



**KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM PROSES
PRIVATISASI PADA PT GARUDA INDONESIA (PERSERO)
TBK KANTOR PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

MIFTAKHUL JANAHA

44208010075

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **Kepuasan Komunikasi Karyawan dalam Proses
Privatisasi pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Pusat**

Nama : Miftakhul Janah

NIM : 44208010075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2012

Mengetahui,

Pembimbing I

Drs. Gufroni Sakaril, M.M.



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Strata 1 (S1)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Kepuasan Komunikasi Karyawan dalam Proses Privatisasi pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat**

Nama : Miftakhul Janah
NIM : 44208010075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

1. Ketua Sidang

Irmulan Sati Tomohardjo, S.H., M.Si.


(.....)

2. Penguji Ahli

Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.


(.....)

3. Pembimbing

Drs. Gufroni Sakaril, M.M.


(.....)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Strata 1 (S1)

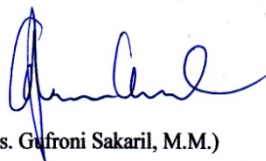
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Kepuasan Komunikasi Karyawan dalam Proses Privatisasi pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat**
Nama : Miftakhul Janah
NIM : 44208010075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing



(Drs. Gufroni Sakaril, M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan YME karena atas limpahan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Komunikasi Karyawan dalam Proses Privatisasi pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat Periode 2009-2011” ini tepat waktu. Adapun skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi penulis sebagai syarat kelulusan strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi, jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, MM, selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingan ini hingga skripsi ini telah selesai.
2. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik materiil maupun inmateriil demi kesuksesan penulis. Semoga semua pengorbanan kalian tidak akan sia-sia dan membuahkan hasil yang memuaskan kalian.
3. Bapak Ikhsan Rosan, Senior Public Relations PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, dan Ibu Garmiasih Arzyanti, Senior Internal Communication PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, terima kasih atas izin penelitiannya dan kesediaannya untuk penulis wawancara.
4. Bapak Abdul Aziz di bagian General Support Garuda Indonesia Training Center, atas bantuannya dalam awal dan akhir penelitian penulis.
5. Ibu Euis Setianingsih di bagian Kepegawaian PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, atas bantuannya selama penelitian ini berlangsung.
6. Ibu Harryde Magdaniar, Communication Officer PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan Mbak Shanny Febriana Reciningrum, staf Corporate Communication PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk atas bantuannya dalam

pengambilan data penelitian ini, yang begitu sangat membantu dan memudahkan penelitian ini.

6. Mbak Ranti, staf Corporate Secretary Garuda Indonesia, terima kasih atas wawancaranya dan bantuannya dalam penelitian ini.
7. Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, atas bantuan penyusunan surat-surat pengantar untuk pelaksanaan penelitian ini.
8. Mas Prasetyo Hendirasmoyo, yang dengan setia mendengarkan segala keluhan kesah penulis serta turut pula memberikan dorongan dan saran kepada penulis. Semoga Tuhan membalas kebaikan kamu.
9. Teman-teman penulis di jurusan Public Relations angkatan 2008 seperti Desi, Ida, Tami, Atika, Euis, Arum, Dini, Rika, Kartika, dan teman-teman dari jurusan lainnya diantaranya Poppy, Anggita, dan semuanya yang membantu jika penulis tidak mengerti.
10. Dan berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Perumusan Masalah 9

1.3. Tujuan Penelitian 9

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis 10

1.4.2. Manfaat Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi Organisasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi 11

2.1.2. Pengertian Organisasi	12
2.1.3. Komunikasi Organisasi	13
2.1.4. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	15
2.1.5. Tujuan Komunikasi Organisasi	17
2.2. Kepuasan Komunikasi	
2.2.1. Pengertian Kepuasan Komunikasi	17
2.2.2. Faktor-Faktor Kepuasan Komunikasi	18
2.3. Privatisasi	
2.3.1. Pengertian Privatisasi	21
2.3.2. Motif dan Tujuan Privatisasi	22
2.3.3. Manfaat Privatisasi	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	24
3.2. Metode Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel	
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	26
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	27
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	
3.4.1. Definisi Konsep	28

3.4.2. Operasionalisasi Konsep	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1. Data Primer	36
3.5.2. Data Sekunder	37
3.6. Validitas dan Reliabilitas	
3.6.1. Validitas	37
3.6.2. Reliabilitas	42
3.7. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	
4.1.1. Sejarah Perusahaan	50
4.1.2. Kegiatan Usaha	53
4.1.3. Visi Misi Perusahaan	55
4.1.4. Nilai-Nilai Perusahaan	55
4.1.5. Tujuan Perusahaan	56
4.1.6. Struktur Organisasi	57
4.2. Public Relations PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	58
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	
4.3.1. Karakteristik Responden	60
4.3.2. Hasil Analisa Deskriptif	62

4.4. Pembahasan Kepuasan Komunikasi	89
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	103
5.2. Saran	
5.2.1. Saran Akademis	105
5.2.2. Saran Praktis	105

DAFTAR PUSTAKA	107
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Kepuasan dan Iklim Komunikasi	19
Tabel 3.1	Populasi Karyawan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	25
Tabel 3.2	Penyebaran Sampel	28
Tabel 3.3	Operasionalisasi Konsep	29
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi	40
Tabel 3.5	Skala Pengukuran Reliabilitas Cronbach	44
Tabel 3.6	Case Reliability	45
Tabel 3.7	Reliability Statistics	45
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 4.4	Kepuasan terhadap Uraian Pekerjaan yang Diberikan Atasan Terkait Rencana Privatisasi Perusahaan	63
Tabel 4.5	Kepuasan terhadap Pekerjaan dan Jenis Tugas yang Dikerjakan pada Masa Privatisasi Perusahaan	64
Tabel 4.6	Kepuasan terhadap Kebijakan Baru yang Dikeluarkan oleh Atasan terkait Rencana Privatisasi Perusahaan	65
Tabel 4.7	Kepuasan terhadap Informasi Mengenai Peraturan Baru terkait Rencana Privatisasi Perusahaan	66

Tabel 4.8	Kepuasan terhadap Informasi Mengenai Kebijakan Perusahaan Terkait Rencana Privatisasi yang Disosialisasikan oleh Atasan, Baik yang Lama Maupun yang Baru	67
Tabel 4.9	Kepuasan terhadap Kecukupan Informasi Rencana Privatisasi Perusahaan	68
Tabel 4.10	Kepuasan Karena Perusahaan Terus Melakukan Perbaikan Terus- Menerus pada Masa Proses Privatisasi Perusahaan Tanpa Menunggu Permasalahan Muncul	69
Tabel 4.11	Kepuasan atas Perbaikan Terkait Rencana Privatisasi Perusahaan	70
Tabel 4.12	Kepuasan terhadap Perubahan Akibat Privatisasi Perusahaan	71
Tabel 4.13	Kepuasan Mendapat Informasi Rencana Privatisasi Perusahaan dari Atasan	72
Tabel 4.14	Kepuasan Terhadap Efektivitas Saluran Komunikasi yang Digunakan Perusahaan untuk Menginformasikan Rencana Privatisasi Perusahaan	73
Tabel 4.15	Kepuasan Terhadap Cara Atasan Menyampaikan Informasi Rencana Privatisasi Perusahaan	74
Tabel 4.16	Kepuasan Terhadap Mutu Tulisan Media Perusahaan yang Berisi tentang Privatisasi Perusahaan	75
Tabel 4.17	Kepuasan Terhadap Nilai Informasi tentang Privatisasi Perusahaan Melalui Media Perusahaan	76
Tabel 4.18	Kepuasan terhadap Keseimbangan Informasi Privatisasi Perusahaan yang Tersedia dan Ketepatan Informasinya	77

Tabel 4.19	Kepuasan dapat Berdiskusi Masalah Pekerjaan dengan Teman Sekerja pada Masa Privatisasi	78
Tabel 4.20	Kepuasan dapat Memperoleh Informasi Mengenai Privatisasi Perusahaan dari Teman Sekerja	79
Tabel 4.21	Kepuasan dapat Bersosialisasi dengan Teman Sekerja pada Masa Privatisasi Perusahaan	80
Tabel 4.22	Kepuasan Mengetahui Visi Misi Perusahaan terkait Rencana Privatisasi Perusahaan	81
Tabel 4.23	Kepuasan Mengetahui Budaya Perusahaan	82
Tabel 4.24	Kepuasan Mengetahui Target Kerja yang Dicapai Perusahaan pada Masa Proses Privatisasi Perusahaan	83
Tabel 4.25	Kepuasan Mendapat Dukungan dari Perusahaan pada Masa Proses Privatisasi Perusahaan	84
Tabel 4.26	Kepuasan dapat Menjaga Nama Baik Perusahaan pada Masa Privatisasi Perusahaan	85
Tabel 4.27	Kepuasan terhadap Bantuan yang Diberikan Perusahaan pada Masa Privatisasi Perusahaan	86
Tabel 4.28	Rata-Rata Pernyataan Variabel Kepuasan Komunikasi	87
Tabel 4.29	Proses Privatisasi Garuda Indonesia	91