



Pengaruh Budaya Organisasi “*The Telkom Way*” Terhadap Kinerja

Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang

SKRIPSI

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Komunikasi Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi *Public*



Disusun Oleh :

RANI ZAEZANA LAILA PUTRI

44212010137

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2017



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH BUDAYA ORGANISASI "THE  
*TELKOM WAY*" TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
WITEL TANGERANG

Nama : Rani Zaezana Laila Putri

NIM : 44212010137

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 20 juli 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs Marwan Mahmudi, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR

Judul : PENGARUH BUDAYA ORGANISASI "THE  
*TELKOM WAY*" TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
WITEL TANGERANG

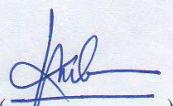
Nama : Rani Zaezana Laila Putri  
NIM : 44212010137  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 20 Juli 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang

(Dr. A. Rahman, M.Si)

  
(.....)

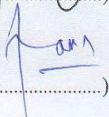
Pengaji Ahli

(Rika Yessica Rahma, S.Psi, M.Si)

  
(.....)

Pembimbing

(Drs Marwan Mahmudi, M.Si)

  
(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH BUDAYA ORGANISASI "THE  
TELKOM WAY" TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
WITEL TANGERANG

Nama : Rani Zaezana Laila Putri  
NIM : 44212010137  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 20 Juni 2017

Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing

(Drs Marwan Mahmudi, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Ponco Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul : “Pengaruh Budaya Organisasi *The Telkom Way* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang”. Penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Banten Timur (BSD Serpong).

Proposal skripsi ini disusun dan dipersiapkan untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan (S1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jurusan Public Relations.

Pada kesempatan yang baik ini, izinkan peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas memberikan bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Drs Marwan Mahmudi, M.Si Selaku dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
3. Kepada perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tangerang yang telah memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu dalam memperoleh data penelitian untuk keperluan proposal skripsi ini.
4. Kepada Kedua Orang Tua saya atas doa mereka serta merekalah yang paling berperan penting dihidup saya mensupport tak kenal lelah demi menyemangati saya agar selalu semangat dan berjuang dalam menyelesaikan tugas proposal skripsi ini dan tentunya yang selalu mendoakan saya untuk kelancaran kuliah saya.
5. Kepada kakak saya Ida Ernawati yang selalu memaksa saya mengerjakan skripsi ini ketika saya sudah mulai malas

6. Terimakasih juga untuk Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan penuh, perhatian, tempat bertanya saya jika terdapat kendala, dan memotivasi saya agar cepat menyelesaikan proposal skripsi ini. Terutama fauziah sitanova, Nindya Rahmawati, Farina Arifin, Fabian Nagara, Amiza Sya.
7. Terimakasih juga untuk Danang Widyatmoko yang selalu menyemangati dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih setiap traktirannya ketika saya mengerjakan skripsian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis yang masih terbatas, sehingga penulis senantiasa mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritiknya.

Jakarta, Juli 2017

Rani Zaezana Laila Putri



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBERAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Latar belakang masalah .....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	9
1.3.    Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1.    Tujuan Penelitian.....	9
1.4.    KegunaanPenelitian .....	10
1.4.1.    KegunaanAkademis .....	10
1.4.2.    KegunaanPraktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1.    Komunikasi Organisasi.....	11
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi .....	13
2.1.2 Komunikasi Internal Organisasi .....	15
2.2 Public Relations .....	17
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	17
2.2.2    Fungsi Public Relations .....	19
2.2.3    Peran <i>Public Relations</i> .....	21
2.3.    Budaya Organisasi. ....	24
2.3.1    pengertian budaya .....	24
2.3.2    Pengertian Organisasi .....	25
2.3.3    Pengertian Budaya Organisasi .....	26

2.3.4. Pembentukan Budaya Organisasi .....	32
2.3.5. Peran dan Fungsi Budaya Organisasi.....	34
2.3.6 Dimensi Budaya Organisasi “ <i>The Telkom Way</i> ”.....	35
<b>2.4 Pengertian Kinerja.....</b>	<b>39</b>
<b>2.5 Karyawan.....</b>	<b>41</b>
2.5.1. Dimensi Kinerja .....	42
2.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .....	44
<b>2.6 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>51</b>
3.3.1 Populasi .....	51
3.3.2 Sampel .....	51
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	52
<b>3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....</b>	<b>54</b>
3.4.1 Definisi Konsep .....	54
3.4.2. Operasional Konsep .....	55
<b>3.5. Teknik pengumpulan data.....</b>	<b>60</b>
3.5.1 Data Primer.....	60
3.5.2 Data Sekunder (Studi Kepustakaan) .....	61
3.5.3 Validitas dan Reabilitas.....	62
<b>3.6 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>69</b>
3.6.1 Analisis Korelasi.....	70
3.6.2 Analisis Regresi.....	71
<b>3.7. Uji Hipotesis.....</b>	<b>73</b>
3.7.1 Hipotesis Penelitian.....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>75</b>
4.1.1. Sejarah .....	75
4.1.2 Visi dan Misi.....	80
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Tangerang.....	81

4.1.4 Logo PT. Telkom Indonesia.....	82
<b>4.2. Hasil Penelitian.....</b>	<b>84</b>
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	84
4.2.2 Karakteristik respondene berdasarkan usia .....	84
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	85
4.2.4 Karakteristik berdasarkan Lama Bekerja.....	86
4.2.5 Variabel X : Budaya Organisasi <i>The Telkom Way</i> .....	86
4.2.6 Variabel Y : Kinerja Pegawai di PT. Telkom Witel Tangerang ....	92
4.2.7 Uji Korelasi .....	99
4.2.8 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	101
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>103</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>
1 Lampiran 1 Hasil Kuesioner .....	119
2 Lampiran 2 Validitas .....	130
3 Lampiran 3 Uji Regresi .....	136
4 Lampiran 4 Uji Korelasi.....	137
5 Lampiran 5 Curricurum Vitae .....	138
6 Lampiran 6 Surat Penilitian.....	139

