

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Zaitun Kurniawati  
44213110026

**Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat  
Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai di Jakarta Timur**  
Jumlah halaman : x + 118 halaman + 12 lampiran  
Bibliografi : 26 buku, Tahun 2000-2014

### ABSTRAK

Komunikasi internal yang terjalin di Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai tidak efektif sehingga berakibat pada kinerja karyawannya. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sejauhmana pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di Jakarta Timur. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui, menguraikan dan menjelaskan pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di Jakarta Timur.

Tinjauan pustaka pada penelitian ini adalah komunikasi, komunikasi organisasi, komunikasi internal, *public relations*, kinerja karyawan, dan karyawan. Penelitian ini mempunyai dua variabel yaitu variabel komunikasi internal dan variabel kinerja karyawan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan jumlah sampel 72 karyawan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai.

Pada pembahasan penelitian ini, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, berpengaruh secara signifikan. Hal ini berdasarkan perhitungan uji hipotesis, nilai  $t$  untuk variabel komunikasi internal adalah 0,000 yang berarti bahwa apabila nilai sig. memiliki  $< 0,05$  maka hipotesis statistik ( $H_a$ ) diterima.

Dapat disimpulkan bahwa memang terjadi beberapa permasalahan yang terjadi, sebaiknya direktur lebih terbuka terhadap pendapat yang diberikan oleh karyawan, direktur dan karyawan saling memberikan motivasi satu sama lain.

**Kata Kunci : Komunikasi internal dan kinerja karyawan**