

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS  
PENGUNAAN MEDIA INTRANET SEBAGAI MEDIA  
KOMUNIKASI DI PT. TELKOM YOGYAKARTA, TBK**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Oleh**

**DAYCE LIANTRI SITORUS**

**05 09 02819 / Kom**

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

**2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan Media Intranet  
sebagai Media Komunikasi di PT. Telkom Yogyakarta, Tbk**

**SKRIPSI**

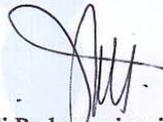
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana (Strata 1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

Dayce Liantri Sitorus

No. Mhs : 02819 / KOM

disetujui oleh :



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Dosen Pembimbing

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

2011

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan Media Intranet sebagai Media Komunikasi di PT. Telkom Yogyakarta, Tbk

Penyusun : Dayce Liantri Sitorus

NIM : 05 09 02819

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu, 16 Maret 2011

Pukul : 16.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 2

### TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si.  
Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.  
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos.,M.Si.  
Penguji II



FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dayce Liantri Sitorus

No Mahasiswa : 05 09 02819

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan Media Intranet sebagai Media Komunikasi di PT. Telkom Yogyakarta, Tbk.

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

Karya tulis tugas akhir ini bukan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya 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 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 manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 26 Maret 2011

Saya yang menyatakan,



Dayce Liantri Sitorus

05 09 02819 / Ilmu Komunikasi

it doesn't matter where i run, You're there for me

it doesn't matter what i've done, You're loves for me

You wipe away the tears, You lift me when i fall

my life is saved by the mercy of Your grace

it doesn't matter where i go, You walk with me

it doesn't matter when i fall, You cover me

You wipe away the tears, You lift me when i fall

my life is saved by the mercy of Your grace

You're my Father, provider

You're my deliverer

Your mercy embrace me, surround me

to Your everlasting love

Father i worship You

(You are my Father by Sidney Mohede)

*I'm just powerless person without You, My Father.*

**(Yeremia 17:7)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus berkat dan penyertaan-Nya hingga penulisan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan Media Intranet sebagai Media Komunikasi di PT. Telkom Yogyakarta, Tbk.” Ini telah terselesaikan dan dinyatakan lulus dihadapan tim penguji jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UAJY.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh untuk dapat dikatakan sempurna. Untuk itu keberadaan penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa sangat diharapkan untuk dapat mengoreksi serta menyempurnakan skripsi ini. Untuk itu, skripsi ini bukanlah sebuah akhir namun diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi untuk mengeksplorasi sebuah permasalahan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi orang lain, baik sebagai pembuka wacana maupun penggerak langkah.

Yogyakarta, 26 Maret 2011

Dayce Liantri Sitorus

## UCAPAN TERIMA KASIH

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. **Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus dan Roh Kudus.** Terima kasih untuk setiap berkat, penyertaan, dan kasih setia yang tak pernah habis diberikan untuk Dayce. Satu hal yang Dayce sadari, saat mengandalkan Engkau, Dayce mampu melakukan apapun.
2. **Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si,** Ibu dosen pembimbingku. Terima kasih buat kesabaran dan bimbingan Ibu selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk waktu dan masukan yang Ibu berikan. Tuhan memberkati Ibu.
3. **Mama dan Bapa,** terima kasih untuk semua doa, kasih sayang dan kesabarannya. Maaf, karena Dayce tidak lulus tepat waktu dan belum mampu memberikan yang terbaik. Kalian adalah orang tua yang luar biasa untuk Dayce.
4. Saudara dan saudariku, **Arven, Evy, Fenny, Imelda dan K'Sari.** Terima kasih karena kalian selalu ada dan selalu mendukung. Kalian adalah saudara-saudara terbaik dan luar biasa. Dengan kalian Dayce belajar dewasa, belajar cara mengasihi, belajar cara menghormati satu dengan yang lainnya. Apapun yang terjadi kita akan selalu jadi saudara, I love you all.
5. **My dear, Indrioh Deval Pongsapan.** Terima kasih untuk perjalanan kita yang sudah hampir delapan tahun ini. Terima kasih untuk setiap dukungan, doa dan waktu yang selalu berusaha kamu sediakan. Masih banyak ujian yang akan kita hadapi nantinya, semoga akan selalu kuat dan semoga Tuhan selalu menyertai hubungan ini. Amin!
6. **Ibu Ninik dan Ibu Ike,** selaku Ibu dosen pengujiku. Terima kasih untuk setiap masukan dan pertanyaan-pertanyaan yang Ibu berikan. Tuhan memberkati Ibu.
7. **Bapak Sugeng Suwoto** selaku JOM HR Representative, yang telah memberikan izin dan dukungan untuk penelitian ini. Terima kasih buat kebaikan Bapak, Dayce tidak akan pernah melupakannya. Makin jaya terus, Pak!
8. Seluruh karyawan Telkom Yogyakarta, terima kasih untuk kesabaran dan luang waktu yang diberikan untuk menjawab kuesioner. Maaf jika tidak bisa membalas kebaikan kalian semua, tapi yakin Tuhan akan membalas kebaikan kalian.
9. Sahabatku, **Ari, Tri, Kirana, Arum, Obe, Ane, Indra, Vivi, Marjan, Simson, Andre dan Rega.** Terima kasih karena kalian telah mengajarkan banyak hal bahkan selalu memberikan waktu untuk tetap saling menguatkan

satu sama lain. Dayce yakin Tuhan punya rencana yang indah untuk kita semua, walau kita akan terpisah jarak tapi persahabatan kita tak akan pernah putus.

10. Sahabatku di FISIP UAJY, **Agnes, Rena, Dian, Intan, Tita, mbak Evi, Ira, Andien, Femmy, Talya, Chaty**, dan **Inge**. Mungkin terkadang kita saling membuat kesalahan, tapi itulah kita. Kita sama-sama bertumbuh untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih untuk perjalanan selama ini, masa depan kita menanti di depan mata. Saya bisa, kalian bisa! Tuhan menyertai kita semua. Love u guys..
11. Sahabatku **Maria Wikan**, sahabat di kos sekaligus di perkuliahan. Terima kasih sudah sangat membantu penyelesaian skripsi ini. Sukses terus ya, Mar!
12. Sahabatku **M'Yemima**, terima kasih buat bantuannya selama ini. Terima kasih untuk kebaikan hatinya menemani baik di Telkom, di kampus, perpustakaan, tempat makan dan lain-lain. Mereka saksi cerita maupun keluh kesah kita. Semangat Mbak, Mbak bisa. Tuhan memberkati mbak.
13. Terima kasih buat **Danang, Vivi** dan **Dedi** yang sudah menjadi penghibur. Khususnya buat Danang, yang sudah ikut sabar menanti dan menemani, kamu memang sungguh lelaki ajaib. Sukses buat kalian semua.
14. Teman-teman di kos, **Susan, Nanda, M' Bintang, M' Maria** dan **M'Novi**. Terima kasih semuanya, terima kasih karena kalian begitu baik. Sukses buat kalian semua.
15. Dosen-dosen fisip tercinta, **Pak Bona, Bu Anita, Bu Mey, Pak Setyo, Pak Danarka**, dan dosen-dosen lain yang tak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih buat ajaran dan bimbingan yang telah kalian berikan. Semoga Bapak dan Ibu selalu memberikan yang terbaik untuk FISIP UAJY.
16. Staff TU, **M'Arti, M'Ati, M' Joko**, dan staff TU lainnya. Maaf kalau Dayce sering merepotkan kalian semua. Terima kasih untuk bantuannya selama ini. Terlebih lagi untuk **M'Arti**, terima kasih untuk doanya. Terus menjadi berkat buat orang lain ya mbak. I will miss you all.
17. Dan kepada semua pihak yang selalu mendukungku sampai hari ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Tuhan memberkati kalian semua.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori .....	8
1. Komunikasi Organisasi .....	8
2. Teknologi Komunikasi Media Intranet .....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Media Intranet .....	17
F. Kerangka Konsep .....	27
G. Definisi Operasional .....	37

H. Metodologi Penelitian -----	40
1. Metode Penelitian -----	40
2. Jenis Penelitian -----	41
3. Sifat Penelitian -----	41
4. Objek Penelitian -----	41
5. Lokasi Penelitian -----	41
6. Populasi dan Sampel -----	42
7. Metode Pengumpulan Data -----	43
8. Uji Validitas -----	44
9. Uji Reliabilitas -----	45
10. Metode Analisis Data -----	47

## BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk -----	48
B. Profil PT. Telkom Kandatel Yogyakarta -----	50
C. Visi dan Misi Telkom -----	51
D. Struktur Organisasi PT. Telkom Kandatel Yogyakarta -----	54
E. Unit Community Development Center (CDC) -----	54
F. Media Intranet PT. Telkom Yogyakarta, Tbk -----	57

## BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Analisis Data -----	67
------------------------	----

## 1. Data Deskriptif

- a. Deskripsi Variabel karakteristik individu ----- 68
- b. Deskripsi Variabel Persepsi karyawan tentang efektivitas komunikasi melalui media intranet ----- 69
- c. Deskripsi Variabel kebutuhan akan prestasi ----- 78
- d. Deskripsi Variabel kebutuhan akan afiliasi ----- 81
- e. Deskripsi Variabel kebutuhan akan kekuasaan ----- 84
- f. Deskripsi Variabel intensitas penggunaan media intranet ----- 88

## 2. Data Eksplanatif

- a. Hubungan variabel jenis kelamin (X1) dengan intensitas penggunaan media intranet (Y) ----- 98
- b. Hubungan variabel usia (X2) dengan intensitas penggunaan media Intranet (Y) ----- 98
- c. Hubungan variabel masa kerja (X3) dengan intensitas penggunaan media intranet (Y) ----- 99
- d. Hubungan variabel persepsi karyawan tentang efektivitas komunikasi melalui media intranet (X4) dengan intensitas penggunaan media intranet (Y) ----- 99
- e. Hubungan variabel kebutuhan akan prestasi (X5) dengan intensitas penggunaan media intranet (Y) ----- 100
- f. Hubungan kebutuhan akan afiliasi (X6) dengan intensitas penggunaan media intranet (Y) ----- 100

g. Hubungan kebutuhan akan kekuasaan ( $X_7$ ) dengan intensitas penggunaan media intranet ( $Y$ ) -----	101
h. Analisis regresi berganda -----	102
B. Interpretasi Data -----	103
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan -----	117
B. Saran -----	121
DAFTAR PUSTAKA -----	123
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional .....	37
Tabel 4	Uji reliabilitas variabel .....	46
Tabel 3.1	Deskripsi jenis kelamin responden .....	67
Tabel 3.2	Deskripsi usia responden .....	67
Tabel 3.3	Deskripsi masa kerja responden .....	68
Tabel 3.4	Karyawan menerima pesan secara tepat .....	69
Tabel 3.5	Karyawan merespon pesan secara langsung .....	70
Tabel 3.6	Karyawan mengerti isi pesan .....	71
Tabel 3.7	Isi informasi menunjang pekerjaan karyawan .....	71
Tabel 3.8	Isi informasi selalu <i>up to date</i> .....	72
Tabel 3.9	Isi pesan atau informasi variatif .....	73
Tabel 3.10	Konten informasi sudah sesuai dan lengkap .....	73
Tabel 3.11	Informasi selalu diperbaharui setiap hari .....	74
Tabel 3.12	Informasi mengenai perusahaan selalu diberikan tepat waktu	75
Tabel 3.13	Media intranet efektif untuk berkomunikasi .....	75
Tabel 3.14	Media intranet untuk mencari informasi .....	76
Tabel 3.15	Media intranet membantu pekerjaan .....	76

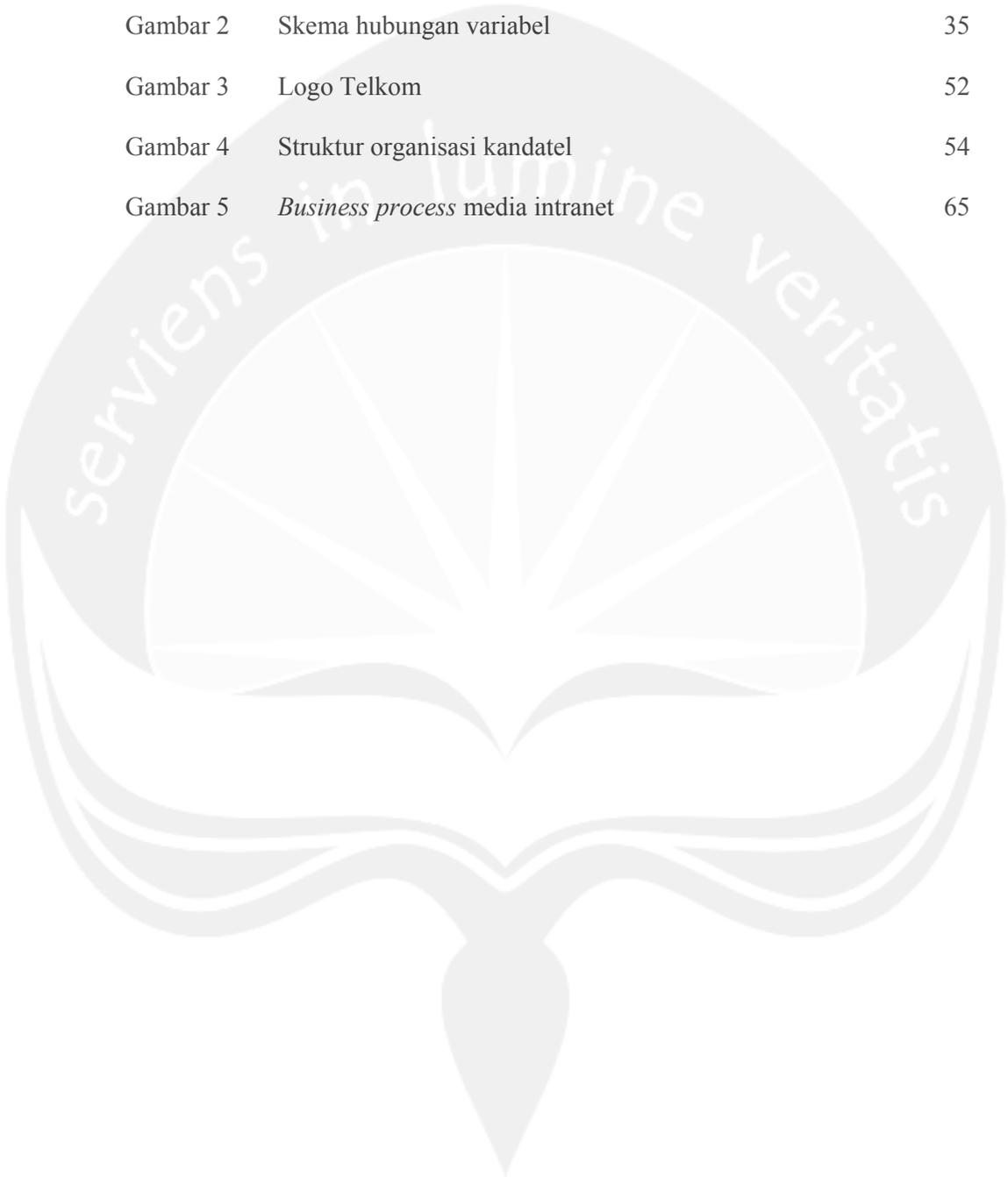
Tabel 3.16	Kategorisasi variabel persepsi karyawan .....	78
Tabel 3.17	Media intranet meningkatkan kinerja karyawan .....	78
Tabel 3.18	Motivasi kerja meningkat dengan media intranet .....	79
Tabel 3.19	Kategorisasi variabel kebutuhan akan prestasi .....	80
Tabel 3.20	Karyawan berkomunikasi dengan rekan kerja sesama divisi	81
Tabel 3.21	Karyawan berkomunikasi dengan rekan kerja di luar divisi	82
Tabel 3.22	Karyawan melakukan diskusi dengan rekan kerja .....	82
Tabel 3.23	Kategorisasi variabel kebutuhan akan afiliasi .....	83
Tabel 3.24	Karyawan mampu menyampaikan pikiran .....	84
Tabel 3.25	Karyawan berusaha mendapat penghargaan .....	85
Tabel 3.26	Karyawan bersikap tegas .....	85
Tabel 3.27	Karyawan dapat membimbing dan mengarahkan rekan kerja	86
Tabel 3.28	Kategorisasi variabel kebutuhan akan kekuasaan .....	87
Tabel 3.29	Karyawan berkomunikasi .....	88
Tabel 3.30	Tingkat keseringan untuk berkomunikasi .....	88
Tabel 3.31	Karyawan mencari informasi .....	89
Tabel 3.32	Tingkat keseringan untuk mencari informasi .....	89
Tabel 3.33	Lama karyawan berkomunikasi .....	90
Tabel 3.34	Tingkat lama karyawan untuk berkomunikasi .....	91
Tabel 3.35	Lama karyawan untuk mencari informasi .....	91
Tabel 3.36	Tingkat lama untuk mencari informasi .....	92
Tabel 3.37	Kegiatan yang dilakukan ketika mengakses media intranet	92
Tabel 3.38	Berapa menu web yang dibuka .....	93
Tabel 3.39	Yang menarik perhatian untuk mengakses media intranet ....	94

Tabel 3.40	Membuat tertarik untuk kembali mengakses media intranet ..	95
Tabel 3.41	Kategorisasi variabel intensitas penggunaan media intranet ..	97



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Faktor proses efektivitas komunikasi	16
Gambar 2	Skema hubungan variabel	35
Gambar 3	Logo Telkom	52
Gambar 4	Struktur organisasi kandatel	54
Gambar 5	<i>Business process</i> media intranet	65



## ABSTRAKSI

Organisasi atau perusahaan tidak pernah lepas dari aktivitas komunikasi. Untuk meminimalisir hambatan dalam berkomunikasi dan untuk membina komunikasi dalam lingkup perusahaan dibutuhkan suatu media komunikasi. Dewasa ini, perkembangan teknologi semakin canggih yaitu dengan hadirnya komputer dan internet. Hal ini berdampak pada perusahaan, saat ini perusahaan mulai memanfaatkan teknologi ini untuk memaksimalkan aktivitas komunikasi internal perusahaan. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi ini adalah PT. Telkom Yogyakarta, Tbk. Media yang digunakan disebut media intranet. Media ini merupakan media komunikasi utama yang digunakan oleh Telkom dan dimanfaatkan secara maksimal.

Karyawan menggunakan media intranet karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi atau mendorong untuk menggunakan media intranet sebagai media komunikasi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu karakteristik individu (jenis kelamin, usia dan masa kerja), persepsi karyawan tentang keefektifitasan komunikasi melalui media intranet, kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan membagikan kuesioner kepada 241 karyawan PT. Telkom Yogyakarta, Tbk. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan koefisien korelasi Spearman's Rho menunjukkan adanya hubungan antara karakteristik individu (jenis kelamin, usia dan masa kerja), persepsi karyawan tentang keefektifitasan komunikasi melalui media intranet, kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan dengan intensitas penggunaan media intranet. Selain itu, secara bersama-sama ketujuh variabel mampu mempengaruhi intensitas penggunaan media intranet namun hanya enam faktor saja yang mempengaruhi intensitas penggunaan media intranet, yaitu karakteristik individu, persepsi karyawan tentang efektivitas komunikasi melalui media intranet, kebutuhan akan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan.

Penggunaan media intranet dapat membuat karyawan lebih produktif, karena selain dapat digunakan untuk berkomunikasi, media ini juga dapat digunakan untuk mencari informasi. Semakin positifnya persepsi karyawan tentang keefektifitasan komunikasi melalui media intranet dan semakin tingginya kebutuhan karyawan akan prestasi, afiliasi, dan kekuasaan maka intensitas penggunaan media intranet akan semakin tinggi.

Kata kunci: Komunikasi, Media Komunikasi, Media Intranet, Intensitas Penggunaan Media