DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ii

ABSTRAK iii

***ABSRACT*.....iv**

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR.....xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah.....11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Penelitian Secara Teoritis 14

1.4.2 Kegunaan Penelitian Secara Praktis 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka.....16

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....16

2.1.2 Tinjauan Mengenai Komunikasi 19

2.1.2.1 Definisi Komunikasi.....19

2.1.2.2 Proses Komunikasi 22

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi.....24

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi 26

2.1.2.5 Karakteristik Komunikasi.....28

2.1.2.6 Unsur-Unsur Komunikasi.....29

2.1.3 Tinjauan Mengenai Komunikasi Organisasi 30

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....30

2.1.3.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....32

2.1.3.3 Jaringan Komunikasi Organisasi 33

2.1.3.4 Fungsi Komunikasi Organisasi.....34

2.1.4 Tinjauan Mengenai Organisasi.....35

2.1.5 Tinjauan Mengenai Efektivitas Media Komunikasi Internal 36

2.1.6 Tinjauan Mengenai Teori Informasi Organisasi.....38

2.1.7 Tinjauan Mengenai Media Komunikasi Internal.....41

2.1.8 Tinjauan Mengenai Kebutuhan Informasi.....42

2.1.8.1 Definisi Kebutuhan Informasi 42

2.1.8.2 Jenis Kebutuhan Informasi 42

2.2 Kerangka Pemikiran 43

2.2.1 Kerangka Teoritis 44
2.2.2 Kerangka Konseptual.....48
2.2.3 Alur Pikir Penelitian 51
2.3 Hipotesis 52
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 56
3.2 Populasi dan Sampel.....60
3.2.1 Populasi 60
3.2.2 Sampel 61
3.3 Teknik Pengumpulan Data 66
3.3.1 Studi Pustaka 66
3.3.2 Studi Lapangan 67
3.4 Operasional Variabel 70
3.5 Teknik Analisa Data 79
3.5.1 Uji Validitas.....83
3.5.2 Uji Reliabilitas.....85
3.5.2 Uji Statistik Penelitian 87
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 89
3.6.1 Lokasi Penelitian 89
3.6.2 Waktu Penelitian.....89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....92
4.1.1 Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 92

4.1.2 Visi dan Misi PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. 97
4.1.3 Logo dan Arti Lambang PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk 98
4.1.4 Sejarah *Unit Corporate Communication* PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....99
4.1.5 Struktur PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....102
4.1.6 Struktur *Unit Corporate Communication* PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk 104
4.1.7 Deskripsi Telkom Tube 105
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....107
4.3 Analisis Deskriptif Identitas Responden 112
4.4 Analisis Korelasional Hasil Penelitian dan Korelasional Perhitungan Statistik. 116
4.4.1 Hubungan Efektivitas Jangkauan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....116
4.4.1.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....117
4.4.1.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik 122
4.4.2 Hubungan Efektivitas Tanggapan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....126
4.4.2.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....127
4.4.2.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik 134

4.4.3 Hubungan Efektivitas Pengetahuan pada Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....138
4.4.3.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....139
4.4.3.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....146
4.4.4 Hubungan Efektivitas Pengaruh pada Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....150
4.4.4.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....151
4.4.4.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....160
4.4.5 Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Kognitif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....164
4.4.5.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....165
4.4.5.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....168
4.4.6 Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Afektif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....172
4.4.6.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....172
4.4.6.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....175
4.4.7 Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Personal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....179

4.4.7.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....179
4.4.7.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....182
4.4.8 Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Sosial Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....186
4.4.8.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....186
4.4.8.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....191
4.4.9 Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Berkhayal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....195
4.4.9.1 Hasil Penelitian dalam Tabel Tunggal.....195
4.4.9.2 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....200
4.4.10 Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....204
4.4.10.1 Hasil Penelitian dalam Korelasi Perhitungan Statistik.....204
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....208
4.5.1 Pembahasan Hubungan Jangkauan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....211
4.5.2 Pembahasan Hubungan Tanggapan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....216

4.5.3 Pembahasan Hubungan Pengetahuan Audiens pada Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....220
4.5.4 Pembahasan Hubungan Pengaruh Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....224
4.5.5 Pembahasan Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Kognitif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....228
4.5.6 Pembahasan Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Afektif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....231
4.5.7 Pembahasan Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Personal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....234
4.5.8 Pembahasan Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Sosial Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....237
4.5.9 Pembahasan Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Berkhayal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....241

4.5.10 Pembahasan Hubungan Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 244

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 248

5.2 Saran 250

DAFTAR PUSTAKA 252

LAMPIRAN-LAMPIRAN 256

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 295

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 17

Tabel 2.2 Variabel Dan Komponen Komunikasi Organisasi.....31

Tabel 3.1 Jumlah Populasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung Tahun 2017 60

Tabel 3.2 Jumlah Sampel Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung Tahun 2017 65

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel 71

Tabel 3.4 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....87

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....90

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X dan Y 110

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 112

Tabel 4.3 Usia Responden.....113

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden 114

Tabel 4.5 Lama Bekerja Responden 115

Tabel 4.6 Telkom Tube Mencakup Seluruh Informasi dari Tiap Unit di Telkom.....117

Tabel 4.7 Informasi Telkom Tube Hanya dari Beberapa Unit Telkom 118

Tabel 4.8 Informasi Penting Sudah Tercakup di Telkom Tube 119

Tabel 4.9 Telkom Tube Belum Memberikan Informasi Penting 120

Tabel 4.10 Informasi Khusus Tersebar dengan Baik di Telkom 121

Tabel 4.11 Informasi Khusus Belum Tersedia di Telkom Tube.....122

Tabel 4.12 Efektivitas Jangkauan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....123
Tabel 4.13 Telkom Tube merupakan Media Komunikasi Internal yang Menarik….127
Tabel 4.14 Telkom Tube Membosankan untuk Diakses Lebih Lanjut.....128
Tabel 4.15 Pengharapan Media Komunikasi Lainnya selain Telkom Tube 129
Tabel 4.16 Kurang Tepatnya Telkom Tube jika Dijadikan Media Komunikasi Internal 130
Tabel 4.17 Penyebaran Informasi di Telkom Menjadi Lebih Efisien.....131
Tabel 4.18 Tidak Ada Hal Sisi Efisien dari Penggunaan Telkom Tube 132
Tabel 4.19 Telkom Tube Merupakan Media yang Dapat Diandalkan.....133
Tabel 4.20 Keberadaan Telkom Tube Masih Dipertanyakan Manfaatnya 134
Tabel 4.21 Efektivitas Tanggapan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....135
Tabel 4.22 Informasi yang Ada di Telkom Tube Sudah Akurat.....139
Tabel 4.23 Informasi yang Ada di Telkom Tube Masih Simpang Siur Keberadaannya 140
Tabel 4.24 Informasi pada Telkom Tube Masih Terdapat Banyak Kekurangan…... 141
Tabel 4.25 Penyajian pada Telkom Tube Sudah Tepat.....142
Tabel 4.26 Terdapat Banyak Nilai Lebih dari Pemaparan Informasi pada Telkom Tube.....143
Tabel 4.27 Pemaparan Informasi pada Telkom Tube Biasa Saja 144

Tabel 4.28 Informasi pada Telkom Tube Sudah Baik 145
Tabel 4.29 Informasi pada Telkom Tube Perlu Adanya Penyaringan Lebih.....146
Tabel 4.30 Efektivitas Pengetahuan pada Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 147
Tabel 4.31 Telkom Tube Merupakan Media yang Dapat Dipercaya.....151
Tabel 4.32 Kredibilitas Telkom Tube Masih Diragukan 152
Tabel 4.33 Telkom Tube Merupakan Media yang Interaktif.....153
Tabel 4.34 Telkom Tube Tidak Menimbulkan Adanya Rasa untuk Ikut Berpartisipasi.....154
Tabel 4.35 Rasa Memiliki Semakin Timbul Setelah Mengakses Telkom Tube……155
Tabel 4.36 Tidak Ada Dampak Apapun yang Dirasakan dari Telkom Tube.....156
Tabel 4.37 Adanya Rasa Transparansi Informasi pada Telkom Tube 157
Tabel 4.38 Informasi pada Telkom Tube Tidak Jelas Sumbernya.....158
Tabel 4.39 Tidak Adanya Rasa Terpaksa dalam Menerima Informasi dari Telkom Tube.....159
Tabel 4.40 Telkom Tube Membosankan karena Sumber Informasinya Tidak Jelas..160
Tabel 4.41 Efektivitas Pengaruh pada Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....161
Tabel 4.42 Informasi yang Ada pada Telkom Tube Memperkuat Informasi yang Dibutuhkan Karyawan.....165

Tabel 4.43 Informasi pada Telkom Tube Menambah Kekuatan Informasi yang Dibutuhkan Karyawan 166
Tabel 4.44 Informasi pada Telkom Tube Menimbulkan Pengetahuan yang Dibutuhkan Karyawan 167
Tabel 4.45 Informasi pada Telkom Tube Menambah Pengetahuan yang Dibutuhkan Karyawan.....168
Tabel 4.46 Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Kognitif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 169
Tabel 4.47 Informasi pada Telkom Tube Menambah Pengalaman 172
Tabel 4.48 Telkom Tube Menimbulkan Kesenangan Bagi Karyawan Telkom…....173
Tabel 4.49 Konten pada Telkom Tube Menumbuhkan Rasa Simpatik Karyawan… 174
Tabel 4.50 Informasi pada Telkom Tube Menimbulkan Kontroversi 175
Tabel 4.51 Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Afektif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 176
Tabel 4.52 Telkom Tube Memberikan Kepuasan Informasi 179
Tabel 4.53 Informasi Telkom Tube Kurang Memuaskan Kebutuhan Informasi…...180
Tabel 4.54 Informasi pada Telkom Tube dapat Dipercaya.....181
Tabel 4.55 Kredibilitas Telkom Tube Sangat Baik.....182
Tabel 4.56 Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Personal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 183

Tabel 4.57 Telkom Tube Membantu Meningkatkan Relasi Antar Karyawan 186
Tabel 4.58 Informasi Telkom Tube Memperkuat Hubungan Sosial Karyawan… 187
Tabel 4.59 Jalinan Kerjasama Semakin Timbul Berkat Konten Telkom Tube……. 188
Tabel 4.60 Informasi Telkom Tube Meningkatkan Kekompakan Karyawan……...189
Tabel 4.61 Telkom Tube Membantu Memperluas Hubungan Karyawan.....190
Tabel 4.62 Telkom Tube Membantu Menghilangkan Jarak Antar Karyawan……..191
Tabel 4.63 Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Sosial Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 192
Tabel 4.64 Informasi pada Telkom Tube Memberikan Hiburan 195
Tabel 4.65 Konten Telkom Tube Terlihat Statik dan Tidak Menghibur 196
Tabel 4.66 Konten Telkom Tube Menimbulkan Perasaan Senang.....197
Tabel 4.67 Informasi pada Telkom Tube Menghilangkan Perasaan Penat.....198
Tabel 4.68 Informasi pada Telkom Tube Merangsang Ide Kreatif.....199
Tabel 4.69 Informasi pada Telkom Tube Kurang Mengasah Nalar.....200
Tabel 4.70 Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Berkhayal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 201
Tabel 4.71 Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 204
Tabel 4.72 Tabel Ringkasan Korelasi 208

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....51

Gambar 4.1 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....97

Gambar 4.2 Alur Pikir Penelitian.....98

Gambar 4.3 Struktur PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk 103

Gambar 4.4 Struktur *Unit Corporate Communication* PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....104

Gambar 4.5 Kurva Efektivitas Jangkauan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....125

Gambar 4.6 Kurva Efektivitas Tanggapan Audiens Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....137

Gambar 4.7 Kurva Efektivitas Pengetahuan pada Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.....149

Gambar 4.8 Kurva Efektivitas Pengaruh pada Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 163

Gambar 4.9 Kurva Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Kognitif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 171
Gambar 4.10 Kurva Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Afektif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 178
Gambar 4.11 Kurva Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Personal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 185
Gambar 4.12 Kurva Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Sosial Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 194
Gambar 4.13 Kurva Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Berkhayal Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 203
Gambar 4.14 Kurva Efektivitas Media Komunikasi Internal Telkom Tube terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung 207
Gambar 4.15 Telkom Tube Menjangkau Audiens Telkom 213
Gambar 4.16 Tanggapan Audiens Telkom Tube 217
Gambar 4.17 Pengetahuan Audiens pada Telkom Tube 222
Gambar 4.18 Pengaruh Telkom Tube 225
Gambar 4.19 Pemenuhan Kebutuhan Kognitif Karyawan Telkom 229

Gambar 4.20 Pemenuhan Kebutuhan Afektif Karyawan Telkom 232
Gambar 4.21 Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Personal.....235
Gambar 4.22 Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Sosial Karyawan Telkom.....238
Gambar 4.23 Pemenuhan Kebutuhan Berkhayal Karyawan Telkom 242
Gambar 4.24 Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan Telkom 246

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Surat Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana 256

Lampiran 2 Surat Rekomendasi Pembimbing untuk Mengikuti Sidang Sarjana 257

Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Sidang 258

Lampiran 4 Surat Izin Pra Penelitian 259

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian 260

Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian 261

Lampiran 7 Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan 262

Lampiran 8 Lembar Revisi Skripsi 263

Lampiran 9 Lembar Keterangan Persetujuan Publikasi 264

Lampiran 10 Angket Penelitian 265

Lampiran 11 *Coding Book* 271

Lampiran 12 Tabel Frekuensi 278

Lampiran 13 *Coding Sheet* 289

Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian 293

Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup 297