



**PENGARUH BULLYING DALAM KOMUNIKASI  
INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
PERUSAHAAN WISATA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

**FUTRI NANTA HARAHAP**  
NIM 55214120087  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
2017**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama : Putri Nanta Harahap  
NIM : 55214120087  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication  
Judul : Pengaruh Bullying dalam Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Wisata

Jakarta, 19 Juni 2017

Pembimbing Utama

Dr. Henni Gusfa, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

Judul : Pengaruh Bullying dalam Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Wisata  
Nama : Putri Nanta Harahap  
NIM : 55214120087  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

Jakarta, 04 Juli 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(  )

2. Penguji Ahli  
Dr. Farid Hamid, M.Si

(  )

3. Pembimbing  
Dr. Henni Gusfa, M.Si

(  )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Pengaruh Bullying dalam Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Wisata

Nama : Putri Nanta Harahap

NIM : 55214120087

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

Tanggal : 19 Juni 2017


Jakarta, 04 Juli 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(  )

2. Penguji Ahli  
Dr. Farid Hamid, M.Si

(  )

3. Pembimbing  
Dr. Henni Gusfa, M.Si

(  )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Judul : Pengaruh Bullying dalam Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Wisata  
Nama : Putri Nanta Harahap  
NIM : 55214120087  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication  
Tanggal : 19 Juni 2017

Mengesahkan

Pembimbing

Dr. Henni Gusfa, M.Si

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Bullying dalam Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Wisata  
Nama : Putri Nanta Harahap  
NIM : 55214120087  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication  
Tanggal : 19 Juni 2017

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis ini di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 04 Juli 2017



Putri Nanta Harahap

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga Saya dapat merampungkan Tesis dengan judul Pengaruh Bullying dalam Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Wisata. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Pascasarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Meruya.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta, Ibu Siti Kholijah Nasution dan Ibu Nadima Siregar, Ayahanda yang saya hormaati Bapak Agus Salim yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada Saya.

Penghargaan dan terima kasih Saya berikan kepada Ibu Dr Henni Gusfa selaku Pembimbing yang telah membantu penulisan tesis. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Prof. Dr Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Magister Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Muhammad Solihin selaku General Manager Perusahaan Wisata
5. Terima kasih untuk Bang Hamzah yang selalu siap membantu dalam mengerjakan tesis ini.
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat (Elwi Karmila, Chalida Zulfia, Kak Ida) yang selalu mendoakan untuk kelancaran penulisan tesis ini.
7. Terima kasih kepada karyawan Perusahaan Wisata

Akhir kata Saya menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, saya memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.  
Amin

Jakarta, 04 Juli 2017

Futri Nanta Harahap



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB III    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN             HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	17
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.2 Komunikasi .....	33
2.1.3 Komunikasi Organisasi .....	38

2.1.4	Komunikasi Internal .....	41
2.1.5	Dimensi-Dimensi Komunikasi Internal.....	42
2.1.6	Indikator Komunikasi Internal .....	44
2.1.7	Bullying .....	47
2.1.8	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku ...	53
2.1.9	Budaya Kerja Karyawan .....	55
2.1.10	Pengertian Perilaku Pegawai .....	65
2.1.11	Kinerja Karyawan.....	67
2.1.12	Pengertian Kinerja Karyawan .....	67
2.1.13	Faktor-Fktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	71
2.1.14	Iklim Komunikasi.....	73
2.1.15	Hubungan Antar Variabel .....	80
2.2	Kerangka Pemikiran .....	83
2.3	Hipotesis Penelitian .....	85
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>87</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	87
3.2	Disain Penelitian.....	87
3.3	Variabel Penelitian .....	88
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	91
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	93
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	95
3.7	Teknik Analisis Data .....	97
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>106</b>
4.1	Sejarah Perusahaan .....	106
4.2	Hasil Penelitian.....	109
4.2.1	Karakteristik Responden.....	109
4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	112

4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	117
4.2.4 Uji Hipotesis .....	121
4.3 Pembahasan .....	133
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>136</b>
5.1 Kesimpulan .....	136
5.2 Saran .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Conton kasus komunikasi internal di Perusahaan Wisata	5
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	19
Table 3.1	Operasional Variabel Penelitian	91
Table 3.2	Pedoman Penilaian Tingkat Reliabilitas	100
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	109
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	110
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	110
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	111
Tabel 4.5	Validitas Komunikai Internal	112
Tabel 4.6	Validitas Bullying	113
Table 4.7	Validitas Kinerja Karyawan	114
Tabel 4.8	Reliabilitas Komunikasi Internal	115
Tabel 4.9	Reliabilitas Bullying	116
Tabel 4.10	Reliabilitas Kinerja Karyawan	116
Tabel 4.11	Tests of Normality	118
Tabel 4.12	Result of Multicollinearity Test	119
Table 4.13	Koefesien Determinasi Komunikasi Internal	112
Table 4.14.	Calculating of Equation multiple regressions	112
Table 4.15	Koefesien Determinasi Bullying	124
Table 4.16	Calculating of Equation multiple regressions s	124
Table 4.17	Multiple of Correlation coefficient	126
Table 4.18	Calculating of Equation multiple regressions	127
Table 4.19	ANNOV	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Performa Karyawan	13
Gambar 2.1	Kerangka Pkerja komunikasi korporat	38
Gambar 2.2	Kerangka berpikir	85
Gambar 4.1	Struktur Organinasi Perusahaan Wisata	108
Gambar 4.2	Normalitas P-P Plot	119
Gambar 4.3	Scatterplot Heterokedasitas	120

