



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIREKTORAT PENERIMAAN
DAN PERATURAN KEPABEANAN DAN CUKAI
KANTOR PUSAT DIREKTORAT JENDERAL
BEA DAN CUKAI DI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Zaitun Kurniawati
44213110026

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIREKTORAT PENERIMAAN DAN PERATURAN KEPABEANAN DAN CUKAI KANTOR PUSAT DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI DI JAKARTA TIMUR**

Nama : Zaitun Kurniawati
NIM : 44213110026
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2015

Mengetahui,

Pembimbing



(Novi Erlita, M.A)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIREKTORAT PENERIMAAN DAN PERATURAN KEPABEANAN DAN CUKAI KANTOR PUSAT DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI DI JAKARTA TIMUR**

Nama : Zaitun Kurniawati
NIM : 44213110026
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Mei 2015

Ketua Sidang,

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Elly Yuliyawati, M.Si



(.....)

Pembimbing

Novi Erlita, M.A



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIREKTORAT PENERIMAAN DAN PERATURAN KEPABEANAN DAN CUKAI KANTOR PUSAT DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI DI JAKARTA TIMUR**

Nama : Zaitun Kurniawati

NIM : 44213110026

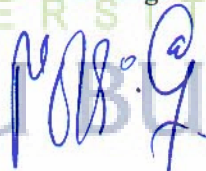
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Mei 2015

Disetujui dan Diterima oleh,

Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

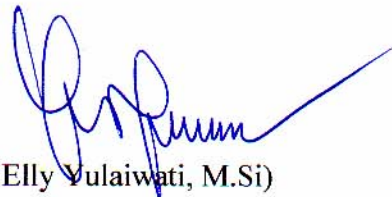
(Novi Erlita, M.A)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yulaiwati, M.Si)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zaitun Kurniawati
NIM : 44213110026
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2015



Zaitun Kurniawati
NIM: 44213110026

Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kelancaran kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi.

Alhamdulillah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja karyawan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya

Seiring dengan terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Novi Erlita, M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Ketua Bidang Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Kedua Orangtua, Bapak Imam Suhadi dan Ibu T.Sunarti yang selalu memberikan motivasi serta doanya kepada peneliti.
6. Seluruh Dosen Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana yang berjasa dalam memberikan ilmunya kepada peneliti.

7. Bapak Susiwijono, S.E selaku Direktur Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti.

8. Seluruh karyawan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai yang telah memberikan informasi yang sangat bermanfaat bagi skripsi ini.

9. Ica, Mila, Irfan, Olin, Nilam, Dian dan seluruh teman-teman yang telah memberi dukungan dan motivasinya.

10. Serta semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Pada akhirnya peneliti berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama dalam menambah informasi dan wawasan.

Jakarta, Mei 2015

Peneliti,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ZAITUN KURNIAWATI
NIM. 44213110026

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	6
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi.....	7
2.2. Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.1. Komunikasi Internal.....	14
2.3. <i>Public Relations</i>	16
2.4. Kinerja Karyawan.....	20
2.5. Karyawan.....	23
2.6. Kerangka Berfikir.....	25
2.7. Hipotesis Penelitian.....	27
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian.....	29
3.2. Metode Penelitian.....	29
3.3. Populasi dan Sampel.....	30
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	34
3.4.1. Definisi Konsep.....	34
3.4.2. Operasionalisasi Konsep.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40

3.6.	Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.7.	Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	47
4.1.1.	Sejarah Tempat Penelitian.....	47
4.1.2.	Visi, Misi, Tujuan dan Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	49
4.1.3.	Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	52
4.2.	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	54
4.2.1.1.	Jenis Kelamin Responden.....	54
4.2.1.2.	Usia Responden.....	54
4.2.1.3.	Masa Kerja Responden.....	55
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.2.1.	Uji Validitas.....	55
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas.....	58
4.2.3.	Komunikasi Internal.....	59
4.2.3.1.	Komunikasi ke Bawah.....	60
4.2.3.1.1.	Atasan Memberikan Instruksi Pekerjaan dengan Jelas.....	60
4.2.3.1.2.	Kebijakan Kerja yang Diterapkan Tidak Menyulitkan Karyawan.....	61
4.2.3.1.3.	Peraturan dalam Bekerja Disampaikan dengan Bahasa yang Mudah Dipahami.....	62
4.2.3.1.4.	Atasan Selalu Memberikan Motivasi dalam Bekerja.....	63
4.2.3.1.5.	Penyampaian Informasi yang Diberikan Atasan Jelas.....	64
4.2.3.1.6.	Atasan Memberikan Penghargaan Kepada Karyawan.....	65
4.2.3.1.7.	Atasan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Karyawan.....	66
4.2.3.1.8.	Atasan Selalu Memberitahu Karyawan Mengenai Setiap Perubahan yang Mempengaruhi Pekerjaan.....	67
4.2.3.1.9.	Atasan Menilai pendapat Karyawan dengan Adil.....	68
4.2.3.1.10.	Atasan Selalu Mendengarkan Pendapat yang Diberikan Karyawannya.....	69
4.2.3.1.11.	Atasan Selalu Meminta Saran Kepada Karyawannya.....	70
4.2.3.2.	Komunikasi Ke atas.....	71
4.2.3.2.1.	Karyawan Dapat dengan Mudah Menyampaikan Pendapatnya.....	71
4.2.3.2.2.	Karyawan Memberikan Laporan Pekerjaan sesuai dengan Instruksi Atasan.....	72
4.2.3.2.3.	Karyawan dapat Mengkomunikasikan Berbagai Hal Kepada Atasannya.....	73
4.2.3.2.4.	Karyawan Bebas Bicara Langsung dengan Atasan.....	74
4.2.3.2.5.	Karyawan Selalu Memberikan sarannya Kepada Atasan.....	75
4.2.3.3.	Komunikasi Horizontal.....	76
4.2.3.3.1.	Karyawan Saling Memberitahu Tugas-tugas yang Diberikan Atasan Kepada Teman Satu Timnya.....	76

4.2.3.3.2. Karyawan saling Memberikan Informasi Penting Mengenai Perusahaan.....	77
4.2.3.3.3. Karyawan Selalu berkoordinasi Dalam Bekerja.....	78
4.2.3.3.4. Karyawan Saling Tukar Pengetahuan dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	79
4.2.4. Kinerja Karyawan.....	80
4.2.4.1. Kualitas Hasil Kerja.....	80
4.2.4.1.1. Ketelitian Karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	80
4.2.3.1.2. Karyawan Melakukan Pekerjaan Sesuai Dengan Aturan yang Berlaku.....	81
4.2.3.1.3. Karyawan Meminimalisir Tingkat Kesalahan dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	82
4.2.3.1.4. Karyawan Dapat Menyelesaikan Pekerjaan yang Diberikan.....	83
4.2.3.1.5. Karyawan Mampu Memberikan Hasil Kerja yang Maksimal.....	84
4.2.3.1.6. Karyawan Menggunakan Kreatifitasnya Dalam Menciptakan Gagasan Bagi Persahaan.....	85
4.2.4.2. Kuantitas Hasil Kerja.....	86
4.2.4.2.1. Karyawan Menyelesaikan Tugas Sesuai Target yang Ingin Dicapai.....	86
4.2.4.2.2. Melaksanakan Tugas Sesuai dengan Kebutuhan Instansi.....	87
4.2.4.2.3. Karyawan Dapat Menyelesaikan Tugas Sebelum waktu yang Diberikan.....	88
4.2.4.2.4. Jumlah Pekerjaan yang Diselesaikan Sesuai Dengan Target.....	89
4.2.4.2.5. Karyawan Memiliki wawasan yang Baik Mengenai Pekerjaan yang Dilakukan.....	90
4.2.4.2.6. Karyawan Memiliki Keterampilan Dalam Tugasnya Agar Hasil Kerja Menjadi Maksimal.....	91
4.2.4.3. Penggunaan Waktu dalam Bekerja.....	92
4.2.4.3.1. Karyawan Menyelesaikan Tugas sesuai dengan Waktu yang ditentukan.....	92
4.2.4.3.2. Karyawan Memanfaatkan Waktu Untuk Menyelesaikan Pekerjaan.....	93
4.2.4.3.3. Karyawan Selalu Hadir Tepat Waktu.....	94
4.2.4.3.4. karyawan Selalu Memiliki Tingkat Kehadiran Yang Tinggi Untuk Maksimal dalam Bekerja.....	95
4.2.4.3.5. Karyawan Meminimalisir Ketidakhadiran Dalam Bekerja.....	96
4.2.4.4. Kerja Sama dengan Orang Lain Dalam Bekerja.....	97
4.2.4.4.1. Karyawan mampu bekerja sama dengan Rekan Kerja dalam Menyelesaikan Pekerjaan Tim.....	97
4.2.4.4.2. Saling memberikan Motivasi Kepada Rekan Kerja.....	98
4.2.4.4.3. Karyawan saling Memberikan Saran Kepada rekan Kerja.....	99

4.2.4.4.4.	Karyawan Harus Saling Percaya dengan Kemampuan Teman dalam Satu Timnya.....	100
4.2.4.4.5.	Karyawan saling Berbagi Informasi Mengenai Pekerjaan yang Dikerjakan.....	101
4.2.4.4.6.	Karyawan Selalu Bersedia Membantu Teman Satu Timnya.....	102
4.2.5.	Hasil Analisis Regresi.....	103
4.2.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	104
4.3.	Pembahasan.....	105

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan.....	115
5.2.	Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA.....	117
----------------------------	------------

LAMPIRAN KUESIONER

LAMPIRAN *COODING SHEET* KOMUNIKASI INTERNAL (X)

LAMPIRAN *COODING SHEET* KINERJA KARYAWAN (Y)

LAMPIRAN TABEL FREKUENSI VARIABEL KOMUNIKASI INTERNAL

LAMPIRAN TABEL FREKUENSI VARIABEL KINERJA KARYAWAN

LAMPIRAN UJI VALIDITAS VARIABEL KOMUNIKASI INTERNAL

LAMPIRAN UJI VALIDITAS VARIABEL KINERJA KARYAWAN

LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN UJI REGRESI

SURAT IJIN PENELITIAN DARI UNIVERSITAS MERCU BUANA

SURAT IJIN PENELITIAN DARI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Rekapitulasi Staf di Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai Kantor Pusat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta Timur per Desember 2014.....	31
Tabel 3.2. Pembagian Sampel Pada Setiap Subdirektorat di Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai.....	34
Tabel 3.3. Operasionalisasi Konsep.....	37
Tabel 3.4. Kriteria Indeks <i>Reliabilitas</i>	40
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2. Usia.....	54
Tabel 4.3. Masa Kerja.....	55
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (Varibel X).....	56
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Variabel Y).....	57
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Karyawan (Variabel X).....	59
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Variabel Y).....	59
Tabel 4.8. Atasan Memberikan Instruksi Mengenai Pekerjaan dengan Jelas.....	60
Tabel 4.9. Kebijakan yang Diterapkan Tidak Menyulitkan Karyawan Dalam Bekerja.....	61
Tabel 4.10. Peraturan yang Berlaku Dalam Bekerja Dijelaskan Atasan dengan Bahasa yang Mudah Dipahami karyawan.....	62
Tabel 4.11. Atasan Selalu Memberikan Motivasi Kepada Karyawannya Dalam Bekerja.....	63
Tabel 4.12. Atasan Menyampaikan Segala Informasi Dengan Jelas.....	64
Tabel 4.13. Atasan Sering Memberikan Penghargaan Kepada Karyawan.....	65
Tabel 4.14. Atasan Selalu Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Karyawan Secara detail.....	66
Tabel 4.15. Atasan Selalu Memberitahu Karyawan Mengenai Setiap Perubahan yang Mempengaruhi Pekerjaan.....	67
Tabel 4.16. Atasan Menilai Pendapat yang diberikan karyawan dengan adil... ..	68
Tabel 4.17. Atasan selalu mendengarkan pendapat yang diberikan karyawannya.....	69

Tabel 4.18.	Atasan selalu meminta saran kepada karyawan mengenai pekerjaan.....	70
Tabel 4.19.	Karyawan dapat dengan mudah menyampaikan pendapatnya.....	71
Tabel 4.20.	karyawan selalu memberikan laporan pekerjaan sesuai dengan instruksi dari atasan.....	72
Tabel 4.21.	Karyawan dapat mengkomunikasikan berbagai hal kepada atasannya.....	73
Tabel 4.22.	Karyawan bebas berbicara secara langsung dengan atasannya.....	74
Tabel 4.23.	Karyawan selalu memberikan sarannya kepada atasan.....	75
Tabel 4.24.	Karyawan saling memberitahu tugas-tugas yang diberikan atasan kepada teman satu timnya.....	76
Tabel 4.25.	Karyawan saling memberikan informasi penting mengenai perusahaan kepada temannya.....	77
Tabel 4.26.	Karyawan selalu berkoordinasi dalam bekerja.....	78
Tabel 4.27.	Karyawan saling bertukar pengetahuan dalam menyelesaikan pekerjaan.....	79
Tabel 4.28.	Karyawan memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya.....	80
Tabel 4.29.	Karyawan selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.....	81
Tabel 4.30.	Karyawan selalu meminimalisir tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan.....	82
Tabel 4.31.	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik dan benar.....	83
Tabel 4.32.	Karyawan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal.....	84
Tabel 4.33.	Karyawan selalu menggunakan kreatifitasnya dalam menciptakan gagasan bagi perusahaan.....	85
Tabel 4.34.	Karyawan selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ingin dicapai.....	86
Tabel 4.35.	Karyawan menyelesaikan tugas sesuai dengan kebutuhan instansi.....	87
Tabel 4.36.	Karyawan dapat menyelesaikan tugas sebelum batas waktu yang diberikan.....	88
Tabel 4.37.	Jumlah pekerjaan yang diselesaikan karyawan sesuai dengan target yang diberikan perusahaan.....	89

Tabel 4.38.	Karyawan memiliki wawasan yang baik mengenai pekerjaan yang dilakukannya.....	90
Tabel 4.39.	Karyawan harus memiliki keterampilan dalam mengerjakan tugasnya agar hasil kerja menjadi maksimal.....	91
Tabel 4.40.	Karyawan menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan.....	92
Tabel 4.41.	Karyawan selalu memanfaatkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya.....	93
Tabel 4.42.	Karyawan hadir tepat waktu ke kantor.....	94
Tabel 4.43.	Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang tinggi untuk maksimal dalam bekerja.....	95
Tabel 4.44.	Karyawan dapat meminimalisir ketidakhadiran dalam bekerja.....	96
Tabel 4.45.	Karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tim.....	97
Tabel 4.46.	Saling memberi motivasi kepada rekan kerja.....	98
Tabel 4.47.	Karyawan saling memberikan saran kepada rekan kerja.....	99
Tabel 4.48.	Karyawan saling percaya dengan kemampuan teman satu timnya.....	100
Tabel 4.49.	Karyawan saling berbagi informasi mengenai pekerjaan yang dikerjakan.....	101
Tabel 4.50.	Saling bersedia membantu teman satu timnya.....	102
Tabel 4.51.	Coefficients.....	103
Tabel 4.52.	Model summary.....	104
Tabel 4.53.	Coefficients hasil uji hipotesis.....	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Berfikir.....	26
4.1. Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	47

