



**“EFEKTIVITAS MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL SISTEM
INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS (SIKD) DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN INVESTOR PT JAKARTA
INDUSTRIAL ESTATE PULOGADUNG”**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Sastra 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

Budi Lestari

44218120051

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Lestari

NIM : 44218120051

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : Efektivitas Media Komunikasi Internal Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Dalam Meningkatkan Pelayanan Investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2023



(Budi Lestari)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Budi Lestari
NIM : 44218120051
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Efektivitas Media Komunikasi Internal Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Dalam Meningkatkan Pelayanan Investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/ Bidang Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom ()
NIDN : 0316129201
Ketua Penguji : Dr. Elly Yuliawati, M.Si. ()
NIDN : 0324077101
Penguji Ahli : Dr. Juwono Tri Atmojo, M.Si. ()
NIDN : 0316026801

Menyetujui Ketua Bidang Studi Public Relations



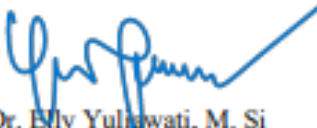
(Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.IKom)

Jakarta, 17 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliawati, M. Si



Dr. Farid Hamid Umarela, M. Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Lestari

NIM : 44218120051

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : Efektivitas Media Komunikasi Internal Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Dalam Meningkatkan Pelayanan Investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Februari 2023

Yang menyatakan,



(Budi Lestari)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Budi Lestari
44218120051

Efektivitas Media Komunikasi Internal “SIKD” dalam Meningkatkan Pelayanan Investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung

Bibliografi: 5 Bab 99 Halaman + 5 Lampiran + 18 Buku + 7 Jurnal + 7 Website/Berita

ABSTRAK

Perusahaan yang mengerti arti penting sebuah komunikasi, terutama komunikasi internal, akan memiliki media komunikasi internal yang berfungsi untuk menunjang setiap proses penyampaian pesan yang berjalan di dalam perusahaan khususnya dari pihak top manajemen kepada karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas media komunikasi internal Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam meningkatkan pelayanan investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung.

Konsep pengukuran efektivitas komunikasi yang dipakai peneliti ialah keefektifan komunikasi oleh Hardjana yaitu *receiver, content, media, format, source, timing*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner (angket) serta teknik analisis data deskriptif kuantitatif dengan menggunakan konversi data melalui skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengukuran nilai interval dari *Likert Summating Rating (LSR)* dapat diketahui bahwa letak skor responden terhadap setiap pertanyaan yang diajukan, total skor yang didapatkan berada pada 9450 Q3 s/d A atau >Q3 yang berarti bahwa media komunikasi internal Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam meningkatkan pelayanan investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung dinilai sangat efektif.

Kata Kunci: *Efektivitas, Media Komunikasi Internal, Komunikasi Organisasi*



*Mercu Buana University
Faculty of Communications
Public Relations Study Program
Budi Lestari
44218120051*

The Effectiveness of Internal Communication Media "SIKD" in Improving Investor Services of PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung

Bibliography: 5 Chapter 99 Pages + 5 Attachment + 18 Book + 7 Journal + 7 Website/News

ABSTRACT

Companies that understand the importance of communication, especially internal communication, will have an internal communication medium that functions to support every messaging process that runs within the company, especially from top management to employees. This study aims to determine how effective the internal communication media of the Dynamic Archival Information System (SIKD) is in improving investor services of PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung.

The concept of measuring the effectiveness of communication used by researchers is the effectiveness of communication by Hardjana, namely receiver, content, media, format, source, timing. This research uses quantitative methods with data collection methods through questionnaires (questionnaires) and quantitative descriptive data analysis techniques using data conversion through a likert scale.

The results showed that based on the measurement of the interval value of the Likert Summating Rating (LSR) it can be seen that the location of the respondent's score for each question asked, the total score obtained was at 9450 Q3 to A or >Q3 which means that the internal communication media of the Dynamic Archival Information System (SIKD) in improving investor services of PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung is considered very effective.

Keyword: Effectiveness, Internal Communication Media, Organizational Communication

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Media Komunikasi Internal Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam Meningkatkan Pelayanan Investor PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Selama proses penulisan, penulis banyak mendapatkan bantuan, arahan dan dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang diberikan kepada:

1. Bapak Kurniawan Prasetyo, M. Ikom. selaku dosen pembimbing skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis;
2. Ibu Dr. Elly Yuliaty, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi;
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi;
4. Ibu Suryaning Hayati, S. E, M. M, M. I. Kom, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations;
5. Ibu Anindita, S. Pd., M. Ikom. selaku dosen pembimbing mata kuliah Riset Komunikasi dan Tugas Akhir;
6. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, M. Ed. selaku ketua sidang seminar proposal skripsi;
7. Seluruh dosen dan tenaga pengajar, serta staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana kampus Menteng dan kampus Meruya;
8. Ibu Rinanda Fitri Rayanti selaku AVP Secretarial & Administration PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung, Divisi Corporate Secretary dan seluruh rekan-rekan PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung yang telah meluangkan waktu

dalam memberikan segala informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

9. Terima kasih kepada kedua orang tua, Ananda AUFARIZKY Azka Aditya Ramadhani, keluarga dan rekan-rekan semua atas do'a yang telah dipanjatkan dan motivasi yang diberikan, sehingga kami mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti;
10. Terima kasih kepada Zahrotus Sholihah, Alma Sari Ragita Cahyani, Dini Meilinda, serta seluruh teman-teman lainnya atas segala dukungan, saran dan masukan yang telah diberikan sehingga penulis menyelesaikan penelitian dan penulisan ini;
11. Terima kasih kepada diri saya sendiri, yang sudah berusaha keras dalam menyusun skripsi sampai selesai.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi dalam bidang komunikasi di Indonesia.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Efektivitas Media Internal “Intranet Daihatsu” di PT Astra Daihatsu Motor	8
2.1.2 Efektivitas Media Internal Intranet sebagai Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT Bio Farma (Persero).....	9
2.1.3 Analisis Efektivitas Media Internal Website MyBCA dalam pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT Bank Central Asia KCU Wisma Asia	9
2.1.4 Analisis Aliran Informasi Komunikasi Internal Dalam Implementasi Mobile Working Pada Perusahaan Media Penyedia Konten Internal Magazine (Studi Kasus di PT Tanair Media Seruni).....	10
2.1.5 <i>Effective Internal Communication: A Way Towards Sustainability</i>	11

2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.2 Efektivitas Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.3 Public Relations	21
2.2.4 Media Komunikasi Internal.....	28
2.2.5 Pelayanan.....	31
2.2.6 Investor	33
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Paradigma Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	37
3.4.1 Definisi Konsep	37
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1 Data Primer.....	41
3.5.2 Data Sekunder	42
3.5.3 Validitas dan Reliabilitas	42
3.6 Teknik Analisis Data	45
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Perusahaan	48
4.1.2 Visi dan Misi.....	49
4.1.3 Struktur Perusahaan.....	50

4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Gambaran Umum Responden	51
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	54
4.2.3 Likert Summating Rating	68
4.3 Pembahasan	78
BAB V.....	78
PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
5.2.1 Saran Akademis	83
5.2.2 Saran Praktis	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87
Lampiran 1 Kuesioner	87
Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner	92
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	97
Lampiran 5 Data Diri Pribadi.....	98

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 Operasionalisasi Konsep.....	40
Tabel 3 Tingkat Reliabilitas Alpha Cronbach.....	44
Tabel 4 Skala Pengukuran.....	46
Tabel 5 Tingkat Efektifitas Berdasarkan Posisi Kuartil.....	47
Tabel 6 Uji Validitas	54
Tabel 7 Reliabilitas Statistic	67
Tabel 8 Distribusi Frekuensi	68



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Media Komunikasi Internal SIKD	5
Gambar 2 Gambar Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
Gambar 3 Gambaran Umum Responden	52

