

PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN

(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap karyawan PT. Telkom Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial

Oleh :

IRENE SHINTIA APSARI

04 09 02642 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Citra Perusahaan
(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap karyawan PT. Telkom Yogyakarta)**

SKRIPSI

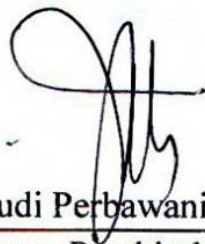
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana (Strata 1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

IRENE SHINTIA APSARI

03 09 02370 / KOM

Disetujui Oleh :



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.
Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP
CITRA PERUSAHAAN

(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap karyawan PT. Telkom
Yogyakarta)

Penyusun : Irene Shintia Apsari

NIM : 03 09 02370

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari : Rabu, 16 Maret 2011

Pukul : 11.00 WIB – Selesai

Tempat : Ruang Pendadaran I Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji I

Ike Devi Sulistyanyngtyas, S.Sos.,M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Irene Shintia Apsari
Nomor Mahasiswa : 03 09 02370
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations* / Hubungan Masyarakat)
Judul Karya Tulis : Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Citra Perusahaan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 28 Maret 2011

Saya yang menyatakan,



(Irene Shintia Apsari)

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN! (Yeremia 17:7)

Dan ketekunan akan membuat orang tahan uji; inilah yang menimbulkan pengharapan. Dan pengharapan tidak mengecewakan, karena kasih Allah telah dicurahkan di dalam hati kita oleh Roh Kudus yang telah dikaruniakan kepada kita. Harapan yang seperti ini tidak akan mengecewakan kita, sebab hati kita sudah diisi oleh Allah dengan kasih-Nya. Allah melakukan itu dengan perantaraan Roh-Nya, yang sudah diberikan kepada kita. (Roma 5:4-5)

Persembahanku mungkin tak seberapa dibanding dengan kasih yang KAU beri.

Terima Kasih Tuhan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan berkat hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Pengaruh tingkat pengetahuan terhadap citra perusahaan” (Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap karyawan PT. Telkom).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, informasi serta bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini dari tahap perencanaan hingga tahap penyelesaian. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan Nya dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr.Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingannya selama ini. Terima kasih atas waktu dan masukan yang diberikan.
3. Ibu DR. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si. dan Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos,M.Si. selaku dosen penguji. Terima kasih atas masukan-masukan yang diberikan selama ujian.
4. Ucapan Terima kasih kepada Bapak Sugeng Suwoto selaku JOM HR Representative PT. Telkom Kandantel Yogyakarta yang sudah mengijinkan untuk mengadakan penelitian di PT. Telkom, dan Karyawan PT. Telkom yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

5. Orang Tua dan keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doanya.
6. Lukas Chrisantyo Adhyatmoko Arinugroho, terima kasih atas semua bantuan, dukungan dan waktu yang sudah diberikan . Akhirnya satu harapan di tahun ini terpenuhi!!
7. Sahabat-sahabatku Dayce Liantri Sitorus penantian kita memang panjang dan terkadang membosankan, kesabaran kita sedang diuji, tapi akhirnya kita dapatkan jawaban itu cee!!! Mima dan Oni semangattt dan sabarr ya. Dini Kartika Hapsari meskipun berada di nun jauh disana tapi masukan dan bantuanmu sangat berarti.
8. Maria cen-cen, Sofia Festy, Andreas Sukarno, Anggo semoga kalian cepat menyusul..Smangatttt!!!!

Yogyakarta, 28 Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori	9
1. Citra	9
2. Tingkat Pengetahuan	18
3. Media	22

4. Efek Media	27
5. Teori Jarum Hipodermik.....	31
6. Terpaan Media	31
F. Kerangka Konsep	34
G. Definisi Operasional	39
H. Hipotesis	41
I. Metode Penelitian	43
1. Jenis Penelitian	43
2. Obyek Penelitian	44
3. Populasi dan Sampel	45
4. Uji Validitas	49
5. Metode Analisis Data.....	55

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom)	58
B. Profil PT. Telekomunikasi Kandatel Yogyakarta	60
C. Visi PT. Telkom	61
D. Misi PT. Telkom	61
E. Logo PT. Telkom	62
F. Struktur Organisasi	64
G. Unit CDC	65
H. Struktur organisasi CDC	64
I. Produk TELKOM	66

J. Media Intranet	67
-------------------------	----

BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Analisis Data Temuan	75
1. Data Deskripsi	75
a. Deskripsi Variabel Frekuensi Penggunaan Media Intranet	76
b. Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan	82
c. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan	89
2. Data Eksplanatif	109
a. Analisis Hubungan Variabel Frekuensi Penggunaan Media Intranet dengan Tingkat Pengetahuan	110
b. Analisis Hubungan Variabel Tingkat Pengetahuan dengan Citra Perusahaan	111
B. Interpretasi Data	111

BAB IV PENUTUP

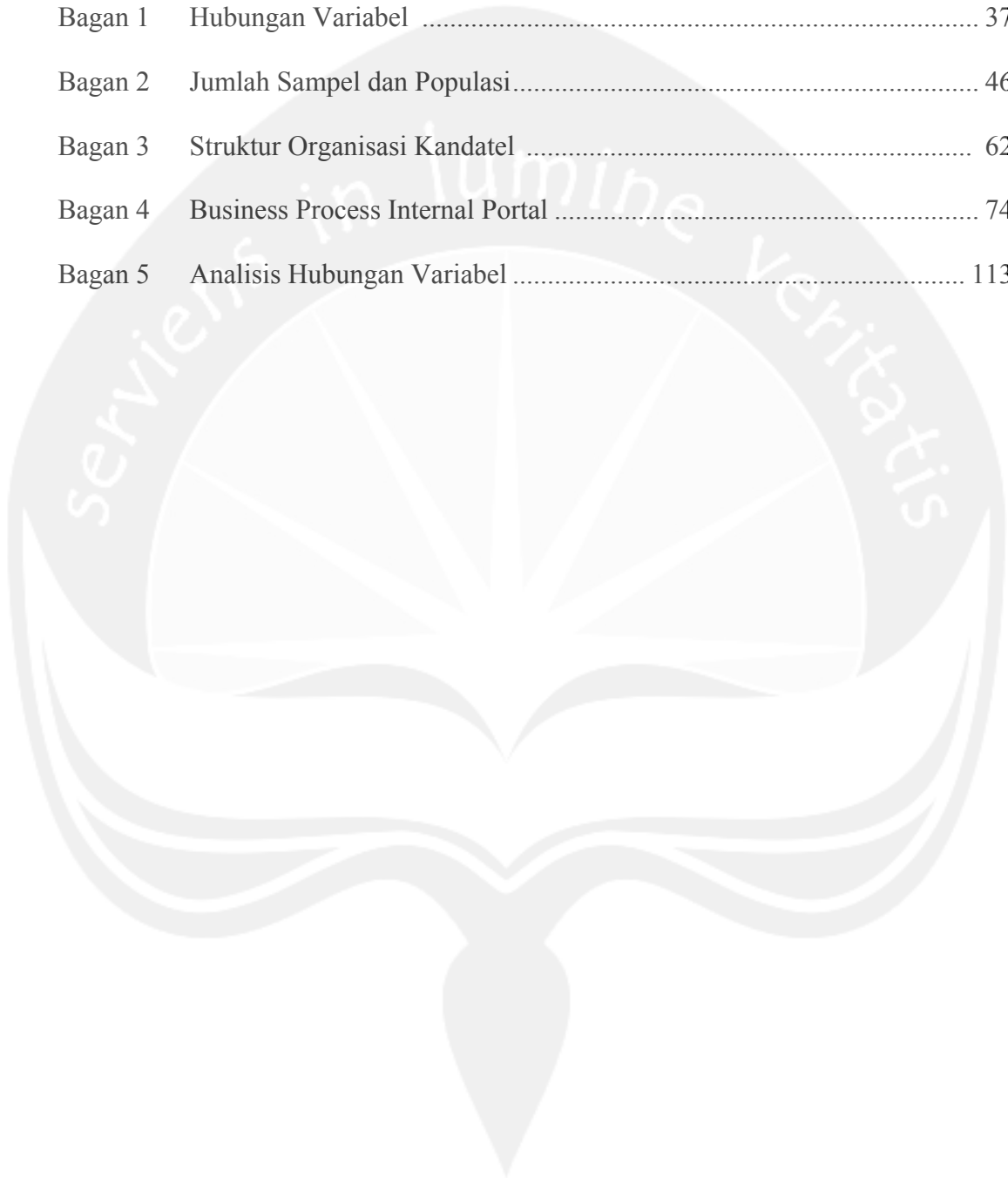
A. Kesimpulan	118
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	122
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Hubungan Variabel	37
Bagan 2	Jumlah Sampel dan Populasi.....	46
Bagan 3	Struktur Organisasi Kandatel	62
Bagan 4	Business Process Internal Portal	74
Bagan 5	Analisis Hubungan Variabel	113



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasional	40
Tabel 1.2	Uji Validitas Frekuensi Penggunaan Media	51
Tabel 1.3	Uji Validitas Variabel Tingkat Pengetahuan	52
Tabel 1.4	Uji Validitas Variabel Citra	53
Tabel 1.5	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 1.6	Nilai Koefisien Korelasi	57
Tabel 3.1	Deskripsi Tingkat Keseringan Dalam Mengakses Intranet	77
Tabel 3.2	Deskripsi Tingkat Lama Mengakses Intranet	78
Tabel 3.3	Deskripsi Tingkat Keseringan Mengakses Intranet Sebagai Media Informasi	78
Tabel 3.4	Deskripsi Tingkat Lama Mengakses Intranet Sebagai Media Informasi	79
Tabel 3.5	Deskripsi Tingkat Keseringan Penggunaan Intranet Sebagai Media Informasi	80
Tabel 3.6	Deskripsi Tingkat Lama Penggunaan Intranet Sebagai Media Informasi	81
Tabel 3.7	Total Skor Variabel Frekuensi Penggunaan Media	82
Tabel 3.8	Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Nilai PT. Telkom	83
Tabel 3.9	Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Prospek Pertumbuhan	83
Tabel 3.10	Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Stabilitas PT. Telkom	84
Tabel 3.11	Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Kualitas Pelayanan PT. Telkom	84

Tabel 3.12 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Tingkat Kepedulian PT. Telkom	85
Tabel 3.13 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Kualitas Pelayanan Jasa dan Produk	85
Tabel 3.14 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Usaha Pemberdayaan Perusahaan Terhadap Karyawan	86
Tabel 3.15 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Tentang Kepedulian Terhadap Masyarakat Sekitar	86
Tabel 3.16 Deskripsi Pendapat Tentang Sikap Perusahaan Terhadap Karyawan	86
Tabel 3.17 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Terhadap Sajian Menu Media Informasi	87
Tabel 3.18 Total Skor Variabel Tingkat Pengetahuan	88
Tabel 3.19 Deskripsi PT. Telkom Sebagai Satu-satunya BUMN Pada Industri Telekomunikasi	89
Tabel 3.20 Deskripsi Telkom Unggul Dalam Kualitas Produk dan Jasa	90
Tabel 3.21 Deskripsi Telkom Memiliki Banyak Pelanggan	91
Tabel 3.22 Deskripsi Telkom Memiliki Kepedulian Terhadap Masyarakat	91
Tabel 3.23 Deskripsi Pernyataan Tentang Manajemen PT. Telkom	92
Tabel 3.24 Deskripsi Pernyataan Tentang Kualitas Produk dan Layanan	93
Tabel 3.25 Total Skor Personality	94
Tabel 3.26 Pernyataan Kemampuan Berinovasi PT. Telkom	95
Tabel 3.27 Pernyataan Tentang Prospek Pertumbuhan PT. Telkom	95
Tabel 3.28 Pernyataan Tentang Pemberian Pelayanan	96

Tabel 3.29	Pernyataan PT. Telkom Memiliki Jaringan Luas	96
Tabel 3.30	Pernyataan Memiliki Kepedulian Terhadap Karyawan	97
Tabel 3.31	Pernyataan Tentang Mutu Produk dan Jasa	98
Tabel 3.32	Pernyataan Tentang Kepedulian Terhadap Komunitas Sekitar	98
Tabel 3.33	Total Skor Variabel Citra Reputation	100
Tabel 3.34	Penilaian Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan	100
Tabel 3.35	Deskripsi Telkom Merupakan Market Leader	101
Tabel 3.36	Deskripsi Kepedulian Perusahaan Terhadap Karyawan	101
Tabel 3.37	Deskripsi Pengakuan Terhadap Prestasi Karyawan	102
Tabel 3.38	Deskripsi Tentang Keterlibatan Karyawan dalam Pengembangan Perusahaan	103
Tabel 3.39	Deskripsi Adanya Keterbukaan Dalam Komunikasi	103
Tabel 3.40	Total Skor Variabel <i>Citra Value</i>	105
Tabel 3.41	Deskripsi Identitas Logo	105
Tabel 3.42	Deskripsi Visi PT. Telkom	106
Tabel 3.43	Deskripsi Misi PT. Telkom	106
Tabel 3.44	Deskripsi Macam Produk	107
Tabel 3.45	Total Skor Variabel <i>Citra Corporate Identity</i>	108
Tabel 3.46	Total Citra Keseluruhan	109
Tabel 3.47	Analisis Korelasi Spearman's Rho	110

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Data Primer
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Out Put Analisis Korelasi Spearman's Rho

ABSTRAKSI

Kemajuan teknologi komunikasi memberikan dampak yang besar pada praktisi *Public Relations*. Terutama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan menciptakan citra yang positif. Salah satu dari bentuk perkembangan teknologi adalah media intranet. Media intranet merupakan media internet yang dirancang khusus untuk publik internal perusahaan seperti karyawan dan semua staf dari perusahaan. Melalui media ini karyawan dapat berkomunikasi dengan lebih mudah dan melalui media ini pula karyawan dapat memperoleh banyak informasi sehingga dapat menambah pengetahuan mereka tentang perusahaan, dimana pengetahuan yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi dalam pembentukan citra pada perusahaan.

Dalam usaha pembentukan citra media intranet ini juga dapat digunakan sehingga media ini dapat dijadikan alternatif. Citra dapat dibentuk melalui beberapa aspek yang ada, seperti *personality, reputation, value, identity*. Pada penelitian ini, citra yang dimaksudkan adalah citra yang berlaku pada karyawan bagaimana kesan mereka terhadap perusahaan apakah positif atau negatif. Pembentukan citra oleh karyawan ini dipengaruhi oleh pengetahuan. Tingkat pengetahuan yang dimiliki karyawan ini akan dipengaruhi oleh tingkat frekuensi mereka dalam menggunakan media intranet. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan membagi kuesioner kepada 89 karyawan PT. Telkom. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan koefisien korelasi Spearman's Rho, didapatkan hasil bahwa tingkat pengetahuan tentang perusahaan berpengaruh positif terhadap citra dan hasil uji koefisien kontingensi menunjukkan bahwa hubungan diantara kedua variabel tersebut kurang erat atau sedang. Dari hasil analisis koefisien spearman's Rho juga didapatkan bahwa variabel frekuensi penggunaan media berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan tentang perusahaan dan menunjukkan hubungan positif yang sedang.

Citra perusahaan menurut karyawan pada dasarnya dapat dibentuk berdasarkan tingkat pengetahuan yang mereka dapat melalui beragam sumber, salah satunya adalah media intranet. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa semakin sering karyawan menggunakan media intranet maka tingkat pengetahuan juga akan bertambah tinggi dan semakin banyak pengetahuan yang karyawan miliki maka semakin besar pula kemungkinan mereka bersikap positif terhadap perusahaan terkait

Kata Kunci : Tingkat Pengetahuan, Citra

