



MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT**

Nining Nurningsih (04201-071)

Kepuasan Komunikasi karyawan Pada PT. Telkomsel
area II Jabotabek Jawa Barat

1X + 81 halaman : 28 Tabel

Bibliografi : 23 acuan (1987-2004)

ABSTRAKSI

Komunikasi Merupakan hal yang sangat penting terlebih di dalam suatu organisasi. Tanpa komunikasi organisasi tidak akan mungkin berjalan dan organisasi tidak akan mungkin akan mencapai tujuan. Komunikasi di dalam organisasi yang berjalan memuaskan sesuai dengan yang diinginkan karyawan atau yang disebut dengan kepuasan komunikasi dapat mempengaruhi kinerja para karyawan didalam organisasi. Hal ini yang membuat penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh dari kepuasan komunikasi karyawan pada PT. Telkomsel area II Jabotabek Jawa Barat.

Pengertian kepuasan komunikasi pada penelitian ini mengacu pada konsep pemikiran *Down & Hazen* yang menyatakan bahwa ada 8 faktor yang dapat menimbulkan kepuasan komunikasi yaitu informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, kecukupan informasi, kemampuan untuk menyarankan perbaikan, efisiensi berbagai saluran, kualitas media, cara sejawat berkomunikasi informasi tentang organisasi secara keseluruhan, dan integrasi organisasi, sebagai satu kesatuan untuk membentuk kepuasan komunikasi.

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkomsel area II Jabotabek Jawa Barat, metode yang digunakan adalah metode survey pada karyawan telkomsel. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan teknik analisa data menggunakan kuesioner dengan pengambilan sample menggunakan teknik propabilitas atau disebut pengambilan acak lalu sampel ditarik dengan cara stratifikasi proposional (*stratified random sampling proposional*) Sebanyak 94 responden untuk memprediksikan kepuasan komunikasi karyawan pada PT. Telkomsel area II Jabotabek Jawa Barat

Dari hasil penghitungan dengan rumus *Weight Mean Score* menunjukkan bahwa pada karyawan PT. Telkomsel dari penghitungan analisa secara akumulatif didapat hasil 65.85%, masuk dalam katagori cukup puas yang berarti positif. Dilihat dari dimensi, informasi berkaitan dengan pekerjaan, kecukupan informasi, kemampuan untuk menyarankan perbaikan, efisiensi berbagai saluran komunikasi, kualitas media, cara sejawat atau teman sekerja berkomunikasi, informasi tentang organisasi secara keseluruhan, integrasi organisasi, masuk dalam katagori cukup baik.