



**“ EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA
(PERSERO) KABUPATEN KARAWANG 41300”**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1
(S-1) Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations**

Disusun Oleh :

EVI ANGGRAENI

44208010017

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

2012



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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektifitas Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang
41300

Nama : Evi Anggraeni

Nim : 44208010017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing :

(Ida Anggraeni Ananda, M.Si)



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

LEMBAR PERSETUJUAN LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektifitas Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang 41300

Nama : Evi Anggraeni

Nim : 44208010017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Ketua Sidang

A. Rahman, M.Si

(.....)

Penguji Ahli

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

(.....)

Pembimbing

Ida Anggraeni Ananda, M.Si

(.....)



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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektifitas Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang 41300

Nama : Evi Anggraeni

Nim : 44208010017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing:

(Ida Anggraeni Ananda, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

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

Kata pengantar

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan berkah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala puji penulis panjatkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang menjadi penerang bagi umatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan judul "EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN KARAWANG 41300 ". Untuk diajukan sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana S1, Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Public Relations.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Namun penulis tetap berusaha untuk memperbaiki dengan belajar lagi, hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat diaplikasikan sesuai dengan kapasitas ilmu yang dimiliki.

Penulis juga menyadari dalam penyusunan dan penulisan ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak yang memiliki peran penting. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis. Penulis mengucapkan terima kasih Kepada.

1. Ibu Ida Anggraeni Ananda M.Si selaku Dosen Pembimbing, sekaligus motivator bagi penulis dalam memberikan saran yang membangun, hingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo., S. Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Public Relations.
3. Keluarga tercinta yaitu, kedua orang tua (Bapak Sumarna dan Ibu Parni), kakak serta adikku tersayang (Eva Amelia dan M. Rio Kurniawan) terima kasih untuk doa, dukungan dan semangat yang tiada hentinya, kalian adalah motivator bagi penulis.

4. Kepada sahabat – sahabat (Andini Purnama sari, Dini Andreina dan Ricky Okpriyadi) terima kasih atas dukungan kalian. Serta untuk orang terdekat (Chandra frayoga) yang selama ini setia dengan dukungan dan doa.
5. Seluruh teman – teman PR Angkatan 2008
6. Kepada Pimpinan dan Staff PT. Pos Indonesia pusat Kabupaten Karawang 41300, Bpk. Tedy Permana selaku Pimpinan, Bapak Iwan Gunawan selaku manager SDM yang sudah banyak membantu serta membimbing penulis, dan para staff serta karyawan PT Pos Indonesia Kabupaten Karawang 41300, Manager yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah di izinkan untuk meneliti disana dan memberi data maupun informasi yang valid untuk kelancaran riset ini.
7. Untuk Bapak dan Ibu Dosen Public Relations yang telah memberikan ilmu yang dapat, penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini serta memacu semangat penulis.
8. Kepada mas Mawi selaku Staff TU Fikom yang sudah banyak membantu penulis, dan seluruh staff TU Fikom yang tidak dapat disebutkan satu persatu penulis mengucapkan terima kasih.
9. Dan kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini dan untuk kesekian kalinya penulis memohon maaf kepada semua pihak yang terlibat atas kesalahan dari penulis, baik disengaja maupun tidak.

Demikian, dan semoga penelitian ini dapat berguna untuk kebutuhan mata kuliah dalam bidang Public Relations. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih, wassalamualaikum, Wr. Wb

Jakarta, Juni 2012

Penulis

Evi Anggraeni

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Abstraksi	i

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	14
1.3.1. Tujuan Penelitian	14
1.3.2. Kegunaan Penelitian	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi	16
2.2. Komunikasi Organisasi	21
2.2.1. Fungsi Komunikasi Organisasi	24
2.2.2. Aliran Komunikasi Dalam Organisasi.....	26
2.3. Komunikasi Internal	29
2.4. Public Relations.	32
2.4.1 Tugas Public Relations	33
2.5. Efektifitas Komunikasi Internal.....	34
2.6. Kepuasan Kerja Karyawan.....	40
2.7. Hubungan Efektifitas Komunikasi Internal dengan Kepuasan Kerja Karyawan	45
2.6. Hipotesis Teori.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	49
3.2. Metode Penelitian	49
3.3. Populasi dan Sampel	50
3.3.1. Populasi	50
3.3.2. Sampel	52
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	52
3.4.1 Definisi Konsep	52
3.4.2.Operasionalisasi Konsep	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1. Data Primer	61
3.5.2. Data Sekunder	61
3.5.3. Validitas dan Reliabilitas	62
3.5.3.1 Uji Validitas	62
3.5.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
3.6. Teknik Analisa dan Hipotesis	67
3.6.1. Statistik Deskriptif	69
3.6.2. Koefisien Korelasi.....	71
3.6.3. Regresi Linier Sederhana.....	72
3.6.4. Uji Hipotesis.....	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	74
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Pos Indonesia (Persero)	74
4.1.2. Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero)	76
4.1.3. Motto PT Pos Indonesia (Persero)	76
4.1.4. Struktur Organisasi	77
4.1.5. Aspek kegiatan perusahaan	77
4.1.6. Komunikasi Internal PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang	79
4.2. Hasil Penelitian	82
4.2.1 Karakteristik Responden	82
4.2.2.Efektifitas Komunikasi Internal yang menciptakan kepuasan kerja	85
4.2.3 Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia Pusat Kabupaten Karawang	102
4.3. Analisa Data	114
4.3.1 Uji Korelasi	114
4.3.2 Uji Hipotesis	115
4.3.3 Uji Regresi.....	116
4.3.4 Koefisien Determinan	118
4.4 PEMBAHASAN	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	125
5.2. Saran	126
5.2.1 Saran Akademis	126
5.2.2 Saran Praktis.....	127

DAFTAR PUSTAKA