



**Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalam  
Mengimplementasikan *Knowledge Management* serta  
Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan  
PT Wijaya Karya Tbk.**



**Sudrajat Nasution**

**55213110057**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**



**Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalam  
Mengimplementasikan *Knowledge Management* serta  
Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan  
PT Wijaya Karya Tbk.**



**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Sudrajat Nasution**

**55213110057**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**

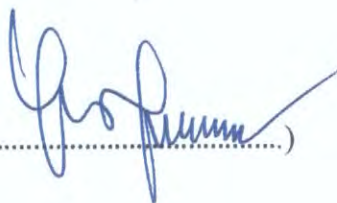
**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

1. Judul : Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalamn Implementasi *Knowledge Management* serta pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk.
2. Nama : Sudrajat Nasution
3. NIM : 55213110057
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 1 Juli 2015

Jakarta, ..... 2015

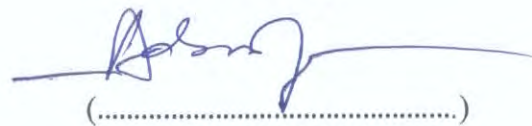
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:  
Dr. Elly Yuliawati, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli  
Dr. Ahmad Jamil, M.Si



(.....)

3. Pembimbing  
Dr. Nur Kholisoh M.Si



(.....)



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


**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

- 1 Judul : Peran Sistem Kom,unikasi Internal Organisasi dalam mengimplementasikan *Knowledge Management* dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk
- 2 Nama : Sudrajat Nasution
- 3 NIM : 55213110057
- 4 Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
- 5 Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
- 6 Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*
- 7 Tanggal : 01 Juli 2015

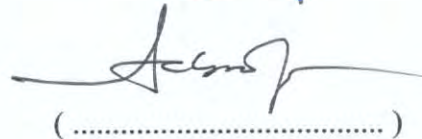
Jakarta, ..... 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr. Elly Yuliyawati, M.Si.

()

2. Penguji Ahli :  
Dr. Ahmad Jamil, M.Si.

()

3. Pembimbing :  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

()

## PENGESAHAN

Judul : Peran Sistem Kom,unikasi Internal Organisasi dalam mengimplementasikan *Knowledge Management* dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Sudrajat Nasution

NIM : 55213110057

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 01 Juli 2015

### Pembimbing



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalam Mengimplementasikan *Knowledge Management* serta Pengaruh nya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk.  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah  
Nzma : Sudrajat Nasution  
NIM : 55213110057  
Program : Magister Ilmu Komunikasi  
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta,



Sudrajat Nasution

## KATA PENGANTAR

Teriring dengan ungkap syukur ke hadirat Illahi Rabbi, Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis “Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalam Mengimplementasikan *Knowledge Management* serta Pengaruh nya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk.” ini.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program mStudi Ilmu Komunikasi Program Pascasarjan Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang besaran pengaruh (1) sistem komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan, (2) pengaruh sistem komunikasi internal dalam mengimplementasikan *knowledge management*, serta (3) hubungan mediasi antara sistem komunikasi internal, terhadap kepuasan kerja karyawan melalui implementasi *knowledge management*. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management* merupakan variabel mediasi sempurna.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penyelesaian tesis ini. Secara khusus, kepada Ibu Dr. Nur Kholisoh, selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi, yang telah mengarahkan dan membimbing hingga tesis ini dapat diselesaikan. Terima kasih penulis haturkan kepada Ibu Dr.Tuti selaku penelaah pada seminar proposal, serta Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si serta Bapak Dr. Ahmad Jamil, M.Si. selaku Penguji pada ujian Tesis. Kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi, perkenankan penulis sampaikan terima kasih.

Untuk mu sahabat *MKOM 23* terima kasih atas jalinan persaudaraan, kepedulian dan kebersamaan hingga sekarang dan hari-hari esok. Semoga karya kecil ini dapat memberi akna dalam pengembangan ilmu komunikasi dan manfaatnya kinerja bagi korporasio di Indonesia.

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Maksud dan Tujuan Tesis .....	10
1.5. Manfaat dan Kegunaan Tesis .....	11
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka .....	13
2.2. Teori .....	22
2.3. Kerangka Pemikiran .....	48
2.4. Hipotesis .....	51
2.5. Operasional Variabel .....	52
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Obyek Penelitian .....	53
3.2. Paradigma Penelitian .....	54
3.3. Metode Penelitian .....	54
3.4. Populasi dan Sampel .....	55
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran variabel .....	55
3.6. Validasi dan Reliabilitas .....	56
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.8. Teknik Analisis Data .....	58
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	62
4.2. Hasil Penelitian .....	75
4.3. Pembahasan .....	85
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	102
5.2. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kerangka Studi Pendahuluan	16
Tabel 2.2. Operasional Variabel	52
Tabel 4.1. Rekam Jejak PT Wijaya Karya Tbk.	66
Tabel 4.2. Identifikasi Responden	75
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel X	76
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel M	77
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Y	78
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.7. Transformasi Data Variabel X	80
Tabel 4.8. Transformasi Data Variabel M	81
Tabel 4.9. Transformasi Data Variabel Y	83
Tabel 4.10. Uji Normalitas K-S	85
Tabel 4.11. Koefesien $X \rightarrow Y$	86
Tabel 4.12. Kontribusi $X \rightarrow Y$	88
Tabel 4.13. Koefesien $X \rightarrow M$	87
Tabel 4.14. Kontribusi $X \rightarrow M$	87
Tabel 4.15. Koefesien $X \rightarrow M \rightarrow Y$	88
Tabel 4.16. Kontribusi $X \rightarrow M \rightarrow Y$	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konversi <i>Knowledge</i>	39
Gambar 2.2. Diagram Kerangka Pemikiran	48
Gambar 4.1. Pergerakan Saham WIKA	63
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT Wijaya Karya Tbk	74
Gambar 4.3. Diagram Analisis Kerangka Pemikiran	90



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen Kuestioner
2. Surat Keterangan Penelitian
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. rtabel
6. Hasil Uji Normalitas K- S
7. Data Hasil Normalitas
8. Hasil Uji Kausal Step
9. *Script Sobel Test dan Bootstrapping*





LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalam  
Implementasi *Knowledge Management* serta pengaruhnya  
Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk.

2. Nama : Sudrajat Nasution

3. NIM : 55213110057

4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)


5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication

7. Tanggal : 1 Juli 2015

Jakarta, ..... 2015

Mengetahui,

(.....)  


1. Ketua Sidang:  
Dr. Ely Yulhawati, M.Si

(.....)  


2. Penguji Ahli  
Dr. Ahmad Jamil, M.Si

(.....)  


3. Pembimbing  
Dr. Nur Kholisoh M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1	Judul	: Peran Sistem Kom,unikasi Internal Organisasi dalam mengimplementasikan <i>Knowledge Management</i> dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk
2	Nama	: Sudrajat Nasution
3	NIM	: 55213110057
4	Jenjang Pendidikan	: Strata Dua (S2)
5	Program Studi	: Magister Ilmu Komunikasi
6	Konsentrasi	: <i>Corporate &amp; Marketing Communication</i>
7	Tanggal	: 01 Juli 2015

Jakarta, ..... 2015

Mengetahui,

( ..... )

1. Ketua Sidang :  
Dr. Ely Yulhawati, M.Si.

( ..... )

2. Penguji Ahli :  
Dr. Ahmad Jamil, M.Si.

( ..... )

3. Pembimbing :  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Direktur Pascasarjana

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



Ketua Program Studi

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



Pembimbing

Judul	:	Peran Sistem Kom,unikasi Internal Organisasi dalam
Bentuk Tesis	:	mengimplementasikan <i>Knowledge Management</i> dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk
Nama	:	Penelitian/Kajian Masalah
NIM	:	Sudrajat Nasution
Jenang Pendidikan	:	55213110057
Program Studi	:	Strata Dua (S2)
Tanggal	:	Magister Ilmu Komunikasi
	:	01 Juli 2015

PENGESAHAN

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peran Sistem Komunikasi Internal Organisasi dalam Mengimplementasikan *Knowledge Management* serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk.  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah  
Nzma : Sudrajat Nasution  
NIM : 55213110057  
Program : Magister Ilmu Komunikasi  
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta,



Sudrajat Nasution