalam memecahkan masalah yang di alami karyawan	77
46.	Tabel 4.41, Tanggapan karyawan yang menyatakan bahwa keberadaan organisasi keagamaan, dapat mempererat hubungan dengan karyawan lain	78
47.	Tabel 4.42, Tanggapan responden terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa keberadaan organisasi keagamaan membantu karyawan dalam memecahkan masalah yang mereka alami	78
48.	Tabel 4.43, Akumulasi Interpretasi Responden Terhadap Fungsi Komunikasi Internal	79
49.	Tabel 4.44, Akumulasi Persepsi Responden Terhadap Fungsi Komunikasi Internal	80