

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT HUME
SAKTI INDONESIA SURABAYA

SKRIPSI



Disusun Oleh :

PETRUS CLEVER VINCENDY VATA DEWA

NRP : 1423011069

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KHATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2018

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT HUME
SAKTI INDONESIA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Khatolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh :

PETRUS CLEVER VINCENDY VATA DEWA

NRP : 1423011069

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KHATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya:

Nama : Petrus Clever Vincendy Vata Dewa

NRP : 1423011069

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT HUME SAKTI INDONESIA SURABAYA

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

Surabaya, 5 Juli 2018

Penulis
**METERAI
TEMPEL**
TGL 20
02C15AEF061967190
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Petrus Clever Vincendy Vata Dewa

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


**TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT HUME
SAKTI INDONESIA SURABAYA**

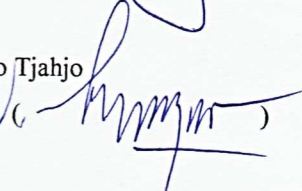
OLEH :

PETRUS CLEVER VINCENDY VATA DEWA

NRP. 1423011069

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

Pembimbing I : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142090645 ()

Pembimbing II : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo
NIK. 142LB0882 ()

Surabaya, 5 Juli 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada:
5 Juli 2018





Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142090647

Dewan Penguji:

1. Ketua: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142090647 ()
2. Sekretaris: Dr. Judy DjokoWahjono Tjahjo
NIK. 142LB0882 ()
3. Anggota: Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142090645 ()
4. Anggota: Theresia Intan P., S.Sos., M.I.Kom.
NIK. 142100651 ()

**HALAMAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Petrus Claver Vincendy Vata Dewa

NRP : 1423011069

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul :

**TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT HUME
SAKTI INDONESIA SURABAYA**

Untuk dipublikasi 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, 5 Juli 2018

Yang Menyatakan,

Petrus Clever Vincendy Vata Dewa



KATA PERSEMBAHAN

Peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini kepada orang tua tercinta yang sangat ingin anaknya bergelar sarjana, meneruskan impian mereka yang belum sempat tergapai. Peneliti merasa belum bisa membalas semua kebaikan dan perhatian yang diberikan orang tua kepada peneliti. Namun dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti berharap dapat menjadi salah satu langkah awal yang besar untuk mulai membanggakan kedua orang tua peneliti. Skripsi ini juga peneliti persembahkan kepada teman-teman yang sudah mendukung sehingga skripsi ini terselesaikan, dukungan dan dorongan mereka yang sangat berarti bagi peneliti dikala peneliti sudah benar-benar merasa putus asa untuk melanjutkan penelitian ini. Terima kasih untuk setiap doa dan dukungan yang telah diberikan oleh orang tua dan teman-teman.

KUTIPAN KATA BIJAK:

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik dari sebelumnya”

(Ali Bin Abi Thalib)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan mengambil judul “Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT Hume Sakti Indonesia Surabaya”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk persyaratan lulus dan mencapai gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses pengerjaan hingga terselesaikannya skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Papa dan mama, terima kasih karena sudah menyekolahkan saya hingga sampai ke tingkat mahasiswa, dan mohon maaf sekali karena memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sekali untuk doanya yang selalu menyertai.
2. Dosen pembimbing skripsi, Bu Maria dan Bung Joko. Terimakasih telah memberikan dukungan-dukungan yang menurut saya sungguh berarti, hingga harus membuat surat perjanjian dengan Bu Maria agar segera selesai. Sungguh saya berterimakasih sekali kepada para pembimbing yang sangat sabar menghadapi saya.
3. Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya, terima kasih atas perhatian, motivasi, dan pengarahan yang diberikan selama penulis menimba ilmu di FIKOM WM.

4. Seluruh sahabat, teman, dan rekan-rekan penulis lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Peneiti mengucapkan terimakasih untuk dukungan, motivasi, arahan, kritik dan saran yang telah diberikan.

Skripsi ini dibuat dengan harapan dapat menjadi masukan bagi PT Hume Sakti Indonesia. Terutama dalam menjawab permasalahan komunikasi yang sedang dialami perusahaan. Selain itu, juga sebagai panduan bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana kepuasan komunikasi karyawannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian penelitian komunikasi khususnya konsentrasi korporasi mengenai kajian tingkat kepuasan komunikasi karyawan.

Namun peneiti menyadari, bahwa apa yang sudah peneliti buat tidaklah sempurna. Maka peneliti sangat terbuka akan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, 5 Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Originalitas.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Kata Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Diagram.....	xv
Daftar Tabel.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xxii
Abstrak.....	xxv
<i>Abstract</i>	xxvii
BAB I PENDAHULUAN.....	29

I.1 Latar Belakang Masalah.....	29
I.2 Rumusan Masalah.....	34
I.3 Tujuan Penelitian.....	34
I.4 Batasan Penelitian.....	34
I.5 Manfaat Penelitian.....	35
BAB II PERSPEKTIF TEORITIS.....	36
II.1 Kerangka Teori.....	36
II.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	36
II.1.2 Arus Informasi Dalam Organisasi.....	37
II.1.3 Kepuasan Komunikasi.....	42
II.1.4 Dimensi Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	44
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	47
II.3 Bagan Kerangka Konseptual.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
III.2 Metode Penelitian.....	52

III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	52
III.4 Definisi Konseptual.....	53
III.5 Definisi Operasional.....	54
III.6 Populasi dan Sampel.....	57
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	57
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	58
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	59
III.10 Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
IV.1 Gambarn Subjek Penelitian.....	66
IV.1.1 Profil dan Sejarah PT Hume Sakti Indonesia.....	66
IV.1.2 Visi dan Misi PT Hume Sakti Indonesia.....	67
IV.1.3 Logo PT Hume Sakti Indonesia.....	68
IV.1.4 Struktur Organisasi PT Hume Sakti Indonesia.....	69
IV.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	69
IV.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69

IV.2.2 Karakteristik Responden.....	74
IV.2.3 Distribusi Jawaban Responden.....	78
IV.2.3.1 Kepuasan Dengan Pekerjaan.....	78
IV.2.3.2 Kepuasan Dengan Ketepatan Informasi.....	84
IV.2.3.3 Kepuasan Dengan Kemampuan Seseorang Yang Menyarankan Penyempurnaan.....	91
IV.2.3.4 Kepuasan Dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi.....	94
IV.2.3.5 Kepuasan Kualitas Media.....	97
IV.2.3.6 Kepuasan Dengan Cara Komunikasi Teman Kerja...	104
IV.2.3.7 Kepuasan Dengan Keterlibatan Dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	107
IV.3 Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan PT Hume Sakti Indonesia Surabaya.....	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	117
V.1	
Kesimpulan.....	117

V.2 Saran.....118

DAFTAR PUSTAKA.....119

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Logo PT Hume Sakti Indonesia.....68

Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT Hume Skati Indonesia.....69

DAFTAR DIAGRAM

<i>Pie Chart</i> IV.1 Divisi	75
<i>Pie Chart</i> IV.2 Lama Bekerja	77
<i>Pie Chart</i> IV.3 Pendidikan	78
Diagram IV.1 Honor Pekerjaan	79
Diagram IV.2 Reward Pekerjaan	80
Diagram IV.3 Informasi Perubahan Staff	82
Diagram IV.4 Promosi Jabatan yang Sesuai	83
Diagram IV.5 Ketepatan Informasi	85
Diagram IV.6 Informasi Kebijakan Perusahaan	86
Diagram IV.7 Informasi Perubahan Staff	87
Diagram IV.8 Informasi Target Perusahaan	89
Diagram IV.9 Informasi Berpenampilan	90
Diagram IV.10 Informasi Lengkap Mengenai Perubahan	92
Diagram IV.11 Penyampaian Strategi Khusus.....	93

Diagram IV.12 Informasi Mengenai Pekerjaan Melalui Saluran Komunikasi Tertulis.....	95
Diagram IV.13 Informasi Mengenai Pekerjaan Melalui Saluran Komunikasi Lisan.....	96
Diagram IV.14 Alat Komunikasi Tertulis Mudah Dipahami	98
Diagram IV.15 Alat Komunikasi Tertulis Berinformasi Lengkap	99
Diagram IV.16 Alat Komunikasi Tertulis Tepat Sasaran.....	100
Diagram IV.17 Informasi Lisan Mudah Dipahami.....	101
Diagram IV.18 Informasi Lisan Lengkap.....	102
Diagram IV.19 Informasi Lisan Tepat Sasaran	103
Diagram IV.20 Diskusi Dengan Baik Antar Karyawan.....	105
Diagram IV.21 Diskusi Dengan Santai Antar Karyawan.....	106
Diagram IV.22 Bantuan Dari Perusahaan.....	108
Diagram IV.23 Informasi Mengenai Bantuan Perusahaan.....	109
Diagram IV.24 Kepuasan Pekerjaan	111
Diagram IV.25 Kepuasan Informasi	111

Diagram IV.26 Kemampuan Menyarankan Penyempurnaan.....	112
Diagram IV.27 Kepuasan Dengan Efisiensi Berbagai Macam Saluran Komunikasi.....	113
Diagram IV.28 Kepuasan Kualitas Media	114
Diagram IV.29 Kepuasan Komunikasi Teman Kerja	114
Diagram IV.30 Komunikasi Organisasi Sebagai Kesatuan	115
Diagram IV.31 Kepuasan	116

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Dengan Pekerjaan	70
Tabel IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Dengan Ketepatan Informasi	70
Tabel IV.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Dengan Kemampuan Seseorang Yang Menyarankan Penyempurnaan.....	71
Tabel IV.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi.....	72
Tabel IV.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kualitas Media.....	72
Tabel IV.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Dengan Cara Komunikasi Teman Kerja	73
Tabel IV.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Dengan Keterlibatan Dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan	74
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	75

Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	76
Tabel IV.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	77
Tabel IV.11 Item Pertama (PKJ1)	78
Tabel IV.12 Item Kedua (PKJ2)	80
Tabel IV.13 Item Ketiga (PKJ3)	81
Tabel IV.14 Item Keempat (PKJ4)	83
Tabel IV.15 Variabel Kepuasan Dengan Pekerjaan	84
Tabel IV.16 Item Pertama (INF1)	84
Tabel IV.17 Item Kedua (INF2)	86
Tabel IV.18 Item Ketiga (INF3)	87
Tabel IV.19 Item Keempat (INF4)	88
Tabel IV.20 Item Kelima (INF5)	89
Tabel IV.21 Variabel Kepuasan Dengan Ketepatan Informasi	90
Tabel IV.22 Item Pertama (KMP1)	91
Tabel IV.23 Item Kedua (KMP2)	92

Tabel IV.24 Variabel Kepuasan Dengan Kemampuan Seseorang Yang Menyarankan Penyempurnaan.....	93
Tabel IV.25 Item Pertama (KOM1)	94
Tabel IV.26 Item Kedua (KOM2)	96
Tabel IV.27 Variabel Kepuasan Dengan Efisiensi Berbagai-bagai Saluran Komunikasi	97
Tabel IV.28 Item Pertama (MEDIA1)	98
Tabel IV.29 Item Kedua (MEDIA2)	99
Tabel IV.30 Item Ketiga (MEDIA3)	100
Tabel IV.31 Item Keempat (MEDIA4)	101
Tabel IV.32 Item Kelima (MEDIA5)	102
Tabel IV.33 Item Keenam (MEDIA6)	103
Tabel IV.34 Variabel Kepuasan Kualitas Media	104
Tabel IV.35 Item Pertama (TM1)	105
Tabel IV.36 Item Kedua (TM2)	106

Tabel IV.37 Variabel Kepuasan Dengan Cara Komunikasi Teman Kerja	107
Tabel IV.38 Item Pertama (ORG1)	108
Tabel IV.39 Item Kedua (ORG2)	109
Tabel IV.40 Variabel Kepuasan Dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan	110
Tabel IV.41 Variabel Kepuasan	116

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	120
LAMPIRAN 2 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Pekerjaan	125
LAMPIRAN 3 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Ketepatan Informasi	127
LAMPIRAN 4 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Kemampuan Seseorang Yang Menyarankan Penyempurnaan	129
LAMPIRAN 5 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi	131
LAMPIRAN 6 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Kualitas Media	133
LAMPIRAN 7 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Cara Komunikasi Teman Kerja	135
LAMPIRAN 8 Uji Validitas dan Reliabelitas Variabel Kepuasan Dengan Keterlibatan Dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	137

LAMPIRAN 9	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Pekerjaan.....	139
LAMPIRAN 10	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Ketepatan Informasi.....	141
LAMPIRAN 11	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Kemampuan Seseorang Yang Menyarankan Penyempurnaan	143
LAMPIRAN 12	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi	144
LAMPIRAN 13	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Kualitas Media	145
LAMPIRAN 14	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Cara Komunikasi Teman Kerja	147
LAMPIRAN 15	Frekuensi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Dengan Keterlibatan Dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan	148
LAMPIRAN 16	<i>Frequency Table</i>	149

LAMPIRAN 17 *Coding Sheet*152

ABSTRAK

Petrus Clever Vincendy Vata Dewa. NRP 1423011069. TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT HUME SAKTI INDONESIA SURABAYA.

Penelitian ini mengungkapkan tingkat kepuasan komunikasi dari karyawan yang bekerja di PT Hume Sakti Indonesia Surabaya. Organisasi terlihat lebih efektif melalui sistem komunikasi serta lingkungan kerjanya, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua level atau tingkatan dalam organisasi. Fenomena awal yang terjadi di PT Hume Sakti Indonesia Surabaya adalah munculnya ketidakpuasan komunikasi yang timbul dalam bentuk minimnya informasi, arahan kerja dan forum evaluasi di dalam perusahaan.

Untuk meneliti tingkat kepuasan tersebut, peneliti menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh karyawan PT Hume Sakti Indonesia Surabaya. Peneliti menggunakan tujuh indikator kepuasan komunikasi oleh Down dan Hazen dan Beckstrom yaitu kepuasan dengan pekerjaan, kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman kerja, kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi suatu organisasi sebagai suatu kesatuan untuk mengetahui tingkat kepuasan komunikasi karyawan. Tingkat kepuasan komunikasi karyawan PT Hume Sakti Indonesia menunjukkan hasil sedang. Kepuasan cara berkomunikasi dengan teman

kerja merupakan variabel dengan hasil tertinggi yang disetujui oleh karyawan PT Hume Sakti Indonesia Surabaya.

Kata kunci : Kepuasan komunikasi, PT Hume Sakti Indonesia, komunikasi keatas, komunikasi kebawah, komunikasi organisasi

ABSTRACT

Petrus Claver Vincendy Vata Dewa. NRP 1423011069. COMMUNICATION SATISFACTION LEVEL OF STAFF IN PT HUME SAKTI INDONESIA SURABAYA.

This research reveal communication satisfacion level from staffs who are working in PT Hume Sakti Indonesia Surabaya. The organization looks more effective through communication system and the working ambiance because communication is important to produce equal understanding between information sender and information receiver in every level or stage in the organization. Initial phenomenom that happened in PT Hume Sakti Indonesia Surabaya is the occurance of communiction dissatisfaction which shows up in the form of lack of information, job direction and evaluation forum inside the company.

In order to do the research about the satisfaction level, researcher use survey method and spread questionnaire to the entire staffs of PT Hume Sakti Indonesia Surabaya. Researcher uses seven communication satisfaction indicators by Down and Hazen and Beckstrom which are satisfaction with job, satisfaction with information accuracy, satisfaction with the abiity of someone to suggest perfectory, satisfaction with effeciency of various communication channel, satisfaction with media quality, satisfaction with co-workers communication way, satisfaction with involvement in organization's communication as a whole unity to understand communication satisfaction. Communication satisfaction level of staffs in PT Hume Sakti Indonesia Surabaya resulted average. Satisfaction with co-workers communication way becomes the variable with highest result which agreed by PT Hume Sakti Indonesia Surabaya's staffs.

Keywords: Communication satisfaction, PT Hume Sakti Indonesia, upward communication, downward communication, organization communication