

**AUDIT KOMUNIKASI**  
**PROGRAM *KEY PERFORMANCE INDICATOR***  
**DI PT BPRS KARYA MUGI SENTOSA**  
**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**Muhammad Syaifullah Al Furqon**

**NRP. 1423016095**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2023**

SKRIPSI

**AUDIT KOMUNIKASI**  
**PROGRAM *KEY PERFORMANCE INDICATOR***  
**DI PT BPRS KARYA MUGI SENTOSA**

Diajukan Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

**Muhammad Syaifullah Al Furqon**

**NRP. 1423016095**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2023**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Muhammad Syaifullah Al Furqon

NRP : 1423016095

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**Audit Komunikasi Program *Key Performance Indicator* di PT. BPR Syariah  
Karya Mugi Sentosa**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkansumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasimaka saya rela gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 22 Juni 2023

Penulis



Muhammad Syaifullah Al Furqon

NRP. 1423016095



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**


**AUDIT KOMUNIKASI  
PROGRAM *KEY PERFORMANCE INDICATOR*  
DI PT BPRS KARYA MUGI SENTOSA**


Oleh:

**Muhammad Syaifullah Al Furqon**

**NRP. 1423016095**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri Hartiana, S. Sos., M.I.Kom (  )  
NIDN. 0725058704

Pembimbing II: Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. (  )  
NIDN. 0707078607

Surabaya, 26 Juni 2023



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Dan diterima untuk memenuhi Sebagian dari persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada: Senin, tanggal 26 Juni 2023

Mengesahkan  
Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Dekan,

Brigittta Revia Sandy Fista,  
S.I.Kom., M.Med.Kom.  
NIDN. 0715108903

Dewan Penguji:

1. Ketua : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom (  )  
NIDN. 0702087602
2. Sekretaris : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., (  )  
M.I.Kom.  
NIDN. 0725058704
3. Anggota : Brigittta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., (  )  
M.Med.Kom.  
NIDN. 0715108903
4. Anggota : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. (  )  
NIDN. 0707078607



**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Muhammad Syaifullah Al Furqon

NRP : 1423016095

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **Audit Komunikasi Program *Key Performance Indicator* di PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang- Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Juni 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Syaifullah Al Furqon

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai.
2. Orang tua tersayang Ibu Hj. Sringatin A. Martam M. dan Almarhum Bapak Hj. Mugiyanto M.M. yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.
4. Saudara saya (Kakak dan Adik), yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.

Surabaya, 22 Juni 2023

Muhammad Syaifullah Al Furqon

## KATA PENGANTAR

Penulis diberikan kelancaran oleh Allah SWT, sehingga mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Audit Komunikasi Program *Key Performance Indicator* di PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa**”.

Selama pengerjaan hingga selesainya Skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari beberapa pihak yang berperan besar bagi penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orangtua penulis yang selalu menyemangati peneliti selama berkuliah di Universitas Katolik Widya Mandala.
2. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S. Sos., M.I.Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, membantu, penulis dalam proses pengerjaan Skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, atas segala bantuan dan ilmu yang telah dibagikan kepada penulis.
4. Seluruh staff di Bank Karya Mugi Sentosa yang sudah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakanakan kerja praktik dan telah memberikan penulis banyak pengalaman-pengalaman secara nyata di dunia kerja.

Peneliti menyadari bahwa dalam Skripsi ini, masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap agar mendapatkan kritik dan saran demi kesempurnaan Skripsi ini. Terima kasih.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Batasan Masalah .....	12
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1. Manfaat Penelitian Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....	12
1.5.2. Manfaat Secara Umum .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	14
2.2. Kerangka Teori .....	20
2.1.1. Audit Komunikasi .....	20
2.1.2. Tujuan Audit Komunikasi .....	21
2.1.3. Tahapan dalam Proses Audit Komunikasi .....	22
2.1.4. Penilaian dalam Audit Komunikasi .....	23

2.1.5. Komunikasi Organisasi .....	26
2.1.6. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	27
2.3. Nisab Antar Konsep .....	29
2.4. Bagan Kerangka Konseptual .....	30
2.5. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
3.2. Metode .....	33
3.3. Identifikasi Variabel .....	34
3.4. Definisi Konseptual .....	34
3.5. Definisi Operasional .....	35
3.6. Populasi dan Sampel .....	37
3.6.1. Populasi .....	37
3.6.2. Sampel .....	38
3.7. Teknik Penarikan Sampel .....	38
3.8. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.9. Teknik Validitas dan Realibilitas .....	40
3.9.1. Validitas .....	40
3.9.2. Realibilitas .....	41
3.10. Teknik Analisa Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian .....	44
4.2. Uji Kualitas Data .....	44
4.3. Uji Realiabilitas .....	46
4.4. Hasil Penelitian .....	47
4.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	48
4.4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	49

4.5. Analisa Variabel Penelitian .....	49
4.5.1. Tanggapan Responden Terhadap Audit Komunikasi .....	49
4.5.2. Efektifitas Sosialisasi Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Key Performance Indicator</i> di PT. BPRS Karya Mugi Sentosa .....	57
4.6. Analisa Tabulasi Silang .....	58
4.6.1. Analisa Tabulasi Silang berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.6.2. Analisa Tabulasi Silang berdasarkan Usia .....	59
4.6.3. Analisa Tabulasi Silang berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
4.6.4. Analisa Tabulasi Silang berdasarkan Lama Bekerja .....	62
4.6.5. Analisa Tabulasi Silang berdasarkan Status Kepegawaian .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	67
5.2.1. Saran Akademis .....	67
5.2.2. Saran Praktis .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN</b> .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	14
Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Isi Pesan .....	44
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Ketepatan Informasi .....	45
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Media Komunikasi .....	45
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Format Kemasan .....	45
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Sumber Informasi .....	46
Tabel 4.6.	Hasil Uji Realiabilitas .....	46
Tabel 4.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel 4.10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	48
Tabel 4.11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	49
Tabel 4.12.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Isi Pesan Pada Variabel Audit Komunikasi .....	49
Tabel 4.13.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketepatan Informasi .....	51
Tabel 4.14.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Media Komunikasi .....	52
Tabel 4.15.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Format Kemasan .....	54
Tabel 4.16.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Sumber Informasi .....	56
Tabel 4.17.	Tanggapan Responden .....	58
Tabel 4.18.	Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.19.	Tanggapan Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.20.	Tanggapan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
Tabel 4.21.	Tanggapan Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	62
Tabel 4.22.	Tanggapan Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	64

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	30
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	73
Lampiran 2. Lembar Coding .....	79
Lampiran 3. Tabel Uji Validitas .....	83
Lampiran 4. Tabel Uji Realibilitas .....	91
Lampiran 5. Hasil SPSS Identitas Responden .....	92
Lampiran 6. Hasil SPSS Frekuensi Responden .....	95
Lampiran 7. Hasil Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Efektifitas Penyampaian .....	98



## ABSTRAK

Muhammad Syaifullah Al Furqon NRP. 1423016095. Audit Komunikasi Program *Key Performance Indicator* di PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa.

Program komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu tujuan perusahaan PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa, dan untuk memastikan sosialisasi program KPI tersebut sudah berjalan dengan baik, maka diperlukan audit komunikasi. Audit komunikasi juga dapat untuk mengetahui kegiatan komunikasi yang sudah dilakukan bisa dikatakan berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan, dimana tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai dilingkungan kerja PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa melalui metode pengukuran kinerja dengan KPI. Metode yang digunakan adalah metode survei yang pernyataan responden diukur dengan skala Likert. Hasil dari penelitian ini ialah analisa menggunakan metode KPI berhasil terhadap karyawan PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa, utamanya kepada karyawan dengan kriteria berjenis kelamin laki-laki berusia dibawah 30 tahun, responden yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1) dan responden yang telah lama bekerja 1 sampai 3 tahun. Penelitian ini berhasil dikarenakan KPI di suatu perusahaan mampu menjadi tolak ukur untuk menjadikan atau mengevaluasi kinerja berjalan agar bisa lebih baik lagi, dimana karyawan bisa dikatakan usia muda sangat membutuhkan KPI karena memang di usia tersebut adalah usia produktif karyawan dan efek samping lainnya yaitu perusahaan bisa mendapatkan hasil yang optimal dengan sedikit atau minim kesalahan pada karyawan di kedepannya.

Kata kunci: Analisa, Berhasil, Optimal

## ABSTRACT

Muhammad Syaifullah Al Furqon NRP. 1423016095. *Communication Audit of the Key Performance Indicator Program at PT. BPR Syariah Karya Mugi Sentosa.*

*The communication program has a very important role in determining the success of a company goal of PT BPR Syariah Karya Mugi Sentosa, and to ensure that the socialization of the KPI program is running well, a communication audit is needed. Communication audits can also be used to determine whether the communication activities that have been carried out can be said to be successful or not in achieving goals, where the aim is to improve employee performance in the work environment of PT BPR Syariah Karya Mugi Sentosa through the method of measuring performance with KPIs. The method used is a survey method in which respondents' statements are measured on a Likert scale. The result of this study is that the analysis using the KPI method is successful for employees of PT BPR Syariah Karya Mugi Sentosa, especially for employees with male gender criteria aged under 30 years, respondents who have the latest education Bachelor (S1) and respondents who have worked for 1 to 3 years. This research is successful because KPIs in a company are able to become a benchmark for making or evaluating current performance so that it can be even better, where employees can be said to be young in need of KPIs because at that age it is the productive age of employees and another side effect is that the company can get optimal results with few or minimal errors in employees in the future.*

*Keywords: Analysis, Successful, Optimal*