



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
(POS) TERHADAP KINERJA KARYAWAN
UNIVERSITAS TERBUKA DI TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh:
Arum Saptafani
44208010025**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Arum Saptafani
NIM : 44208010025
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan Universitas Terbuka di Tangerang Selatan

Jakarta, Juni 2012

Mengetahui

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Arum Saptafani
NIM : 44208010025
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan Universitas Terbuka di Tangerang Selatan

Jakarta, Juli 2012

1. Ketua Sidang
Suryaning Hayati, MM
2. Penguji Ahli
Dra. Agustina Zubair, M.Si
3. Pembimbing I
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Arum Saptafani
NIM : 44208010025
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan Universitas Terbuka di Tangerang Selatan

Jakarta, Juli 2012

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam yang setia membimbing hamba hambanya dan hanya atas bantuan serta tuntunannya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan universitas terbuka di Tangerang Selatan”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan demi perbaikan pemikiran dan penyusunan yang lebih baik lagi. terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak yang banyak memberikan sumbangan yang sangat berarti baik moril maupun materil.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si., selaku pembimbing akademi dan pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingannya kepada penulis.
2. Orang tua tercinta Bapak Giyarto, S.Pd., dan Ibu Kasiyati yang selalu mencurahkan kasih sayangnya, memberikan dukungan dan doa yang tak henti di setiap sujudnya agar kelak penulis dilancarkan kuliahnya agar sukses dikemudian hari. Serta kakaku, adikku tersayang dan semua saudara yang telah mendoakan penulis.
3. Seluruh dosen fakultas ilmu komunikasi yang telah memberikan pengajaran selama proses perkuliahan.
4. Puspita Sari, S.Kom., M.Si., dan Aries Triyadi, S.sos., MM., sebagai tutor yang telah membantu memberikan saran penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Fade Pramureza, S.Kom., Ibu Ema, Ibu Milly, dan seluruh karyawan Universitas Terbuka di Tangerang Selatan.
6. Adam Septian dan semua teman temanku yang menemani selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana, untuk “rempongs” puri, ria, vera, eva, iqna, hani, riana, intan, emon, bayi, sigit, euis, kartika, dini, atika dan Tami, serta teman-teman lain

yang tak bisa di sebutkan satu persatu, terima kasih untuk persahabatan yang telah kita jalin.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga dalam penelitian skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, terutama dalam bidang ilmu komunikasi.

Jakarta, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	15
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	17
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	17
2.1.2 Proses Komunikasi	18
2.1.3 Tujuan Komunikasi	19
2.2 Komunikasi Organisasi	20
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	20
2.2.2 Komunikasi Vertikal	21
2.3 Public Relations.....	22
2.3.1 Pengertian Public Relations.....	22
2.3.2 Peran Public Relations.....	23
2.3.3 Fungsi Public Relations.....	24

2.4	<i>Perceived Organizationl Support (POS)</i>	25
2.4.1	Pengertian <i>Perceived Organizationl Support (POS)</i>	25
2.4.2	Dampak <i>Perceived Organizationl Support (POS)</i>	30
2.5	Kinerja	33
2.5.1	Pengertian Kinerja	33
2.5.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	35
2.5.3	Karyawan.....	39
2.6	Dasar Pemikiran Komunikasi, Public Relations, POS dan Kinerja	41
2.7	Hipotesis Penelitian.....	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	44
3.2	Metode Penelitian	45
3.3	Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1	Populasi	46
3.3.2	Sampel.....	47
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	50
3.4.1	Definisi Konsep.....	50
3.4.2	Operasionalisasi Konsep.....	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.1	Data Primer.....	55
3.5.2	Data Sekunder..	55
3.5.3	Validitas Dan Reliabilitas.....	56
3.5.4	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.5.4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X.	58
3.5.4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y.	59
3.6	Teknik Analisis Data	61
3.7	Hipotesis Statistik.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1	Sejarah.....	66
4.1.2	Tujuan, Visi dan Misi.....	69
4.1.2.1	Tujuan didirikan UT	70
4.1.2.2	Visi	70
4.1.2.3	Misi	70
4.1.3	Struktur Organisasi UT	71
4.1.4	Logo Universitas Terbuka.....	72
4.1.5	Program Kerja Universitas Terbuka yang terkait dengan <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	73
4.2	Hasil Penelitian.....	75
4.2.1	Identitas Responden.....	75
4.2.2	Variabel X: <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).	78
4.2.3	Variabel Y: Kinerja Karyawan Universitas Terbuka di Tangerang Selatan.	93
4.3	Deskripsi Hasil Uji Hipotesis	116
4.3.1	Hasil Koefisien Determinasi.....	116
4.3.4	Hasil Anova (<i>uji F</i>).....	117
4.4	Pembahasan	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Coding Sheet
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Frekuensi Tabel Tunggal
5. Regresi Linear Sederhana
6. Nilai-nilai r Product Moment
7. Surat Permohonan Ijin Menyebarkan Kuesioner Universitas mercu Buana
8. Surat Ijin Menyebarkan Kuesioner Universitas Terbuka
9. Curriculum Vitae

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Populasi Karyawan UT.....	46
Tabel 3.2	Tabel Perhitungan Pengambilan Sampel	48
Tabel 3.3	Operasionalisasi Konsep	51
Tabel 3.4	Hasil Pengolahan Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X	58
Tabel 3.5	Hasil Pengolahan Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	59
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2	Usia Responden.....	75
Tabel 4.3	Lama Bekerja di Universitas Terbuka.....	76
Tabel 4.4	Unit Kerja.....	77
Tabel 4.5	Universitas Terbuka (UT) melakukan pengembangan karyawan secara adil	78
Tabel 4.6	Setiap karyawan diberi kesempatan untuk mengutarakan pendapat pada saat rapat kerja.....	79
Tabel 4.7	Seluruh karyawan diperlakukan adil oleh pimpinan.....	80
Tabel 4.8	UT memberikan penilaian secara terbuka pada setiap kerja karyawan	81
Tabel 4.9	Pimpinan menghargai hasil pekerjaan yang dilakukan bawahannya	82
Tabel 4.10	Seandainya saya mengalami kesulitan dalam pekerjaan pimpinan membantu memberikan solusi	83
Tabel 4.11	Pimpinan bangga dengan inisiatif responden dalam bekerja	84
Tabel 4.12	UT mengakui kualitas kerja responden.....	85
Tabel 4.13	UT menghargai karyawan berprestasi dengan pemberian insentif	86
Tabel 4.14	Peluang menempati jabatan yang lebih tinggi terbuka untuk responden	87
Tabel 4.15	UT menjamin rasa nyaman semua karyawannya.....	88
Tabel 4.16	Responden diberikan kebebasan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dinilai lebih prioritas.....	89
Tabel 4.17	Pekerjaan yang responden kerjakan sesuai SOP.....	90
Tabel 4.18	Responden suka pekerjaan yang lebih ‘menantang’	91

Tabel 4.19	Pekerjaan responden saat ini cukup membuat stres	92
Tabel 4.20	Hasil pekerjaan responden sesuai yang diharapkan pimpinan.....	93
Tabel 4.21	Responden berupaya menyelesaikan pekerjaan dengan sempurna.....	94
Tabel 4.22	Kualitas pekerjaan semakin baik daripada sebelumnya.....	95
Tabel 4.23	Tiap pekerjaan yang ditugaskan dapat terselesaikan sesuai target.....	96
Tabel 4.24	Pekerjaan yang jumlahnya banyak saya selesaikan tepat waktu.....	97
Tabel 4.25	Responden suka berinisiatif didalam bekerja.....	98
Tabel 4.26	Responden berusaha terlebih dulu baru bertanya pada orang lain.....	99
Tabel 4.27	Tanpa diminta, responden berinisiatif mengajukan saran pendapat untuk perbaikan hasil kerja.....	100
Tabel 4.28	Responden mampu menggunakan komputer untuk keefektivitasan dalam penyelesaian kerja	101
Tabel 4.29	Responden tetap produktif dalam bekerja meskipun ada penghematan biaya operasional kantor	102
Tabel 4.30	Responden tetap menggunakan waktu sebaik mungkin baru responden berkemas pulang setelah jam kerja.....	103
Tabel 4.31	Pekerjaan yang responden kerjakan mencapai target.....	104
Tabel 4.32	Responden termasuk orang yang cepat menyelesaikan pekerjaan secara baik	105
Tabel 4.33	Responden mampu menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang sempit	106
Tabel 4.34	Responden termasuk orang yang tingkat absensi ketidakhadirannya yang rendah.....	107
Tabel 4.35	Responden datang ke kantor tepat waktu.....	108
Tabel 4.36	Responden mengutamakan pekerjaan UT daripada kepentingan pribadi.....	109
Tabel 4.37	Menurut responden pimpinan berinisiatif membantu pekerjaan responden.....	110
Tabel 4.38	Responden mampu bekerja sama dengan karyawan lain.....	111
Tabel 4.39	Pimpinan memaafkan kesalahan kerja responden.....	112
Tabel 4.40	Responden berkomitmen meningkatkan kualitas UT	113

Tabel 4.41	Responden bertanggung jawab atas pekerjaan yang ditugaskan pada responden	114
Tabel 4.42	Responden tidak berminat pindah ketempat kerja lain	115
Tabel 4.43	Model Summary.....	116
Tabel 4.44	Anova	117