



**KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT DUTA ABADI
PRIMANTARA PADA KOMUNIKASI VERTIKAL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

NESYA NATALIA NOORANI

44207120003

JURUSAN PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT DUTA ABADI
PRIMANTARA PADA KOMUNIKASI VERTIKAL
Nama : Nesya Natalia Noorani
NIM : 44207120003
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 3 Juli 2010

Mengetahui,
Pembimbing

(Drs. A. Rahman, MM.)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Nesya Natalia Noorani
NIM : 44207120003
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT DUTA ABADI
PRIMANTARA PADA KOMUNIKASI VERTIKAL

Disetujui dan Diterima oleh :

Pembimbing

(Drs. A. Rahman, MM.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Komunikasi

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Irmulan Sati T, SH,M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nesya Natalia Noorani

NIM : 44207120003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT DUTA ABADI

PRIMANTARA PADA KOMUNIKASI VERTIKAL

Jakarta, 3 Juli 2010

Ketua Sidang

Nama : Irmulan Sati T, SH,M.Si

(.....)

Penguji Ahli

Nama : Dr. Farid Hamid U., S.Sos., M.Si

(.....)

Pembimbing

Nama : Drs. A. Rahman, MM.

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah S.W.T. karena atas rahmat dan karunia-Nya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Strata Satu dalam bidang komunikasi jurusan public relations di Universitas Mercu Buana, Jakarta. Penulis mengambil judul "Kepuasan Komunikasi Karyawan PT Duta Abadi Primantara pada Komunikasi Vertikal".

Meskipun melalui berbagai cobaan dalam penyusunan skripsi ini akhirnya Peneliti berhasil juga menyelesaikan seperti yang diharapkan oleh Peneliti, tetapi hal ini tidak terlepas dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Peneliti juga menyadari, didalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Tetapi peneliti tetap berharap mudah-mudahan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang membutuhkannya.

Selain itu tak lupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang-orang yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai, diantaranya:

1. Drs. A. Rahman, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, bimbingan, serta pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Diah Wardhani, M.Si, selaku dekan fakultas ilmu komunikasi universitas Mercu Buana.

3. Irmulan Sati T, SH,M.Si selaku ketua program studi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Drs. Tri Atmojo Juwono, S.Sos,MSi selaku sekretaris program studi Public Relations Universitas Mercu Buana
5. Ibu Marhaeni Fajar Kurniawati, S.Sos,M.Si selaku dosen Public Relations Universitas Mercu Buana
6. Dr. Farid Hamid U., S.Sos., M.Si selaku dosen riset Public Relations universitas Mercu Buana
7. Seluruh staf, pengurus dan karyawan di lingkungan universitas Mercu Buana kampus menteng khususnya Bpk. Sarmawi TU fikom yang telah banyak bantuan.
8. Seluruh rekan-rekan kerja PT. Duta Abadi Primantara yang telah banyak membantu selama proses penelitian.
9. Kepada suamiku, Indra Eka Prasetyo,SE yang selalu bersedia membantu dan memberikan dukungannya di setiap saat.
10. Kepada putri kecilku tersayang, Sashandra Talitha Azra Prasetyo yang selalu menyinari hidupku dan menjadi pengobat didalam hidupku.
11. Seluruh keluarga terutama kepada mama, Hj. Munirah Hanafiah terima kasih atas seluruh doa dan dukungan yang selalu mama berikan, kepada papa, Alm. Kol. Pnb. H. Sattva Chodrie, terima kasih atas semua bimbinganmu dulu dan doamu dari sana.
12. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Public Relation Menteng angkatan XII, kalian benar-benar membuat suasana kelas menjadi hidup dan lebih berarti.

Tiada kesan tanpa kehadiran kalian semua. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama proses penelitian ini.

13. Tak lupa kuucapkan juga terima kasihku kepada Perpustakaan Universitas Mercu Buana.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada orang-orang yang telah banyak membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Kiranya Allah S.W.T dapat memberikan berkah, karunia dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, 3 Juli 2010

Nesya Natalia Noorani

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	
2.1.1 Pengertian Komunikasi	9
2.1.2 Fungsi-fungsi Komunikasi	9
2.1.3 Bentuk Kegiatan organisasi.....	10
2.1.4 Tujuan Komunikasi.....	12
2.1.5 Pengertian Organisasi	13
2.1.6 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	13
2.1.7 Tujuan Komunikasi Organisasi	14
2.1.8 Pengertian Struktur Organisasi	14

2.1.9	Arus Komunikasi Dalam Organisasi	17
2.1.10	Jaringan Komunikasi	17
2.1.11	Peran Jaring Komunikasi	18
2.1.12	Bentuk Jaringan Komunikasi	19
2.1.13	Jenis Jaring Komunikasi	20
2.2	Public Relations	
2.2.1	Pengertian Public relations	30
2.2.2	Fungsi dan Peran Public Relations	31
2.2.3	Kegiatan Public Relations	33
2.3	Kepuasan Komunikasi.....	34
2.4	Definisi Karyawan	37

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel	40
3.3.3	Penarikan Sampel	41
3.4	Definisi Dan Operasionalisasi Konsep	42
3.4.1	Definisi Konsep	42
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.1	Data Primer	45
3.6.2	Data Sekunder	45

3.7 Teknik Analisis Data	45
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.1.2 Kebijakan Mutu Perusahaan	47
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.2 Hasil Penelitian	53
4.3 Pembahasan	78
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Rekap Data Dilapangan

Lampiran 3 : Struktur Organisasi Perusahaan

Lampiran 4 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran 5 : Curriculum Vitae

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	: Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tabel 4.3	: Informasi berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan atasan
Tabel 4.4	: Cara atasan menyampaikan instruksi tugas
Tabel 4.5	: Sosialisasi kebijakan baru yang dilakukan perusahaan
Tabel 4.6	: Sosialisasi kebijakan baru yang dilakukan oleh atasan
Tabel 4.7	: Informasi mengenai sistem <i>reward</i>
Tabel 4.8	: Informasi mengenai sistem <i>punishment</i>
Tabel 4.9	: Atasan mendengarkan dan menampung masukan dari karyawan
Tabel 4.10	: Masalah yang anda hadapi dapat dikomunikasikan secara terbuka dengan atasan
Tabel 4.11	: Atasan anda memberikan jalan keluar dari masalah yang anda hadapi dengan mempertimbangkan masukan dari anda
Tabel 4.12	: Kepuasan mendapatkan informasi yang cukup mengenai pekerjaan dari media komunikasi yang digunakan oleh perusahaan
Tabel 4.13	: Saluran komunikasi telepon yang ada di perusahaan telah dipergunakan dengan efisien
Tabel 4.14	: Saluran komunikasi faksimile yang ada di perusahaan telah dipergunakan dengan efisien
Tabel 4.15	: Saluran komunikasi surat elektronik (e-mail) internal perusahaan telah dipergunakan dengan efisien
Tabel 4.16	: Saluran komunikasi internet perusahaan telah dipergunakan dengan efisien
Tabel 4.17	: Saluran komunikasi surat/memo internal telah dipergunakan dengan efisien
Tabel 4.18	: Anda merasa puas dengan media komunikasi yang ada saat ini

Tabel 4.19	: Kejelasan informasi yang diterima dari atasan melalui media komunikasi
Tabel 4.20	: Ketersediaan line telepon di perusahaan anda
Tabel 4.21	: Kualitas suara pada line telepon perusahaan
Tabel 4.22	: Ketersediaan mesin faksimile di perusahaan anda
Tabel 4.23	: Kualitas jaringan mesin faksimile di perusahaan anda
Tabel 4.24	: Ketepatan waktu dan kecepatan informasi yang didapat dengan menggunakan media komunikasi surat elektronik (e-mail)
Tabel 4.25	: Ketepatan waktu dan kecepatan informasi yang didapat dengan menggunakan media komunikasi surat/memo internal
Tabel 4.26	: Mengetahui misi visi perusahaan dengan jelas
Tabel 4.27	: Pengetahuan akan kultur dan budaya perusahaan secara jelas
Tabel 4.28	: Kepuasan akan informasi mengenai target kerja dan pencapaian yang telah mereka lakukan
Tabel 4.29	: Anda mendapatkan dukungan dari perusahaan berkaitan dengan masalah pekerjaan
Tabel 4.30	: Anda merasa puas karena dengan dukungan yang diberikan perusahaan atau atasan berkaitan dengan usaha peningkatan kualitas Anda sebagai karyawan demi kemajuan perusahaan
Tabel 4.31	: Anda merasakan bahwa atasan mau mengerti atau berempati terhadap apa yang dirasakan oleh bawahan sehingga tercipta tim kerja yang solid.
Tabel 4.32	: Nilai rata-rata tingkat kepuasan komunikasi karyawan PT DAP pada komunikasi vertikal.