

ABSTRAKSI

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT

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

TEBAL HALAMAN : 88, BIBLIOGRAFI: 21 BUKU (1991-2003)

ZAINAL MUTTAQIN AFANDI

NIM : 0420212-030

Komunikasi internal merupakan media pertukaran informasi diantara anggota organisasi. Keberadaannya merupakan sebuah keniscayaan dalam mencapai tujuan organisasi. Mengetahui persepsi karyawan terhadap fungsi komunikasi merupakan usaha untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik dari karyawan dalam proses komunikasi internal. Komunikasi internal akan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan para pelaku komunikasi internal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat persepsi karyawan terhadap fungsi komunikasi internal di Hotel Shangri-La Jakarta.

Sendjaja mengemukakan komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung diantara para anggota organisasi yang mempunyai tingkat hierarki yang berbeda-beda. Aliran komunikasi yang terjadi terdiri dari tiga jenis yaitu, komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah), komunikasi horisontal dan komunikasi diagonal atau lintas saluran. Komunikasi internal mempunyai empat fungsi yaitu, fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif. Sementara itu, Karen hufmann mengemukakan bahwa persepsi merupakan sebuah proses penginterpretasian stimuli (rangsangan), data atau informasi yang berasal dari luar diri seseorang melalui proses penginderaan (sensasi), informasi yang diterima seseorang melalui organ inderanya kemudian dikirim ke otak dimana terjadi sebuah interpretasi informasi. Persepsi mempunyai tahapan berupa perhatian, organisasi dan interpretasi

Penelitian ini menggunakan metode survey yang bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah karyawan Hotel Shangri-La Jakarta dengan penentuan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling* berjumlah 99 responden. Aspek-aspek persepsi yang akan diukur terdiri dari tingkat perhatian karyawan dan interpretasi responden sehingga dapat diketahui secara umum tingkat persepsi karyawan terhadap fungsi komunikasi internal.

Hasil penelitian terhadap tingkat perhatian responden menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memiliki tingkat perhatian yang baik (66,67%). Tingkat interpretasi responden juga cenderung dalam kategori baik (66,67%), sehingga tingkat persepsi responden terhadap fungsi komunikasi internal cenderung dapat dikategorikan baik (66,67%).

6. Bapak Unggul Sarwojolo selaku Direktur Human Resources Hotel Sangri-La Jakarta beserta seluruh staf yang telah memberikan data-data dan informasi kepada penulis untuk menjadi masukan guna penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu penulis memberikan semangat dan motivasi kepada penulis hingga tersusun skripsi ini.

Untuk itu penulis berharap semoga Allah swt. melimpahkan segala karunia-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna, karena itu dengan rendah hati penulis menerima segala kritik dan saran membangun dari para pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

