



**EFEKTIVITAS TELEKONFERENSI DAN RAPAT TATAP  
MUKA SEBAGAI MODEL KOMUNIKASI PADA  
PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK JAKARTA**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
**OLEH**  
MERCU BUANA  
**FAIKOH UMAIROH**

**55217120006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN  
2020**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Jejang Pendidikan : Starta Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate And Marketing Communications*  
Judul : Efektivitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka Sebagai Model Komunikasi Pada PT.Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta.

Jakarta, 22 Februari 2020

Pembimbing Tesis,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

( Morissan, PhD )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Efektivitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka  
Sebagai Model Komunikasi Pada PT.Bank Mandiri  
Persero (Tbk) Jakarta.  
Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate And Marketing Communications*  
Tanggal : 10 Maret 2020

Jakarta, 10 Maret 2020

Mengetahui,

Ketua Sidang  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

  
(.....)

Penguji Sidang  
Rizki Briandana, S.Sos, M.Comn, Ph.D

  
(.....)

Pembimbing  
Morissan, PhD

  
(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul :Efektivitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka Sebagai Model Komunikasi Pada PT.Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta  
Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate And Marketing Communications*  
Tanggal : 04 Mei 2020

Jakarta, 04 Mei 2020

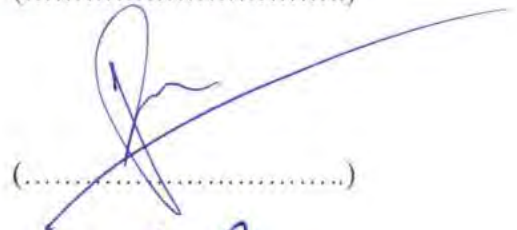
Mengetahui,

Ketua Sidang  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.



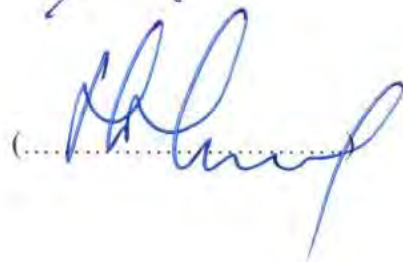
(.....)

Penguji Sidang  
Rizki Briandana, S.Sos, M.Comn, Ph.D



(.....)

Pembimbing  
Morissan, PhD



(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Judul :Efektivitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka Sebagai Model Komunikasi Pada PT.Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta  
Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate And Marketing Communications*  
Tanggal : 10 Maret 2020

Jakarta, Agustus 2020

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Morissan, PhD .

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus.

Ketua Program Studi

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.



## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul

“ **Efektivitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka Sebagai Model Komunikasi pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Jakarta** ”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 15 Mei 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 15 %.

Jakarta, Agustus 2020  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA  
  
Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Efektivitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka  
Sebagai Model Komunikasi Pada PT.Bank Mandiri  
Persero Tbk Jakarta.

Bentuk tesis : Penelitian pada perusahaan perbankan

Nama : Faikoh Umairoh

NIM : 55217120006

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate Marketing and Communications

Tanggal : 10 Maret 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang sudah ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi data dan hasil pengolahan data yang disajikan telah dinyatakan dengan jelas sumber dan diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2020



**Faikoh Umairoh**

Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Judul : Efektivitas Model Komunikasi Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka Pada PT. Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta

### ABSTRAK

Kemajuan dan perkembangan teknologi mendukung proses komunikasi. Komunikasi tatap muka mulai bergeser ke arah komunikasi yang dimediasi oleh teknologi saat ini yang semakin menyingkat ruang dan waktu untuk memperoleh update informasi diberbagai kepentingan. Berbagai media komunikasi semakin canggih, selain pesan singkat, email, telepon, teknologi dan berkomunikasi secara langsung jarak jauh yakni dengan Teknologi Komunikasi *telekonferensi*. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif di PT Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana perbandingan telekonferensi dan rapat tatap muka pada PT Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta dengan landasan teori *kekayaan media (Media Richness Theory)*. Dalam teori ini menunjukkan. Jika menggunakan media komunikasi yang miskin akan membawa organisasi ke arah penurunan tidak ada umpan balik sedangkan tatap muka menjadi media komunikasi yang memungkinkan terjadinya umpan balik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survey yaitu dengan membagikan kuesioner. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Oleh karena itu dalam penjumlahan didapatkan 102 responden. Hasil penelitian diperoleh telekonferensi pada PT Bank Mandiri dinilai efektif diperoleh dengan dimensi diantaranya, pencapaian tujuan (90,2 %), kesegeraan 89,2 %, ekspresi 70,6 %, Adaptasi 84,3 %, Motivasi 88,2 % dan Integrasi 71,6 %. Sedangkan hasil nilai gabungan dari setiap jawaban responden tentang telekonferensi memperoleh nilai 63,5 % dianggap cukup efektif .

*Kata Kunci : Telekonferensi, Efektivitas, teori kekayaan Media*



Nama : Faikoh Umairoh  
NIM : 55217120006  
Judul : Effectiveness Of Teleconference And Advanced Meeting  
As a Communication Model In PT. Bank Mandiri  
Persero Tbk Jakarta

### ABSTRACT

*Technological advances and developments support the communication process. Face-to-face communication has begun to shift towards communication mediated by today's technology which is increasingly shortening space and time to obtain information updates in various interests. A variety of increasingly sophisticated communication media, in addition to short messages, e-mail, telephone, technology and communicate directly remotely namely teleconferencing communication technology. This study uses quantitative descriptive research at PT Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta. This research was conducted to determine the extent of teleconference comparisons and face-to-face meetings at PT Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta with the foundation of media richness theory (Media Richness Theory). In this theory shows. If using poor communication media will lead the organization towards decreasing there is no feedback while face to face communication becomes the media that allows feedback. This research uses a quantitative approach with descriptive research type. The method used is a survey that is by distributing questionnaires. The sampling technique used in this study is purposive sampling. Therefore in the sum obtained 102 respondents. The results obtained by teleconferencing at PT Bank Mandiri are considered effective obtained from the merger of respondents strongly agree and agree with the dimensions of them, goal achievement (90.2%), immediacy 89.2%, expression 70.6%, Adaptation 84.3%, Motivation 88.2% and Integration 71.6%. While the results of the value of respondents' answers about teleconferencing scores of 63.5% are considered quite effective.*

*Keywords: Teleconferencing, Effectiveness, Media Richness Theory*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Peneliti panjatkan dan atas nikmat sehat dan rahmat serta karunia yang telah diberikan – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis tepat waktu dan dengan sebaik-baiknya.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti berterima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang berpengaruh bagi kehidupan peneliti. Terutama bagi pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya dalam pembuatan tesis :

1. Bapak Morissan, PhD selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing dengan sabar, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Seluruh Dosen Fakultas Magister Ilmu Komunikasi khususnya jurusan *Corporate & Marketing Communications* terima kasih untuk setiap ilmu yang diberikan.
3. Bapak/Ibu Staff Perpustakaan Mercubuana terima kasih untuk setiap bantuannya.
4. Seluruh teman-teman Magister Ilmu Komunikasi Angkatan 32 atas kebersamaannya dan dukungannya satu sama lain.
5. Seluruh Head dan karyawan PT Bank Mandiri Persero (Tbk) Jakarta khususnya Bank Mandiri secara Nasional terima kasih atas ketersediaan waktunya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penelitian ini.

6. Kepada Ayahanda Rusman Niin, ibunda tercinta Masni , Papah Hidayat, Mamah Rasmi Hanifah dan Suamiku tercinta Angga Pratama , terima kasih atas segala dukungannya selama ini telah banyak membantu dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan tesis hingga selesai dan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima Kasih yang teramat mendalam.



Jakarta, Juli 2020

Peneliti

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.3.1 Maksud Penelitian .....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13

### BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
--------------------------------	----

2.2. Kajian Teori .....	25
2.2.1 Konsep Dasar dan Definisi Komunikasi.....	25
2.2.2. Komunikasi Organisasi.....	28
2.2.3. <i>Face to face</i> atau <i>Machine to Machine</i> .....	31
2.2.4 Telekonferensi .....	31
2.2.5 Rapat Tatap Muka (Rapat Internal) .....	33
2.2.6 Teori Kekayaan Media ( <i>Media Richness Theory</i> ) .....	34
2.2.7 Efektivitas .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	42

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian .....	45
3.3 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	46
3.4 Populasi dan Sampel .....	47
3.5 Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6.1 Data Primer .....	49
3.6.2 Data Sekunder .....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	51

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	53
4.1.1 Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	53
4.1.2 Visi dan Misi.....	59
4.1.3 <i>Corporate Design</i> Bank Mandiri .....	61
4.1.4 Budaya Perusahaan .....	65
4.1.5 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Perusahaan .....	70
4.2 Hasil Penelitian .....	77
4.2.1 Karakteristik Responden.....	78
4.2.2 Analisa Kuesioner Penelitian .....	81



4.2.3 Kelebihan dan Kekurangan Telekonferensi .....	104
4.2.5 Efektifitas Telekonferensi dan Rapat Tatap Muka .....	107
4.3 Pembahasan .....	108
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Media Richness Theory oleh Daft & Lengel.....	3
Gambar 1.2	Model Proses Komunikasi.....	6
Gambar 1.3	<i>Type Meeting Virtual Face to Face</i> .....	10
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1	Font logo Bank Mandiri Tahun 2008.....	63
Gambar 4.2	Gelombang Emas Logo Baru Bank Mandiri Tahun 2008.....	64



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Penelitian terdahulu .....	18
Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep .....	46
Tabel 3.2	Data Pegawai RCR Group Bank Mandiri .....	48
Tabel 3.3	Sifat Populasi dan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 3.4	Skor Kepentingan Tiap Indikator Menurut Likert .....	50
Tabel 4.1	Demografi Data Responden .....	78
Tabel 4.2	Pernah/tidak pernah mengikuti telekonferensi .....	79
Tabel 4.3	Tujuan Telekonferensi .....	80
Tabel 4.4	Analisa kuesioner deskriptif X1 Telekonferensi .....	81
Tabel 4.5	Hasil Olah data Variabel X .....	93
Tabel 4.6	Analisa kuesioner deskriptif X2 Efektivitas .....	95
Tabel 4.7	Hasil Olah data Variabel Y .....	102
Tabel 4.8	Tabel Perbandingan .....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil <i>Similarity Check</i> .....	122
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	125
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....	126
Lampiran 4 Wawancara Informan .....	131
Lampiran 5 Hasil Kuesioner .....	137
Lampiran 6 Hasil Olah data SPSS Statistic 22.....	144
Lampiran 7 Demografi Data Responden .....	148
Lampiran 8 Curriculum Vitae .....	150

