



**TINGKAT KEPUASAAN KOMUNIKASI
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. GRAHA SUMBER PRIMA ELEKTRONIK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

RITA WAHYUNINGSIH
44205120069

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : TINGKAT KEPUASAAN KOMUNIKASI
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. GRAHA SUMBER PRIMA ELEKTRONIK

Nama : Rita Wahyuningsih

NIM : 44205120069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 Oktober 2010
Mengetahui,
Pembimbing

(Siti Dewi Sri Ratna Sari SS, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SKRIPSI

Judul : TINGKAT KEPUASAAN KOMUNIKASI
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. GRAHA SUMBER PRIMA ELEKTRONIK

Nama : Rita Wahyuningsih

NIM : 44205120069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Oktober 2010

Ketua Sidang
Nama: Drs. Riswandi M.Si

(Drs. Riswandi M.Si)

Penguji Ahli
Nama: Feni Fasta SE., M.Si

(Feni Fasta SE., M.Si)

Pembimbing
Nama: Siti Dewi Sri Ratna Sari SS, M.Si

(Siti Dewi Sri Ratna Sari SS, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : TINGKAT KEPUASAAN KOMUNIKASI
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. GRAHA SUMBER PRIMA ELEKTRONIK

Nama : Rita Wahyuningsih

NIM : 44205120069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Oktober 2010
Disetujui dan Diterima Oleh :
Pembimbing

(Siti Dewi Sri Ratna Sari SS, M.si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Mengetahui,

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan kemurahanNya skripsi ini dapat kami selesaikan sesuai yang diharapkan. Dalam skripsi ini kami membahas “Tingkat kepuasan komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Graha Sumber Prima Elektronik,” suatu permasalahan yang dialami oleh perusahaan yang sedang berkembang.

Skripsi ini dibuat dalam rangka memperdalam pemahaman masalah komunikasi yang ada dalam perusahaan yang sangat penting dalam suatu harapan kinerja karyawan yang lebih baik.

Dalam proses skripsi ini, tentunya kami mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan saran, untuk itu rasa terima kasih yang dalam-dalamnya kami sampaikan :

1. Ibu Siti Dewi Sri Ratna Sari SS, M.Si selaku dosen pembimbing yang sudah menyediakan waktu, tenaga dan membagikan ilmunya
2. Bapak Juwono Tri Atmojo S.Sos, M.Si yang memberi pengarahan
3. Bapak, Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha yang sudah membantu
4. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak memberikan masukan
5. Suamiku yang selalu memberi dukungan
6. Anakku yang sedang dalam kandungan yang memberikan semangat

Demikian skripsi ini saya buat semoga bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. terutama kajian tentang kepuasan komunikasi. Semoga karya yang sederhana itu menjadi awal dari produktivitas pribadi saya di masa-masa mendatang agar lebih dewasa dalam bersikap, termasuk kewajiban bakti saya kepada Tuhan, bangsa, negara serta keluarga saya tercinta. Amin.

Jakarta, 21 Oktober 2010

Penulis

Rita Wahyuningsih

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB. I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Rumusan masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Akademis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Komunikasi	8
2.1.1. Definisi Komunikasi	8
2.1.2. Konsep dan Lingkup Komunikasi	9
2.1.3. Fungsi dan Tujuan Komunikasi	10
2.1.3.1. Fungsi Komunikasi	10
2.1.3.2. Tujuan Komunikasi	10
2.1.4. Prinsip-prinsip Komunikasi	11
2.2. Pengertian Kepuasan Komunikasi	13
2.3. Komunikasi Organisasi	16
2.4. Public Relations	22
2.4.1. Konsep Fungsional Public Relations	23
2.4.2. Fungsi Public Relations	23
2.4.3. Sasaran Public Relations	24
2.5. Kinerja	25
2.5.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	26
2.5.2. Cara-cara untuk meningkatkan kinerja	27
2.6. Karyawan	28

BAB. III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Tipe/Sifat Penelitian	30
	3.2. Metode Penelitian	30
	3.3. Populasi dan Sample	31
	3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	32
	3.4.1. Definisi Konsep	32
	3.4.2. Operasionalisasi Konsep	33
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
	3.5.1. Data Primer	35
	3.5.2. Data Sekunder	36
	3.6. Teknik Analisa Data	36
BAB. IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Gambaran Perusahaan	40
	4.1.1. Sejarah Perusahaan	40
	4.1.2. Struktur Organisasi	43
	4.1.3. Produk Perusahaan	44
	4.2. Hasil Penelitian	46
	4.2.1. Gambaran umum responden	46
	4.2.2. Hasil analisa deskriptif	48
	4.2.2.1. Data Primer	48
	4.2.2.1.1. Iklim komunikasi	48
	4.2.2.1.2. Kemampuan untuk menyarankan perbaikan	48
	4.2.2.1.3. Integrasi organisasi	52
	4.2.2.1.4. Kualitas Media	55
	4.2.2.1.5. Komunikasi Horisontal	57
	4.2.2.1.6. Informasi Organisasi	59
	4.2.2.1.7. Hubungan atasan dan bawahan	61
	4.2.2.1.8. Umpan balik dari karyawan	63
	4.2.2.2. Data Sekunder	68
	4.3. Pembahasan hasil penelitian	69
BAB. V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan	77
	5.2. Saran	79
	5.2.1. Saran Akademis	79
	5.2.2. Saran Praktis	79
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jenis Kelamin	46
Tabel 2	Jenjang Pendidikan	47
Tabel 3	Masa Kerja	48
Tabel 4	Kepuasan komunikasi mengenai visi dan misi perusahaan	48
Tabel 5	Kepuasan komunikasi mengenai tujuan perusahaan	49
Tabel 6	Kepuasan komunikasi mewujudkan tujuan perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan melalui pekerjaan	49
Tabel 7	Kepuasan komunikasi mendapat solusi dari atasan	50
Tabel 8	Kepuasan komunikasi atasan mendengar keluhan dari bawahan	50
Tabel 9	Kepuasan komunikasi atasan yang terbuka pada kritik	51
Tabel 10	Kepuasan komunikasi atasan terbuka pada informasi untuk peningkatan kinerja	52
Tabel 11	Kepuasan komunikasi bekerjasama dengan karyawan lain	52
Tabel 12	Kepuasan komunikasi bekerja dalam tim	52
Tabel 13	Kepuasan komunikasi berkomunikasi dengan atasan untuk peningkatan kinerja	53
Tabel 14	Kepuasan komunikasi atasan menyisihkan waktu untuk berkomunikasi dengan bawahan	53
Tabel 15	Kepuasan komunikasi karena ada petunjuk jelas dari atasan tentang pekerjaan dan lingkungan kerja	54
Tabel 16	Kepuasan komunikasi karena jadwal pertemuan diatur dengan jelas	55
Tabel 17	Kepuasan komunikasi karena agenda pertemuan dan risalah pertemuan diatur dengan jelas	56
Tabel 18	Kepuasan komunikasi karena karyawan dapat mempersiapkan bahan pertemuan sesuai agenda	56
Tabel 19	Kepuasan komunikasi karena peraturan dan SOP perusahaan diketahui dengan jelas	56
Tabel 20	Kepuasan komunikasi karena koordinasi antar bagian berjalan dengan baik	57
Tabel 21	Kepuasan komunikasi karena ketidakperdulian pada rumor tentang perusahaan yang tidak jelas	57
Tabel 22	Kepuasan komunikasi karena komunikasi dengan sesama karyawan satu bagian terjalin dengan baik	58
Tabel 23	Kepuasan komunikasi karena komunikasi dengan sesama karyawan lintas bagian terjalin dengan baik	58
Tabel 24	Kepuasan komunikasi karena kebijakan perusahaan selalu disosialisasikan kepada karyawan	59

Tabel 25	Kepuasan komunikasi karena ada peraturan tertulis yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan	60
Tabel 26	Kepuasan komunikasi karena mengetahui dengan jelas peraturan tentang pekerjaan dan pengukuran kinerja	60
Tabel 27	Kepuasan komunikasi karena atasan mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan kinerja	61
Tabel 28	Kepuasan komunikasi karena pengawasan dari atasan dilakukan secara profesional	61
Tabel 29	Kepuasan komunikasi karena prakarsa bawahan dianggap sebagai inisiatif positif	62
Tabel 30	Kepuasan komunikasi karena karyawan selalu melakukan instruksi dari atasan	62
Tabel 31	Kepuasan komunikasi karena standard penilaian kinerja karyawan diketahui dengan jelas	63
Tabel 32	Kepuasan komunikasi karena dapat bekerja maksimal untuk meningkatkan kinerja	63
Tabel 33	Kepuasan komunikasi karena ada keinginan untuk memiliki karir yang berkembang	64
Tabel 34	Kepuasan komunikasi tentang hal-hal baru yang berkaitan dengan peningkatan kinerja	64
Tabel 35	Rata-rata pernyataan variable Kepuasan Komunikasi	66
Tabel 36	Data turn over karyawan berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 37	Data turn over karyawan berdasarkan Masa Kerja	68
Tabel 38	Data turn over karyawan berdasarkan Jabatan	69

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Kepuasan Komunikasi	i
Tabulasi Jawaban Responden	v
Struktur Organisasi	viii
Data Turn Over Karyawan	ix
Bukti selesai riset dari perusahaan	x
Curriculum Vitae	xi