



**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR  
PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA DAN TANGERANG  
PERIODE 2011-2012**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
Disusun oleh :  
**DEA EFRI DIANTIMI**  
MERCU BUANA

**44207010035**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul** : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR PT. PLN (Persero)  
DISTRIBUSI JAKARTA DAN TANGERANG

**Nama** : Dea Efri Diantimi

**Nim** : 44207010035

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Juni 2013

Mengetahui,  
Pembimbing

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)




Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Dea Efri Diantimi  
Nim : 44207010035  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jurusan : Public Relations  
Judul : Iklim Komunikasi Organisasi Di Kantor PT. PLN (Persero) Distribusi  
Jakarta dan Tangerang

Jakarta, Juni 2013

Disetujui dan Diterima Oleh:  
**Pembimbing**

  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Public Relations**

  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

  
(Suryaning Hayati, SE. M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Dea Efri Diantimi  
Nim : 44207010035  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jurusan : Public Relations  
Judul : Iklim Komunikasi Organisasi Di Kantor PT. PLN (Persero) Distribusi  
Jakarta dan Tangerang

Jakarta, Juni 2013

1. Ketua Sidang

Irmulan Sati, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli

Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

3. Pembimbing

Dr. Agustina Zubair, M.Si

(.....)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan skripsi ini yang berjudul Iklim Komunikasi Organisasi di kantor PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta dan Tangerang Periode 2011-2012, penulis menyadari bahwa masih banyak terjadi kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis berharap adanya penyempurnaan dan skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan.

Dengan terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan support dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menghantarkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si sekaligus dosen pembimbing satu-satunya yang telah bersabar memberikan waktu, petunjuk, saran-saran dan juga sebagai motivator bagi saya hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Ketua Bidang Studi Public Relations Ibu Suryaning Hayati, SE.M.Si.
3. Sekertaris Bidang Studi Public Relations Ibu Novi Erlita, M.A.
4. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos.M.Si yang selalu memberikan nasihat dan dukungan.
5. Ibu Irmulan Sati, SH.M.Si selaku ketua sidang yang sebelumnya selalu memberikan nasihat dan dukungan.
6. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku penguji ahli.
7. Seluruh Staff TU Fikom, khususnya Mas Mawi, keluarga rektorat Ka Nina Zatina, mba Siska dan lain-lain yang telah memberikan support.

8. Pimpinan, seluruh sekretaris divisi di kantor PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta dan Tangerang, khususnya divisi Komunikasi Hukum dan Administrasi yaitu Ka Eki, Mba Chacan, Ka Pandu, Mba Lia dan lain-lain, untuk data-data dan informasi tentang perusahaan.
9. Mamaku tercinta Erna Suryani Lubis, yang tiada hentinya memberikan dukungan moril maupun materil dan juga doa yang tulus demi terselesaikannya skripsi ini. You are the best Mom in this world.
10. Adikku tercinta Sefrilham Jonna Putra, dan seluruh saudara-saudaraku yang terus mensupport.
11. Untuk orang terhebatku Fauzi Azhari (UNJ Sipil 07) yang telah memberikan dukungan penuh, saran-saran, dan waktu untuk menemani mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
12. Sahabat-sahabatku, Dwi Murni Apriliyana, Kusuma Jaya, Osky Amelia, Gita Pristia, Virna Novita, Vivi Apriyani yang memberikan support, nasihat-nasihat, dan juga saran-saran dalam penyelesaian skripsi ini, dan seluruh teman-teman seperjuangan Public Relations 2007 lainnya, juga kepada teman-teman seperjuangan lembaga HMJ PR dan DPM FIKOM yang telah mensupport.
13. Teman-teman UNJ Sipil 2007, Rizky Widyatama, Kaka Manto yang telah membantu memperbaiki netbook sehingga penulis dapat melanjutkan skripsi, dan teman-teman pendopo lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Dengan demikian, semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayahnya kepada semua pihak tersebut diatas hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, pembaca terutama bagi diri penulis sendiri, meskipun penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, Juni 2013

Dea Efri Diantimi



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.2.1 Kegunaan Akademis .....	8
1.2.2 Kegunaan Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	9
2.2 Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	17
2.2.3 Jaringan Komunikasi Organisasi .....	21
2.3 Iklim Komunikasi Organisasi .....	24
2.3.1 Pengertian Iklim Komunikasi Organisasi .....	24



2.4 Karyawan .....	27
2.4.1 Pengertian Karyawan .....	27
2.5 Humas .....	30
2.5.1 Pengertian Humas.....	30
2.5.2 Humas Pemerintah .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi .....	41
3.3.2 Sampel .....	43
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	44
3.3.4 Alokasi Sampel .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.1 Data Primer .....	46
3.4.2 Data Sekunder .....	46
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep ..	46
3.5.1 Definisi Konsep .....	46
3.5.2 Operasionalisasi Konsep .....	49
3.6 Teknik Analisa Data .....	61

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	65
4.1.1 Visi dan Misi .....	71
4.1.1.1 Visi .....	71
4.1.1.2 Misi.....	71
4.1.2 Tujuan Perusahaan .....	71
4.1.3 Sasaran Perusahaan .....	72
4.1.4 Struktur Perusahaan.....	73
4.2 Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Karakteristik Responden .....	74
4.2.2 Iklim Komunikasi Organisasi .....	77
4.3 Pembahasan.....	120

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	128
5.2 Saran .....	133
5.2.1 Saran Akademis .....	134
5.2.2 Saran Praktis .....	134

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan status kepegawaian
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja
Tabel 4.4	Saya merasa mendapatkan dukungan atau perhatian moril dari perusahaan dalam mengerjakan tugas-tugas
Tabel 4.5	Saya merasa mendapatkan dukungan atau perhatian materil dari perusahaan dalam mengerjakan tugas-tugas
Tabel 4.6	Saya merasa mendapatkan dukungan atau perhatian pada sesama rekan kerja sejawat dalam mengerjakan tugas-tugas perusahaan
Tabel 4.7	Saya merasa sudah memberikan perhatian atau dukungan pada program kerja perusahaan
Tabel 4.8	Saya merasa sudah memberikan perhatian atau dukungan pada kebijakan yang berlaku di perusahaan
Tabel 4.9	Supportiveness (Daya Dukung)
Tabel 4.10	Saya merasa diakui keberadaannya di dalam perusahaan
Tabel 4.11	Saya merasa bebas melontarkan pendapat-pendapat saya
Tabel 4.12	Saya merasa pendapat saya dihargai oleh rekan kerja sejawat dalam pengambilan suatu keputusan
Tabel 4.13	Bawahan merasa ingin pendapatnya dihargai oleh atasan
Tabel 4.14	Atasan cukup menanggapi saran atau pendapat bawahan
Tabel 4.15	Atasan cukup mengikut sertakan bawahan dalam pengambilan keputusan
Tabel 4.16	Participative Decision Making (Partisipasi Membuat Keputusan)
Tabel 4.17	Saya merasa dipercaya dalam menjalankan tugas-tugas perusahaan
Tabel 4.18	Saya merasa percaya terhadap yang dilakukan atasan saya
Tabel 4.19	Saya merasa percaya terhadap apa yang dilakukan rekan kerja sejawat dalam menyelesaikan pekerjaan
Tabel 4.20	Saya merasa percaya bahwa kegiatan-kegiatan dalam perusahaan akan sukses atau berhasil

- Tabel 4.21 Saya mendapatkan atau menerima informasi yang meningkatkan kemampuan untuk mengkoordinasikan pekerjaan dalam perusahaan
- Tabel 4.22 Atasan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk bekerja sendiri
- Tabel 4.23 Atasan menganggap karyawan memiliki kemampuan yang cukup dalam menjalankan tugasnya
- Tabel 4.24 Perusahaan mempunyai system yang baik untuk menilai prestasi karyawan
- Tabel 4.25 Trust, Confidence and Credibility (Kepercayaan, Percaya Diri, dan Kredibilitas)
- Tabel 4.26 Atasan jujur menyatakan suatu alasan jika tidak ingin diganggu
- Tabel 4.27 Saya jujur dalam mengisi absensi harian
- Tabel 4.28 Atasan berterus terang dalam menceritakan masalah yang dialami perusahaan
- Tabel 4.29 Atasan berkata jujur untuk menyatakan kesalahan atau kebenaran dalam menyelesaikan pekerjaan
- Tabel 4.30 Atasan mau menerima dan memberi suatu kritikan
- Tabel 4.31 Rekan kerja sejawat bersedia berterus terang dalam menyampaikan kritik atau saran
- Tabel 4.32 Rekan kerja sejawat bersedia menerima saran atau kritik
- Tabel 4.33 Atasan mau memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan bawahan
- Tabel 4.34 Rekan kerja sejawat terbuka dan berterus terang dalam menyebarkan informasi tentang perusahaan dengan baik
- Tabel 4.35 Atasan tidak menutupi informasi mengenai perusahaan sebatas yang diketahui oleh bawahannya
- Tabel 4.36 Atasan dapat dengan mudah mengakui kesalahan yang dibuatnya sendiri
- Tabel 4.37 Masing-masing rekan kerja bersedia mengakui kesalahan yang dilakukannya

- Tabel 4.38 Atasan sering mengajak karyawannya di semua tingkatan untuk berkonsultasi dan berkomunikasi dengan baik
- Tabel 4.39 Rekan kerja sejawat saling berkomunikasi dengan baik
- Tabel 4.40 Atasan bersedia berdiskusi tentang masalah perusahaan dan keluhan karyawan
- Tabel 4.41 Opens and Candor (Keterbukaan dan Keterusterangan)
- Tabel 4.42 Seluruh anggota perusahaan dapat menyebutkan tujuan perusahaan
- Tabel.4.43 Saya mempunyai rasa loyalitas yang tinggi dalam perusahaan
- Tabel 4.44 Saya mampu berkomitmen untuk menjalankan tujuan perusahaan
- Tabel 4.45 Sesama rekan kerja sejawat bersedia saling membantu dalam menyelesaikan tugas untuk tujuan perusahaan
- Tabel 4.46 Saya telah merasa puas dengan keterlibatan dalam perusahaan
- Tabel 4.47 Atasan atau perusahaan telah memberikan penghargaan atas prestasi yang diraih oleh karyawannya
- Tabel 4.48 Antar rekan kerja sejawat mampu saling menghargai atas prestasi yang diraih oleh masing-masing pihak
- Tabel 4.49 Saya mempunyai keinginan untuk meningkatkan prestasi dalam bekerja
- Tabel 4.50 High Performance Goals (Penghargaan atas tujuan prestasi yang tinggi)
- Tabel 4.51 Iklim Komunikasi Organisasi