



MERCU BUANA

**KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PADA
PT. TELKOMSEL AREA II JABOTABEK
JAWA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

SARJANA KOMUNIKASI

UNIVERSITAS

Disusun Oleh

Nama: NINING NURNINGSIH

Nim : 04201-071

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
2006**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Nining Nurningsih
Nim : 04201-071
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Kepuasan Komunikasi Karyawan Pada
PT. Telkomsel Area II Jabotabek Jawa Barat

Jakarta, 3 Juni 2006

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Irmulan Sati, SH, Msi)

(Ispawati Asri, Msi)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Nining Nurningsih
Nim : 04201-071
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Kepuasan Komunikasi Karyawan Pada
PT. Telkomsel Area II Jabotabek Jawa Barat

Jakarta, 19 Juli 2006

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

(Irmulan Sati, SH, Msi)

(Ispawati Asri, Msi)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Humas

(Dra. Diah Wardhani, Msi)

(Irmulan Sati, SH, Msi)



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nining Nurningsih
Nim : 04201-071
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Kepuasan Komunikasi Karyawan Pada
PT. Telkomsel Area II Jabotabek Jawa Barat



Jakarta, 19 Juli 2006

- 1). Ketua Sidang : Drs. Riswandi, Msi
2). Penguji Ahli : Dra. Agustina Zubair, Msi
3). Pembimbing I : Irmulan Sati, SH, Msi
4). Pembimbing II : Ispawati Asri, Msi

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, Tuhan yang maha besar, maha mengetahui dengan segala rahmat yang diberikan dengan segala kemampuan dan segenap tenaga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Topik atau bahas yang akan diteliti oleh penulis pada skripsi ini mengenai **“Kepuasan Komunikasi Karyawan Pada PT. Telkomsel Area II Jabotabek Jawa Barat “** sengaja penulis mengangkat topik ini sebagai topik penelitian skripsi dikarenakan rasa penulis yang besar terhadap masalah komunikasi karena rasa tertarik penulis yang besar terhadap masalah komunikasi terutama masalah kepuasan komunikasi didalam organisasi pada karyawannya.

Adapun penyusunan skripsi ini lebih lanjut untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Strata (S1).

Adapun penyusunan skripsi ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih Kepada semua pihak-pihak yang banyak membantu atas terselesaikannya Skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati terima kasih yang sangat tulus saya hanturkan kepada :

1. Ibu Irmulan Sati, SH, Msi selaku Ketua Bidang Studi Humas dan selaku pembimbing pertama, terima kasih atas kesediaannya membantu saya menyelesaikan skripsi ini, terima kasih karena bersedia ditemui kapan saja, tanpa bantuan ibu mungkin tidak mungkin terselesaikam dan terima kasih juga atas saran sarannya *And Thanks for being a good teacher for me.*

2. Untuk Ibu Ispawati Asri, selaku pembimbing kedua, terima kasih atas waktu dan sarannya selama ini, *Thanks you for being a good teacher for me.*
3. Untuk kedua orang tuaku yang saya hormati dan sayangi, terima kasih atas segala dukungannya, selalu sabar mandoakan aku, Kadang aku selalu mengecewakan kalian berdua, Sayang ayah, Ibu buat aku ga' Pernah berkurang...*I Love you full.*
4. Untuk Manager HR & Adm. Area jabotabek Jawa Barat Marthinus P, terima ats diberi kesempatan untuk magang pada perusahaan PT. Telkomsel
5. Untuk Mba Indri Darma Yanti sekertaris GM Sales & CS. Reg Jabotabek mambimbing saya dan atas informasi-informasi yang diberikan mengenai Telkomsel.
6. Dan untuk seluruh karyawan Telkomsel, terima kasih atas kesediaannya mengisi kuesioner.
7. Untuk adikku yang tersayang Hendra, wiwin dan sikecil adi kalian adalah bagian dari hidup aku yang selalu aku sayangi. *I love You Full*
8. Untuk Eko Barchia terima kasih atas segala cinta, waktu dan pengorbanannya. *Youre my evrerthing that I have in my life. Cinta yang sesungguhnya ga' selalu memiliki...I hope you happy...*
9. Sahabat-sahabatku nova, ririn, mala, iza, rina, opie dan puji selama hari-hari kuliah yang kita jalani sangat mengesankansuces untuk kalian.
10. Seperjuanganku Neng susi, boty, apri, nahayati, minulayo semangat , dan semua teman-teman yang tidak bisa satu persatu disebutkan oleh penulis
11. tidak lupa buat anak-anak kost melati yang selalu berbagi saat susah dan senang truss buat mba....maapiiin atuh.... kalo sering dijailin n' deavi...inget kuliah....!!

Penulis sadar masih banyak kekurangan dari skripsi ini maka untuk itu dengan rasa senang hati penulis akan menerima saran-saran untuk perbaikan sebagai bekal penulis dimasa mendatang.

Jakarta, 2006

Nining Nurningsih
Nim :04201-071



DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	V
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pokok Permasalahan	6
1.3. Tujuan penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Akademis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
 BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Komunikasi dalam Organisasi	8
2.2. Komunikasi Internal.....	14
2.3. Kepuasan komunikasi.....	16
2.4. Kepuasan Kerja Karyawan.....	24
2.5. Motivasi	26
2.6. Peran Humas didalam Organisasi	29
 BAB III METODELOGI	
3.1. Tipe Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	32

3.3. Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1. Data Primer	33
3.3.2. Data Sekunder	34
3.4. Populasi dan sample	34
3.4.1. Populasi	34
3.4.2. Sampel	34
3.5. Definisi Konsep	37
3.5.1. Kepuasan Komunikasi	37
3.5.2. Operasionalisasi Konsep	38
3.6. Teknik Analisa Data	41
IV HASIL PENELITIAN.....	44
4.1. Sejarah Perusahaan	44
4.2. Struktur Organisasi	44
4.3. Aspek Sarana Dan Prasarana	46
4.4. Hasil Penelitian	48
4.4.1. Karakter Responden	48
4.4.2. Akumulatif kepuasan komunikasi	68
4.5. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. kesimpulan	79
5.2. Saran	80