



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
KEPUASAN KARYAWAN *OUTSOURCING* PADA DIVISI**

**DIRECT SALES PT. INDOSAT, Tbk.**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

**MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

Dian Tri Anggraeni

44208102109

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA 2012**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN *OUTSOURCING*  
PADA DIVISI DIRECT SALES PT. INDOSAT, Tbk.

Nama : Dian Tri anggraeni

NIM : 44208120109

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing



(Drs. Amin Sar Manihuruk, MS.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Dian Tri Anggraeni  
NIM : 44208120109  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat  
Judul : PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN *OUTSOURCING*  
PADA DIVISI DIRECT SALES PT. INDOSAT, Tbk.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, Januari 2013

Ketua Sidang

Nama : Suryaning Hayati, MM.

Penguji Ahli

Nama : Drs. Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.si.

Pembimbing

Nama : Drs. Amin Sar Manihuruk, MS.

(.....)  
(.....)  
(.....)

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Dian Tri anggraeni  
NIM : 44208120109  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat  
Judul : PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN *OUTSOURCING*  
PADA DIVISI DIRECT SALES PT. INDOSAT, Tbk.

Jakarta, Januari 2013

Disetujui dan Diterima oleh:

Pembimbing Skripsi



**Drs. Amin Sar Manihuruk, MS.**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas**

**Ilmu Komunikasi**



**Dr. Agustina Zubair, M.Si.**

**Ketua Bidang Studi**

**Public Relations**



**Suryaning Hayati, MM**

## KATA PENGANTAR

Sujud syukur penulis ucapkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S1) pada jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis memilih judul “**Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Karyawan Outsourcing Pada Divisi Direct Sales PT. Indosat, Tbk.**”

Penulis sadar bahwa dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Namun demikian, pihak-pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini telah menjadi dukungan berharga bagi penulis selama proses penulisan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Drs. Amin Sar Manihuruk, MS Selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis.
2. Dosen – dosen Fikom program studi Public Relations UMB yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis menjadi lebih paham akan bidang Public Relations
3. Orang tua penulis, yakni Bapak (Purn) Kolonel Inf. Solikin Effendi S.sos, ibu Sri Suana dewi, yang telah memberikan dukungan dan bantuannya baik secara moril dan materil.
4. Suami tercinta, Yan Artdhyanto SE.dan putra kebanggaan Muhammad Rafky Artdhyanto yang setia mendampingi dan memberi Semangat dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai dengan selesai, banyak

memberikan masukan, kritik, saran, agar penulis bisa lulus dengan nilai yang baik dan menyanggah gelar S1.

5. Keluarga besar di PT. Indosat Tbk. Koordinator Direct Sales Retail Manajemen Rifky Ariani SE, Koordinator support Dewi Ratnasari, *my beloved tim* Andi, Ricky, Rahma dan rekan – rekan di PT. Indosat Tbk.
6. Rekan-rekan seperjuangan Public Relations Angkatan 14 dan 15 yang telah membantu penulis memberikan semangat dan motivasi kepada penulis hingga tersusun skripsi ini.

Untuk itu penulis berharap semoga Allah SWT, melimpahkan segala karunia-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna, karena itu dengan rendah hati penulis menerima segala kritik dan saran membangun dari para pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Jakarta 31 Oktober 2012

Dian Tri Anggraeni

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Persetujuan Skripsi.....</b>	<b>i</b>
<b>Tanda Lulus Sidang Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Pengesahan Perbaikan Skripsi.....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstraksi.....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pokok Bahasan.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Komunikasi Organisasi.....	6
2.2 Iklim Organisasi.....	11
2.3 Undang-undang Mengenai <i>Outsourcing</i> .....	16
2.4 Kepuasan Karyawan .....	22

	2.5 Hubungan Iklim Komunikasi Dengan Kepuasan	
	Karyawan <i>Outsourcing</i> .....	28
	2.6 Hipotesis.....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
	3.1 Tipe Penelitian.....	31
	3.2 Metode Penelitian.....	31
	3.3 Populasi dan Sampel.....	32
	3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	35
	3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	43
	3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
	3.7 Teknik Pengolahan Data.....	45
	3.8 Teknik Analisis Data.....	47
	3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
	3.9.1 Uji Validitas.....	53
	3.9.2 Reliabilitas.....	55
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
	4.1 Gambaran Singkat Perusahaan .....	57
	4.2 Hasil Penelitian.....	59
	4.2.1 Data Responden.....	59
	4.2.2 Pengaruh Iklim Organisasi (Variabel X).....	61
	4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja (Variabel Y).....	71



4.3 Analisis Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Karyawan <i>Outsourcing</i> Pada Divisi Direct Sales PT. Indosat, Tbk.....	83
4.3.1 Analisis Koefisien Korelasi .....	83
4.3.2 Uji Regresi .....	84
4.4 Analisis pengujian Statistik.....	86
4.5 Pembahasan.....	87
<b>BAB V</b> <b>PENUTUP</b> .....	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
5.2.1 Saran Akademis.....	90
5.2.2 Saran Praktis.....	90