



**“STRATEGI KOMUNIKASI PERUBAHAN BUDAYA
PT.TELKOM KEPADA KARYAWAN”**
**(STUDI DESKRIPTIF PADA TAHAPAN IMPLEMENTASI
“THE TELKOM WAY” DI DIVRE 2 JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

SALSABILA

44213010053

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PERUBAHAN BUDAYA
PT.TELKOM KEPADA KARYAWAN (STUDI
DESKRIPTIF PADA TAHAPAN IMPLEMENTASI
"THE TELKOM WAY" DI DIVRE 2 JAKARTA
SELATAN)

Nama : Salsabila

NIM : 44213010053

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PERUBAHAN BUDAYA
PT.TELKOM KEPADA KARYAWAN (STUDI
DESKRIPTIF PADA TAHAPAN IMPLEMENTASI
"THE TELKOM WAY" DI DIVRE 2 JAKARTA
SELATAN)

Nama : Salsabila
NIM : 44213010053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Maret 2017

Ketua Sidang
Drs. A Rahman, M.Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(.....)

Penguji Ahli
Drs. Marwan Mahmudi., M.Si



(.....)

Pembimbing
Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PERUBAHAN BUDAYA
PT.TELKOM KEPADA KARYAWAN (STUDI
DESKRIPTIF PADA TAHAPAN IMPLEMENTASI
“THE TELKOM WAY” DI DIVRE 2 JAKARTA
SELATAN)

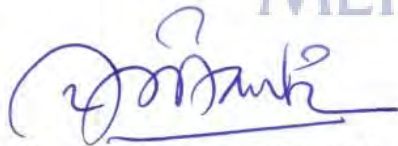
Nama : Salsabila
NIM : 44213010053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Maret 2017

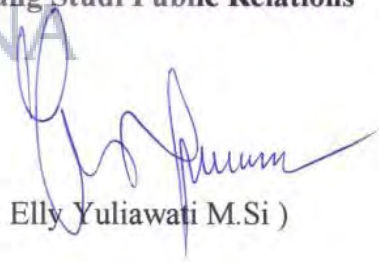
Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom)



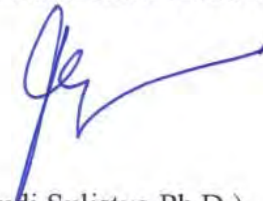
(Dr. Elly Yuliawati M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Ponco Budi Sulisty Ph.D)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Perubahan Budaya PT.Telkom Kepada Karyawan” (Studi Deskriptif Pada Tahapan Implementasi “The Telkom Way” Di Divre 2 Jakarta Selatan)**. Skripsi ini menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Public Relations.

Dengan tersusunnya Skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Dewi Sad Tanti, S.Sos M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan dukungan moril, arahan, ilmu yang bermanfaat dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jakarta yang telah memberikan kesempatan penelitian kepada peneliti.
5. Richard Alberto selaku Advisory Human Capital Management PT.Telkom yang telah memberikan dukungan, dan arahan terhadap penelitian saya.

6. Orang Tua saya, Ibu tercinta Hasrat Winangsih, Alm. Ayah Muhammad Bobby Manoch, Bapak Hardadi, Adik saya Salwa Ramadhan Manoch dan Keluarga saya yang telah memberikan semangat, kasih sayang, doa, dan motivasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Sahabat-sahabat saya Silmi Nursyifa Restu, Abizar Dibagja, Ridho Erwindra, Nikita Wahyu Setio, Maya Dwita Putri, Putri Aprilyani, yang selalu mensupport, memberikan dukungan dan memberi semangat kepada saya dalam penyusunan penelitian ini.
8. Dan Rekan-Rekan mahasiswa seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2017

PENULIS

SALSABILA

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	
1.5.1 Manfaat Akademis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Organisasi	9
2.1.1 Proses Komunikasi Organisasi.....	11
2.1.2 Sifat, Tujuan, Fungsi dan Unsur Komunikasi	12
2.2 Public Relations	
2.2.1 Pengertian Public Relations	14
2.2.2 Peran Public Relations	15

2.3 Pengertian Strategi	
2.3.1 Strategi Komunikasi.....	19
2.3.2 Tujuan Strategi Komunikasi	21
2.3.3 Komponen Strategi Komunikasi	22
2.4 Budaya Organisasi	25
2.4.1 Konsep Budaya Organisasi	27
2.4.2 Proses Pembentukan Budaya Organisasi	28
2.4.3 Menyebarkan Budaya Organisasi	29
2.4.4 Proses dan Tahapan Perubahan.....	30
2.4.5 Jenis Perubahan Budaya Perusahaan	31
2.4.6 Menerapkan Perubahan Budaya Perusahaan	32
2.4.7 Budaya Organisasi dan Komunikasi	38
2.5 Karyawan	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Tipe Penelitian	43
3.3 Metode Penelitian	44
3.4 Subyek Penelitian.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Teknik Analisa Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	49
4.1.2 Visi dan Misi	51
4.1.3 Logo Perusahaan	53
4.1.4 Struktur Organisasi	54

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Deskripsi Budaya Perusahaan PT. Telkom terdahulu.....	58
4.2.2 Deskripsi Budaya Perusahaan PT.Telkom terbaru.....	60
4.2.3 Deskripsi Strategi Komunikasi Perubahan Budaya Perusahaan “The Telkom Way” Kepada Karyawan	62
4.2.4 Implementasi Budaya Perusahaan “The Telkom Way” kepada Karyawan Divre 2.....	54
4.2.5 Peran <i>Public Relations</i> Divre 2 dalam implementasi Budaya Perusahaan “The Telkom Way” kepada Karyawan	74

4.3 Pembahasan.....

4.3.1 Strategi Komunikasi Perubahan Budaya Perusahaan Kepada Karyawan.....	78
4.3.2 Implementasi Budaya Perusahaan “The Telkom Way” kepada Karyawan Divre 2.....	82
4.3.3 Peran <i>Public Relations</i> Divre 2 dalam implementasi Budaya Perusahaan “The Telkom Way” kepada Karyawan	84

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	86
5.2 Saran.....	
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 : Logo Perusahaan.....	53
GAMBAR 4.2 : Struktur Organisasi.....	54
GAMBAR 4.4 : Budaya “The Telkom Way 135”.....	59
GAMBAR 4.5 : Budaya “The Telkom Way”.....	61
GAMBAR 4.6 : Training Culture Agent.....	65
GAMBAR 4.7 : Ngobras EVP di Witel Jakarta Selatan.....	71
GAMBAR 4.8 : Apps Messenger.....	72
GAMBAR 4.9 : Gen Y Picnic & Silaturahmi SEKAR.....	72
GAMBAR 4.10 : Artefak.....	73
GAMBAR 4.11 : Apss KIPAS Sakti.....	74
GAMBAR 4.12 : Kartu Budaya.....	75
GAMBAR 4.13 : Quiz Online dan Survey Entropy.....	75

UNIVERSITAS
MERCU BUANA