



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**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***

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Relations

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)

Penguji 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)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulisty, 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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ASBTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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. Kegunaan Penelitian	10
1.4.1. Kegunaan Akademis	10
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
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
2.4	Pengertian Kinerja.....	39
2.5	Karyawan.....	41
2.5.1.	Dimensi Kinerja	42
2.5.2	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	44
2.6	Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Tipe Penelitian	49
3.2	Metode Penelitian.....	50
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.3.1	Populasi	51
3.3.2	Sampel.....	51
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	52
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep	54
3.4.1	Definisi Konsep	54
3.4.2.	Operasional Konsep	55
3.5.	Teknik pengumpulan data.....	60
3.5.1	Data Primer.....	60
3.5.2	Data Sekunder (Studi Kepustakaan)	61
3.5.3	Validitas dan Reabilitas.....	62
3.6	Teknik Analisis Data	69
3.6.1	Analisis Korelasi.....	70
3.6.2	Analisis Regresi.....	71
3.7.	Uji Hipotesis.....	73
3.7.1	Hipotesis Penelitian.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		75
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
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
4.2. Hasil Penelitian.....	84
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
4.3 Pembahasan	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	119
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 Curriculum Vitae	138
6 Lampiran 6 Surat Penelitian.....	139