

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul 1“**Klasifikasi Karyawan dalam Memanfaatkan Intranet Sebagai Media Komunikasi Internal Perusahaan (Analisis Cluster pada Karyawan Human Capital Center PT.Telkom Bandung)**”. Shalawat serta salam selalu tercurah untuk baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah hingga akhir jaman.

Penulisan Skripsi ini tentu saja idak lepas dari bantuan, saran, bimbingan, dan ilmu dari berbagai pihak.Untuk itu, padakesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir Mochamad Ashari,M,Eng.,Ph.D selaku rektor dan pimpinan tertinggi Telkom University
2. Ibu Siska Noviaristanti,S.Si.MT selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Telkom Economics & Business School Telkom University
3. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, ST., MBA selaku pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas selalu memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Ratih Hasanah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa memberi masukan selama penelitian dan proses penulisan skripsi ini berlangsung.
5. Ibu "mommy" Yuliani Rachma Putri selaku dosen wali yang senantiasa membantu dan membimbing penulis selama proses perkuliahan. Terimakasih sudah menjadi ibu kedua bagi IKOM C, *mom...*
6. Seluruh dosen ilmu komunikasi Sekolah Komunikasi Multimedia Institut Manajemen Telkom yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Manajemen Telkom yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Uum Suryaman, MM selaku Manager *Employee Helpdesk Human Capital Center* PT. Telkom Bandung, serta seluruh staff dan karyawan *Human Capital Center* PT. Telkom Bandung yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Iskandar dan Mama Haryati, terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, doa yang tidak pernah letih,. Adik-adikku, Iqbal Dwi Padilla, Adita Ramdhani, dan Annisa Rahayu , aku sangat bangga memiliki adik-adik yang berbakti seperti kalian.
10. Sahabat-sahabatku Sari Zahara Lestari, Selma NR, Dinda Helena dan semuanya yang tidak bisa penulis sebut satu per satu. Terima kasih atas semua dukungan dan do'a nya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN
ABSTRAK

ABSTRAC

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

iv

DAFTAR TABEL

vii

DAFTAR GAMBAR

viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakangPenelitian	1
1.2 RumusanMasalah	7
1.3 TujuanPenelitian	8
1.4 ManfaatPenelitian	8
1.4.1 AspekTeoritis	8
1.4.2 AspekPraktis	8
1.5 TahapanPenelitian	9
1.6 LokasidanWaktuPenelitian.....	9
1.7 SistematikaPenulisan	10

BAB IIKAJIAN PUSTAKA

2.1 PenelitianTerdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Teori	22
2.2.1 KomunikasiOrganisasi	22
2.2.1.2 <i>Employee Communication</i>	25
2.2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku individual Dalamorganisasi	
2.2.2 Sasaran Media Internal	29
2.2.3 Kualitas Informasi	30
2.2.4 Intranet.....	32
2.2.5 Terori Motivasi	35
2.3 KerangkaPemikiran.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.2 ParadigmaPenelitian.....	35
3.3 MetodePenelitian	35
3.4 ObjekPenelitian	36

3.4.1	Profil <i>Human Capital Center</i>	36
3.4.2	Struktur Organisasi <i>Human Capital Center</i>	38
3.4.3	Website HCGA	41
3.5	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	43
3.5.1	Variabel Operasional	43
3.6	Skala Pengukuran	48
3.7	Populasi dan Sampel	49
3.7.1	Populasi	49
3.7.2	Sampel	50
3.7.3	Teknik Pengambilan Sampel	51
3.8	Pengumpulan Data	52
3.8.1	Data Primer	52
3.8.2	Data Sekunder	53
3.9	Uji Validitas	53
3.10	Teknik Analisa Data	54
3.10.1	Analisis Cluster	54
3.10.2	Tujuan Dasar	54
3.10.3	Tahapan Analisis Cluster	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	62
4.1.1	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2	Karakteristik berdasarkan Usia	63
4.1.3	Karakteristik berdasarkan Pendidikan	63
4.1.4	Karakteristik berdasarkan Band	64
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Masa kerja	65
4.2	Hasil Analisis Cluster	66
4.2.1	Variabel Kategorikal	66
4.2.2	Frekuensi Per Cluster	68
4.2.2.1	Cluster Jenis Kelamin	68
4.2.2.2	Cluster Usia	68
4.2.2.3	Cluster Pendidikan	69
4.2.2.4	Cluster Band/Jabatan	70
4.2.2.5	Cluster Masa Kerja	72
4.2.2.6	Cluster Frekuensi penggunaan	73
4.2.2.7	Cluster content	74
4.2.2.8	Cluster manfaat	76
4.2.2.9	Cluster Feedback	77
4.3	Signifikansi Variabel Kategorikal	78

4.3.1 Cluster Pertama	78
4.3.2 Cluster Kedua	78
4.3.3 Cluster Ketiga	80
4.4 Variasi Cluster	81
4.5 Signifikansi Variabel Kontinyu	101
4.5.1 Cluster Pertama	101
4.5.2 Cluster Kedua	102
4.5.3 Cluster Ketiga	103
4.6 Pembahasan Profil Klaster	104
4.6.1 Cluster Pertama	104
4.6.2 Cluster Kedua	108
4.6.3 Cluster Ketiga	112
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran	119
 <i>DaftarPustaka</i>	 122
<i>Lampiran</i>	127

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Summary Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 4.1 Cluster Distribution	66
Tabel 4.2 Cluster berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.3 Cluster berdasarkan Usia	68
Tabel 4.4 Cluster berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4.5 Cluster berdasarkan Band/Jabatan	70
Tabel 4.6 Cluster berdasarkan Masa Kerja	71
Tabel 4.7 Cluster berdasarkan Frekuensi Penggunaan	72
Tabel 4.8 Cluster berdasarkan Content	74
Tabel 4.9 Cluster berdasarkan Manfaat	75
Tabel 4.10 Cluster berdasarkan Feedback	76
Tabel 4.11 Karakteristik Cluster 1	105
Tabel 4.12 Karakteristik Cluster 2	109
Tabel 4.13 Karakteristik Cluster 3	113
Tabel 4.14 Summary penelitian	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Frekuensi Penggunaan Media Internal <i>Human Capital Center</i>	5
Gambar 1.2 Tingkat Kepuasan Penggunaan Media Internal Pelanggan <i>Human Capital Center</i>	6
Gambar 1.3 Prosedur Tahapan Analisis Cluster	8
Gambar 2.1 Proses Komunikasi	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>HC Center</i>	38
Gambar 3.2 Tampilan Portal web HCGA sebelum <i>LOGIN</i>	43
Gambar 3.3 Tampilan Portal Web HCGA setelah <i>LOGIN</i>	43
Gambar 4.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3 Karakteristik berdasarkan Pendidikan	62
Gambar 4.4 Karakteristik berdasarkan Band	63
Gambar 4.5 Karakteristik berdasarkan Masa kerja	64
Gambar 4.6 Cluster Distribution	65
Gambar 4.7 Variabel Kategorikal Cluster 1	77
Gambar 4.8 Variabel Kategorikal Cluster 2	78
Gambar 4.9 Variabel Kategorikal Cluster 3	79
Gambar 4.10 Variasi Cluster Content	81
Gambar 4.11 Variasi Cluster kerahasiaan Informasi	82
Gambar 4.12 Variasi Cluster Kelengkapan Informasi	83
Gambar 4.13 Variasi Cluster Penyebaran Informasi	84
Gambar 4.14 Variasi Cluster Kejelasan Informasi	85
Gambar 4.15 Variasi Cluster Feedback	86
Gambar 4.16 Variasi Cluster Kebutuhan Informasi	87
Gambar 4.17 Variasi Cluster Pengelolaan Informasi	88
Gambar 4.18 Variasi Cluster Pedoman Kerja	89
Gambar 4.19 Variasi Cluster Ketepatan Tugas	90
Gambar 4.20 Variasi Cluster Tindak Lanjut	91
Gambar 4.21 Variasi Cluster Mencari Informasi	92
Gambar 4.22 Variasi Cluster Menyelesaikan Pekerjaan	93
Gambar 4.23 Variasi Cluster Kemudahan Penggunaan	94
Gambar 4.24 Variasi Cluster Motivasi Pekerjaan	95
Gambar 4.25 Variasi Cluster Motivasi Penggunaan	96
Gambar 4.26 Variasi Cluster Motivasi Berkomunikasi	97
Gambar 4.27 Variasi Cluster Pemahaman Kata-kata	98

Gambar 4.28 Variasi Cluster Visualisasi Desain	99
Gambar 4.29 Variasi Cluster Variabel Kontinyu Cluster 1 ...	100
Gambar 4.30 Variasi Cluster Variabel Kontinyu Cluster 2	101
Gambar 4.31 Variasi Cluster Variabel Kontinyu Cluster 3	102