

**PERANAN *INTERNAL PUBLIC RELATIONS* DALAM MENDUKUNG  
PELAKSANAAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI  
DI PT. INDOSAT CABANG MEDAN**

**Skripsi**

Oleh:

**HAMIDAH Br. TARIGAN**

**NIM: 10.853.0027**

**ILMU KOMUNIKASI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

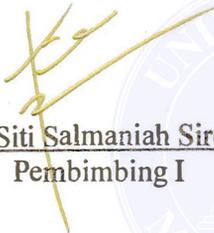
**MEDAN**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Peranan *Internal Public Relations* Dalam Mendukung Pelaksanaan Sistem Teknologi Informasi Komunikasi Di PT. Indosat Cabang Medan  
Nama : Hamidah Br.Tarigan  
NIM : 10.853.0027  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
(Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si)  
Pembimbing I

  
(Dra. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si)  
Pembimbing II



(Dr. Abdul kadir, SH.M.Si)  
Dekan

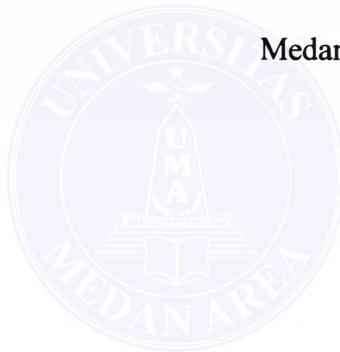
Tanggal Lulus :

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 26 Mei 2014



**Hamidah Br. Tarigan**  
10.853.0027

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat yang diberikanya kepada kita sehingga kita dapat menjalankan aktivitas dalam keadaan sehat wal'afiat.

Rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena saya selaku penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul **"Peranan Internal Public relations Dalam Mendukung Pelaksanaan Sistem Teknologi Informasi Komunikasi Di PT. Indosat cabang Medan"**.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali bantuan yang saya terima, baik secara moril maupun materil dan banyak pihak yang tentunya tidak ternilai harganya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada.

1. Bapak Prof. Dr. A. Yakub Matondang, MA Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Abdul Kadir. SH. M.Si Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar M. Si Selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si Selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan Selaku Pembimbing II.
5. Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen Serta Staf Administrasi Di Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik

6. Seluruh Keluarga Terutama Kedua Orang Tua Penulis Yang Selalu Memberikan Dukungan Dan Menjadi Motivator Hingga Penulis Dapat Menyelesaikan Proposal Skripsi Ini.
7. Buat Teman-Teman Seperjuangan Di Fakultas ISIPOL, Terima Kasih Atas Semua Dukungan Yang Telah Kalian Berikan .

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik segi isi maupaun bahasanya. untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan Skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.



Medan April 2014

Penulis

Hamidah Br. Tarigan

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul, Peranan *Internal Public Relations* Dalam Mendukung Pelaksanaan Sistem Informasi Komunikasi di PT. Indosat Cabang Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan internal PR yang dilaksanakan di PT. Indosat Cabang Medan dan mengetahui sejauh mana peranan internal Public Relation dalam mendukung pelaksanaan Sistem Teknologi Informasi Komunikasi di PT. Indosat Tbk cabang Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian penelitian Deskriptif Kuantitatif, yakni Metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan koneksi dan data serta gejala-gejala yang ada. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan lapangan dengan cara melakukan pemberian kuesioner, dengan populasi berjumlah 80 orang dan menggunakan rumus slovin maka diketahui sampel sebanyak 40 orang. Untuk menganalisa data yang diperoleh peneliti menggunakan metode analisa data univariat yang berpedoman pada kuesioner, yaitu dialah, dikategorikan dan dianalisis kecendrungan jawaban responden dengan tingkat keberhasilan pelaksanaan program kerja *Internal Public Relations* PT. Indosat Cabang Medan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 40 responden maka nilai keseluruhan jawaban responden sebesar 89.20 terletak pada kategori sangat baik, yang diukur secara kontinum dengan demikian, pengembangan teknologi Informasi komunikasi yang diberlakukan secara internal pada karyawan di PT. Indosat cabang Medan dalam kategori sangat, dengan demikian untuk menjawab rumusan masalah yang ada di awal penelitian, adalah *Internal Public Relations* Pada PT. Indosat cabang medan telah melakukan upaya yang sangat baik dalam melaksanakan sistem teknologi informasi komunikasi, melalui upaya yang sangat baik dalam melaksanakan sistem teknologi Informasi komunikasi, melalui upaya menggunakan sistem kompetisasi data yang dapat diakses secara langsung oleh para karyawan.

Maka dapat disimpulkan secara keseluruhan pelaksanaan tugas *Internal Public Relation* PT. Indosat Cabang Medan dalam kategori sangat dan pengembangan teknologi informasi komunikasi yang diberlakukan secara internal pada karyawan PT. Indosat Cabang Medan juga berada dalam kategori sangat dan disarankan untuk meningkatkan peranan *Internal Public Relatios* di PT. Indosat Cabang Medan, dibutuhkan latihan dan pendidikan secara terus menerus guna mencapai hasil maksimal seperti yang diharapkan, yakni di dalam organisasi perusahaan PR mampu menganalisa dan melakukan evaluasi terhadap kebutuhan perusahaan menyeluruh.

**Kata Kunci:** Peranan *Internal* ,Sistem Teknologi Informasi Komunikasi , PT. Indosat Cabang Medan

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	6
1.3. Perumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1. Tujuan Penelitian .....	7
1.5.2. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
2.1. Uraian Teori .....	9
2.2. Teori Komunikasi .....	9
2.3. Teori <i>Public Relations</i> .....	12
2.4. <i>Internal Public Relations</i> .....	18
2.5. Peran <i>Public Relations</i> .....	24
2.6. Tahapan Komunikasi dalam <i>Internal Public Relations</i> .....	26
2.7. Teknologi Komunikasi .....	29
2.8. Sistem Informasi .....	30
2.9. Teknologi Informasi .....	31
2.10. Perkembangan STIK .....	32
2.11. Berbagi Pengetahuan ( <i>Sharing Knowledge</i> ).....	34
2.12. Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5. Metode Analisa Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	40
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	40
4.2. Sejarah Perusahaan .....	40
4.3. Visi dan Misi <i>Public Relations</i> PT. Indosat.....	43
4.4. Logo Perusahaan.....	44
4.5. Jasa dan Produk PT. Indosat.....	45
4.6. Struktur I Organisasi PT.Indosat.....	47
4.7. Profil Responden .....	48

4.8. Hasil Penelitian .....	50
4.9. Analisa Data.....	57
4.10. Pembahasan.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	63

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	49
Tabel 4.5 Pendapat Responden Mengenai Seluruh Karyawan Memahami Setiap Informasi Yang Disampaikan <i>Internal Public Relations</i> Di PT.Indosat Cabang Medan .....	50
Tabel 4.6 Pendapat Responden Mengenai Informasi Tulisan Yang Disampaikan <i>Internal Public Relations</i> Kepada Karyawan Di PT.Indosat Cabang Medan .....	51
Tabel 4.7 Pendapat Responden Mengenai Perkembangan Teknologi Komunikasi Di PT.Indosat Cabang Medan.....	52
Tabel 4.8 Pendapat Responden Mengenai Kesiapan Karyawan Terhadap Perkembangan Teknologi Komunikasi di PT. Indosat Cabang Medan .....	52
Tabel 4.9 Pendapat Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Terhadap Perkembangan Teknologi Di PT. Indosat Cabang Medan.....	53
Tabel 4.10 Pendapat Responden Mengenai Perkembangan Teknolgi komunikasi Di PT. Indosat Cabang Medan Dengan Menggunakan Sistem Komputerisasi.....	53
Tabel 4.11 Pendapat Responden Mengenai Karyawan Dilibatkan Secara Aktif Dalam Perkembangan Teknolgi Komunikasi pada PT. Indosat Cabang medan .....	54
Tabel 4.12 Pendapat Responden Mengenai Karyawan Di PT. Indosat Cabang Medan Mendukung Bidang Bisnis Perusahaan yang Dijalankan Saat Ini .....	55
Tabel 4.13 Pendapat Responden Mengenai Internal PR Pernah Menjadi Kesalahan Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Karyawan Di PT.Indosat Cabang Medan.....	55

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan atau instansi terdiri dari sejumlah individu yang membentuk kelompok sosial dengan ciri-ciri tertentu yang disebut *Public*, *public* tersebut mempunyai kepentingan yang sama yang dirasakan oleh masing-masing individu. Dalam suatu perusahaan ada yang disebut *Public Internal* dan *Public External*, dimana untuk menghubungkan kedua *public* tersebut dibutuhkan petugas Humas atau petugas *Public Relations* yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap semua pihak yang berkepentingan yaitu masyarakat umum, pegawai dan pimpinan perusahaan itu sendiri.

Menurut *Institute of Public Relations (IPR)*, *Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan khalayak (Jefkins, 1995:08). Jadi *Public Relations* dapat mewujudkan suatu hubungan yang harmonis antara pegawai dengan pimpinannya dalam suatu instansi atau perusahaan. Hal ini merupakan salah satu pendorong bagi pegawai untuk dapat meningkatkan gairah kerja mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam lingkungan kerja.

*Public* dalam perusahaan dibagi atas 2 yaitu *Public Internal* (*Public* dalam perusahaan) dan *Public External* (*Public* diluar perusahaan yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan). Berdasarkan jenis *Public* tersebut terdapat kegiatan *Public Relations* yaitu kegiatan *Internal Public Relations* (hubungan



kedalam) dan *Eksternal Public Relations* (hubungan keluar). Seorang *Public Relations officer* memberikan perhatian yang sama dalam pelaksanaan kegiatan *internal Public Relations* dan *External Public Relations*, karena keduanya merupakan faktor pendukung operasional perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan.

Tujuan *Public Relations* berdasarkan kegiatan *Internal Relations* dalam hal ini mencakup ke dalam beberapa hal, yaitu :

- a. Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap tingkah laku dan *Opini Public* terhadap perusahaan, terutama sekali ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.
- b. Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan *Public*.
- c. Memberikan penerangan kepada *Public* karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut. Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan *Public* karyawan tetap *well inform*.
- d. “Merencanakan bagi penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat *internal Public Relations* dalam perusahaan tersebut”. (Danandjaja, 2011:22)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dalam prakteknya untuk mencapai target yang diinginkan, seorang top manager pucuk pimpinan harus selalu berorientasi kepada kepentingan Publik (*public interest*). Seperti pendapat Philip Lesly dalam bukunya “*Handbook of Public Relations and Communications*” menjelaskan mengenai masalah hubungan dengan karyawan (*employee Relations*), maka tujuan dari *internal Public Relations* akan efektif bila seorang top manager dapat menciptakan kegiatan dari tujuan tersebut sebagai berikut :

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Anwar. 2002. *Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grafindo persada.
- Arikunto uharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardianto Elvinaro. 2008. *Public Relations Praktis*. Bandung : Widya Padajajaran.
- Canggar Hafted. 2005. *Pengantar ilmu Komunikasi*, Jakarta:Raja Grafindo.
- Cutlip Scott. M. , Center Allen H. & Broom. Glen. M. , 2000 *Effective Public Relations*. Upper Sadle river
- Effendy Onong Uchjana. 2000. *Human Relations dan Public Relations* . Bandung: Mandar Maju.
- Effendi Onong Uchjana, 2004. *Ilmu Komunikasi Teory dan Praktek*, Bandung: Rosdakarya.
- Jefkins Frank. 2003. *Public Relations* . Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Muslimin, 2000. *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) Press.
- Mulyana Dedi, 2000. *Ilmu Komunikasi, Pengantar*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Nasution Zulkarnaen, 2005, *Komunikasi Pembangunan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- , 2000, *Teknologi Komunikasi Dalam Prespektif Latar Belakang dan perkembanganya*, Jakarta. Fakultas Ekonomi UI.

- Nawawi, Hadari. 2000. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta:Gajah Mada Universitas Pres,
- Nazir, Moh. 2000. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakrta.
- Oetomo, Budi, 2000. *Perencanaan Dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi ; Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rachmadi, F. 2009. *Public Relations , Dalam Teori dan Praktek, Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Saydam, Gouzali, *Tehnologi Telekomunikasi*, CV. Alfabeta, bandung, 2005