

**TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN KANTOR DIREKSI PT
PERKEBUNAN NUSANTARA X SURABAYA DALAM MEMBACA
PTPN X MAGZ SEBAGAI MEDIA INTERNAL**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mempeoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Univeristas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

Deffy Merita Wijaya

NRP. 1423012086

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

2016

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Deffy Merita Wijaya

NRP : 1423012086

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“Tingkat Kepuasan Karyawan Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara X
Surabaya dalam Membaca PTPN X Magz sebagai Media Internal”

adalah benar adanya merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 9 Februari 2016



1423012086

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Tingkat Kepuasan Karyawan Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara X
Surabaya dalam Membaca PTPN X Magz sebagai Media Internal

Oleh:

Deffy Merita Wijaya

NRP. 1423012086

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

Pembimbing I : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos, M.I.Kom
NIK. 142.10.0651



Pembimbing II : Lusy Evylia Puspita S.E, M.Si
NIK: 142.10.0661



Surabaya, 9 Februari 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Pada: Rabu, 17 Februari 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. ()
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris: Lusy Evylia, SE., M.Si. ()
NIK. 142.10.0661
3. Anggota : Theresia Intan P.H., S.Sos, M.I.Kom ()
NIK. 142.10.0651
4. Anggota : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom ()
NIK. 142.15.0849

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Deffy Merita Wijaya

NRP : 1423012086

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN KANTOR DIREKSI PT
PERKEBUNAN NUSANTARA X SURABAYA DALAM MEMBACA
PTPN X MAGZ SEBAGAI MEDIA INTERNAL**

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, 24 Februari 2016



Deffy Merita Wijaya

KATA PERSEMBAHAN

“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu dan janganlah berpegang pada kekuatanmu sendiri”. Terima kasih buat Tuhan yang Maha Esa dengan kasih karunia yang diberikan oleh Tuhan peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada orang tua dan keluarga, terima kasih atas dukungan baik moral maupun materiil yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada teman-teman FIKOM angkatan 2012, para dosen dan *staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya karena berkat bimbingan dan bantuannya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih karuniaNya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Karyawan Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara X Surabaya dalam Membaca PTPN X Magz sebagai Media Internal”** Skripsi ini peneliti susun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan mendukung sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar:

1. Tuhan Yang Maha Esa, terima kasih atas kasih karunia-Mu dan Pimpinan-Mu
2. Papi yang sudah tenang bersama Tuhan disana, Mami yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti, dan saudara-saudara peneliti terima kasih semuanya
3. Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos, M.I.Kom dan Lusy Evylia Puspita S.E, M.Si. Terima kasih atas kesediaan waktu, tenaga, dan masukannya dalam membantu serta membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan *Staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, terima kasih atas bantuan dan bimbingannya.
5. Divisi Sekretaris Perusahaan khususnya urusan komunikasi perusahaan Bapak Zaenal, Ibu Firda, Ibu Cindy dan Kak Vero. Terima kasih telah memberikan waktu dan ijin kepada peneliti

untuk penelitian di Kantor Direksi dan menemani peneliti dalam membagikan kuesioner.

6. Bapak Febri selaku Kepala Urusan SDM yang memberikan ijin kepada peneliti untuk dapat membagikan kuesioner di Kantor Direksi. Terima kasih atas bimbingan dan waktunya.
7. Karyawan PT Perkebunan Nusantara X Surabaya yang memberikan waktu dan kesediannya dalam mengisi Kuesioner yang peneliti bagikan. Terima kasih banyak atas waktu dan kesediaannya.
8. Teman-teman *Fikomers* 2012 yang menjadi teman seperjuangan dan menunggu dosen jika ingin bimbingan.

Peneliti menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
ABSTRAK.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah.....	9
I.3. Tujuan Penelitian.....	9

I.4. Batasan Penelitian.....	9
I.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1. Kerangka Teori.....	11
II.1.1. Teori U&G dalam konteks penelitian PR.....	11
II.1.2. Media Internal.....	14
II.1.3. Majalah.....	16
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	18
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	20
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	21
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	21
III.2. Metode Penelitian	21
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	22
III.4. Definisi Konseptual	22
III.5. Definisi Operasional	23
III.6. Populasi dan Sampel	26
III.7. Teknik Penarikan Sampel	27
III.8. Teknik Pengumpulan Data	27
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	29
III.10. Teknik Analisis Data	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	33

IV.1.1	Gambaran Karyawan Kantor Direksi PTPN X.....	33
IV.1.2	Gambar Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
IV.1.3	Majalah PTPN X Surabaya.....	36
IV.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
IV.2.1	Uji Validitas Gratification Sought.....	38
IV.2.2	Uji Validitas Gratification Obtained.....	39
IV.2.3	Uji Reliabilitas.....	40
IV.3	Hasil Penelitian.....	41
IV.3.1	Identitas Responden.....	41
IV.3.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
IV.3.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	43
IV.3.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	44
IV.3.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
IV.3.1.5	Identitas Responden Berdasarkan Jabatan.....	48
IV.3.2	Data Responden	46
IV.3.2.1	Reponden Memperoleh PTPN X Magz.....	46

IV.3.2.2 Frekuensi Responden Membaca Majalah PTPN X...	48
IV.4 Pembahasan Analisis Interval dan Tanggapan.....	49
IV.4.1 Pembahasan Tanggapan Responden GS.....	49
IV.4.2 Pembahasan Tanggapan Responden GO.....	55
IV.5 Analisis Interval dan Tabulasi Silang.....	60
IV.5.1 Rumus Analisis Interval GS dan GO.....	60
IV.5.2 Analisis Interval GS dan GO.....	61
IV.6 Analisis Kepuasan GAP GS dan GO.....	66
IV.7 Analisis Tabulasi Silang.....	70
IV.7.1 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan Jenis Kelamin.....	70
IV.7.2 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan Usia.....	72
IV.7.3 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan pendidikan...	74
IV.7.4 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan Lama Kerja.....	76
IV.7.5 Tabulasi Silang GS-GO dengan Memperoleh Majalah.....	78

IV.7.6 Tabulasi Silang GS-GO dengan Frekuensi

Membaca.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
V.1 Kesimpulan.....	82
V.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Logo PTPN X.....	34
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
Gambar IV.3 PTPN X Magz.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Model Uses dan Gratifications.....	10
Tabel IV.1 Uji Validitas Gratification Sought.....	38
Tabel IV.2 Uji Validitas Gratification Obtained.....	40
Tabel IV.3 Uji Reliabilitas Gratification Sought.....	41
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas Gratification Obtained.....	41
Tabel IV.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel IV.7 Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	45
Tabel IV.8 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel IV.9 Identitas Responden Berdasarkan Jabatan.....	48
Tabel IV.10 Cara Responden Memperoleh Majalah PTPN X.....	49
Tabel IV.11 Frekuensi Membaca Majalah PTPN X dalam Triwulan.....	51
Tabel IV.12 Tanggapan Responden Motif Informasi.....	52
Tabel IV.13 Tanggapan Responden Motif Identitas Pribadi.....	54
Tabel IV.14 Tanggapan Responden Motif Integrasi dan Identitas Sosial.....	56
Tabel IV.15 Tanggapan Responden Motif Hiburan.....	57

Tabel IV.32 Tabulasi Silang GO dengan Jabatan.....	86
Tabel IV.33 Tabulasi Silang GS dengan Memperoleh Majalah.....	88
Tabel IV.34 Tabulasi Silang GO dengan Memperoleh Majalah.....	88
Tabel IV.35 Tabulasi Silang GS dengan Frekuensi Membaca.....	90
Tabel IV.36 Tabulasi Silang GO dengan Frekuensi Membaca.....	90

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Model Expectancy Value.....	12
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Tabel Operasional.....	94
Lampiran II : Kuesioner.....	105
Lampiran III : Coding Sheet.....	111
Lampiran IV : Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas.....	131
Lampiran V : Tabulasi Silang GS dan GO.....	133

Abstrak

Deffy Merita Wijaya. NRP 1423012086. TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN KANTOR DIREKSI PT PERKEBUNAN NUSANTARA X DALAM MEMBACA PTPN X MAGZ SEBAGAI MEDIA INTERNAL.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Karyawan Kantor Direksi PTPN X Surabaya dalam membaca media internal yaitu PTPN X *Magz*. Pada penelitian ini, menggunakan teori Uses and Gratifications dengan melihat kesenjangan kepuasan Gratification Sought (GS) dan Gratification Obtained (GO) yang memiliki indikator informasi, identitas pribadi, integrasi dan identitas sosial, hiburan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode survei. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki kepuasan yang sedang dan tinggi dalam membaca majalah PTPN X, namun harus ditingkatkan.

Kata Kunci:

Tingkat Kepuasan. Gratification Sought. Gratification Obtained. PT Perkebunan Nusantara X Surabaya. PTPN X *Magz*

Abstract

Deffy Merita Wijaya. NRP 1423012086. THE SATISFACTION LEVEL OF PT PERKEBUNAN NUSANTARA X MANAGEMENT OFFICE'S IN READING THE INTERNAL MEDIA, PTPN X MAGZ

This research is carried out to find out the satisfaction level of PTPN X Management Office's employees in reading the internal media, PTPN X Magz. In this research use, Uses and Gratifications Theory with the satisfaction discrepancy Gratification Sought (GS) and Gratification Obtained (GO) which has information indicator, personal identity indicator, integration and social identity indicator, and entertainment indicator.

The approach to the research is a quantitative approach, a descriptive research using survey method. From the result of this research, it can be concluded that the degree of satisfaction of the employees in reading PTPN X Magazine is medium and high, but must be improved.

Key word :

Level of satisfaction, Gratification sought, Gratification obtained, PT Perkebunan Nusantara X Surabaya, PTPN X Magz