



MERCU BUANA

**IKLIM KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI:
STUDI DESKRIPTIF DI PT RIKEN ASAHI PLASTICS INDONESIA**

SKRIPSI

Disusun oleh :

Nama : Maya Safitri

NIM : 0420212-044

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Fakultas Ilmu Komunikasi
Jurusan Hubungan Masyarakat**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT
JAKARTA
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IKLIM KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KOMUNIKASI
ORGANISASI: STUDI DESKRIPTIF DI PT RIKEN ASAHI
PLASTICS INDONESIA**

Nama : MAYA SAFITRI
NIM : 0420212-044
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat



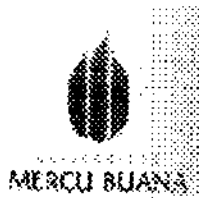
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi,



(Dra. Diah Wardani, M. Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : MAYA SAFTTRI
Nim : 0420212-044
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : IKLIM KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KOMUNIKASI
ORGANISASI: STUDI DESKRIPTIF DI PT RIKEN ASAHI
PLASTICS INDONESIA

Jakarta, 1 Oktober 2006

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dra. Diah Wardhani, M.Si
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi
Hubungan Masyarakat

Irmulan Sati T., SH, M.Si

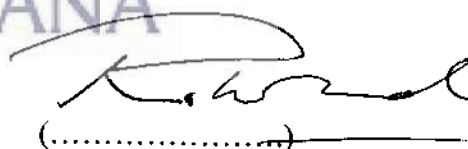
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : MAYA SAFITRI
Nim : 0420212-044
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : **IKLIM KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KOMUNIKASI
ORGANISASI: STUDI DESKRIPTIF DI PT RIKEN ASAHI
PLASTICS INDONESIA**

Jakarta, 14 September 2006

Ketua Sidang

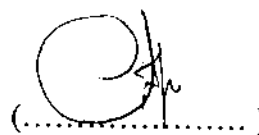
Nama : Drs. Riswandi, M.Si



(.....)

Penguji Ahli

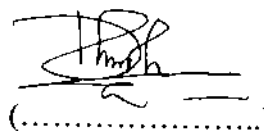
Nama : Dra. Agustina Zubair, M.Si



(.....)

Pembimbing

Nama : Dra. Diah Wardhani., M.Si



(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Iklim Komunikasi dan Kepuasan Komunikasi Organisasi: Studi Deskriptif di PT Riken Asahi Plastics Indonesia.”** Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program studi S-1 jurusan Komunikasi pada Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Irmulan Sati T, SH., M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Hubungan Masyarakat.
3. Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan mendidik selama mengikuti kuliah di Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Ibu Yunita S. Tombeg, selaku Manager Personalia dari PT. Riken Asahi Plastics Indonesia di Bekasi beserta para staf yang telah membantu banyak penulis dalam memperoleh data untuk keperluan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
5. Papa, Mama, Adikku, Teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan dukungan, baik moril maupun materil kepada penulis selama perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.



Jakarta, 14 September 2006

Maya Safitri
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	halaman
DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Akademis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II KERANGKA KONSEP	12
2.1. Komunikasi Organisasi	12
2.2. Faktor Pembentuk Komunikasi Organisasi	13
2.3. Aliran dalam Komunikasi Organisasi	21
2.3.1. Komunikasi Internal	22
2.3.2. Komunikasi Eksternal	26
2.4. Iklim Komunikasi	27
2.5. Kepuasan Komunikasi	30
2.6. Budaya Organisasi Jepang	32
2.7. Perusahaan Joint Venture	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian	40
3.3. Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.4. Populasi	41
3.4.1. Data Primer	43
3.4.2. Data Sekunder	43
3.5. Analisis Data	44
3.6. Definisi Konsep	45
3.6.1. Iklim Komunikasi	45
3.6.2. Kepuasan Komunikasi	48
3.7. Operasionalisasi Konsep	50
3.7.1. Iklim Komunikasi	50
3.7.2. Kepuasan Komunikasi Karyawan	53

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	58
4.1.	Gambaran Umum PT Riken Asahi Plastics Indonesia	58
4.1.1.	Sejarah Singkat	58
4.1.2.	Visi Perusahaan	60
4.1.3.	Misi Perusahaan	60
4.1.4.	Kebijakan yang Berkaitan dengan Mutu	61
4.1.5.	Kebijakan yang Berkaitan dengan “ <i>Environmental Substances</i> ”	62
4.1.6.	Komitmen yang Selalu Dilakukan	62
4.1.7.	Kegiatan dan Hasil Produksi Perusahaan	63
4.1.8.	Tenaga Kerja	64
4.1.9.	Struktur Organisasi	65
4.2.	Hasil Penelitian	66
4.2.1.	Identitas Responden	66
4.2.2.	Iklim Komunikasi pada PT Rapindo	70
4.2.3.	Kepuasan Komunikasi PT Rapindo	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1.	Kesimpulan	109
5.2.	Saran	110
5.2.1	Saran Akademis	110
5.2.2	Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA		ii

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	67
Tabel 4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden	68
Tabel 4.2.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Kerja	68
Tabel 4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Dukungan Atasan Untuk Dapat Menyelesaikan Masalah Dalam Pekerjaan	70
Tabel 4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Dukungan Atasan Untuk Pernyataan Kehadiran Karyawan Diperlukan Oleh Perusahaan	71
Tabel 4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Dukungan Atasan Untuk Pernyataan Atasan Sangat Menyukai Pekerjaan Bawahannya	72
Tabel 4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Dukungan Atasan Untuk Pernyataan Atasan Turut Memperhatikan Prestasi Kerja Bawahannya	73
Tabel 4.2.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Keikutsertaan Pengambilan Keputusan Untuk Pernyataan Atasan Melibatkan Bawahan Dalam Rapat-Rapat Perusahaan	74
Tabel 4.2.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Keikutsertaan Pengambilan Keputusan Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Dilibatkan Dalam Pengambilan Keputusan Yang Bermanfaat Bagi Perusahaan	76
Tabel 4.2.2.7 Tanggapan Responden Mengenai Keikutsertaan Pengambilan Keputusan Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Bebas Mengemukakan Pendapat Dalam Rapat-Rapat Perusahaan	77
Tabel 4.2.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Keikutsertaan Pengambilan Keputusan Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Pendapatnya Diperhatikan/Dihargai Atasan	78

Tabel 4.2.2.9	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Dan Kredibilitas Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Atasannya Memiliki Kemampuan Untuk Memimpin Bawahannya	80
Tabel 4.2.2.10	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Dan Kredibilitas Untuk Pernyataan Atasannya Telah Menduduki Jabatan Yang Tepat Di Perusahaan	81
Tabel 4.2.2.11	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Dan Kredibilitas Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Yakin Atas Kebenaran Informasi Yang Disampaikan Atasan Kepada Bawahannya	81
Tabel 4.2.2.12	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Dan Kredibilitas Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Percaya Terhadap Sumber Yang Menyampaikan Pesan Atau Informasi Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan Atau Perusahaan	82
Tabel 4.2.2.13	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Dan Kredibilitas Untuk Pernyataan Bawahan Merasa Dipercaya Untuk Melakukan Pekerjaan Oleh Atasan	83
Tabel 4.2.2.14	Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Dan Keterusterangan Untuk Pernyataan Atasan Mau Mendengarkan Masalah Yang Mengganggu Pikiran Bawahannya	85
Tabel 4.2.2.15	Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Dan Keterusterangan Untuk Pernyataan Atasan Bersedia Memperbaiki Kesalahan Yang Dilakukannya	86
Tabel 4.2.2.16	Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Dan Keterusterangan Untuk Pernyataan Atasan Mau Memberikan Jawaban Atas Pertanyaan Yang Diajukan Bawahan Mengenai Pekerjaan Secara Terbuka	86
Tabel 4.2.2.17	Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Dan Keterusterangan Untuk Pernyataan Atasan Memberi Kesempatan Kepada Bawahan Untuk Memberikan Kritik	87
Tabel 4.2.2.18	Tanggapan Responden Mengenai Prestasi Yang Tinggi Untuk Pernyataan Bawahan Mengetahui Tujuan Perusahaan Dengan Jelas	89
Tabel 4.2.2.19	Tanggapan Responden Mengenai Prestasi Yang Tinggi Untuk Pernyataan Bawahan Menunjukkan Komitmen Terhadap Produktivitas Yang Tinggi	89
Tabel 4.2.2.20	Tanggapan Responden Mengenai Prestasi Yang Tinggi Untuk Pernyataan Atasan Sudah Menginformasikan Kegiatan Atau Aktivitas Perusahaan Secara Terbuka	90

Tabel 4.2.2.21	Tanggapan Responden Mengenai Prestasi Yang Tinggi Untuk Pernyataan Atasan Memberitahu Tentang Kemajuan Perusahaan Yang Telah Dicapai	91
Tabel 4.2.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi, Motivasi Tujuan Organisasi Dan Keperbihakan Pegawai Untuk Pernyataan Komunikasi Di Perusahaan Memotivasi Bawahan Untuk Memenuhi Tujuan	94
Tabel 4.2.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi, Motivasi Tujuan Organisasi Dan Keperbihakan Pegawai Untuk Pernyataan	94
Tabel 4.2.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Penyelia Terhadap Ide Karyawan, Pemberian Bimbingan Terhadap Karyawan Dalam Hubungan Dengan Pekerjaan Untuk Pernyataan Keterbukaan Sikap Atasan Terhadap Ide Atau Gagasan Bawahan	96
Tabel 4.2.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Penyelia Terhadap Ide Karyawan, Pemberian Bimbingan Terhadap Karyawan Dalam Hubungan Dengan Pekerjaan Untuk Pernyataan Atasan Mau Mendengarkan Pendapat Bawahan Untuk Memecahkan Persoalan Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan	97
Tabel 4.2.3.5	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Penyelia Terhadap Ide Karyawan, Pemberian Bimbingan Terhadap Karyawan Dalam Hubungan Dengan Pekerjaan Untuk Pernyataan Atasan Sering Menawarkan Diri Untuk Memberikan Bimbingan Dalam Memecahkan Persoalan Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan	97
Tabel 4.2.3.6	Tanggapan Responden Mengenai Informasi Tentang Lingkungan Kerja Untuk Pernyataan Bawahan Menerima Informasi Lingkungan Kerja Dengan Baik	99
Tabel 4.2.3.7	Tanggapan Responden Mengenai Rapat (<i>Meeting</i>) Sebagai Salah Satu Komunikasi Dalam Organisasi Untuk Pernyataan Pengaturan Rapat Yang Diatur Dengan Baik	100
Tabel 4.2.3.8	Tanggapan Responden Mengenai Rapat (<i>Meeting</i>) Sebagai Salah Satu Komunikasi Dalam Organisasi Untuk Pernyataan Penyampaian Informasi Yang Diterima Dari Atasan Singkat dan Jelas	100
Tabel 4.2.3.9	Tanggapan Responden Mengenai Rapat (<i>Meeting</i>) Sebagai Salah Satu Komunikasi Dalam Organisasi Untuk Pernyataan Komunikasi Yang Terjadi Di Perusahaan Sudah Cukup Baik	101
Tabel 4.2.3.10	Tanggapan Responden Mengenai Desas Desus Dan Komunikasi Horizontal Dalam Organisasi Untuk Pernyataan Keakuratan Desas Desus Yang Terjadi Di Perusahaan	102

Tabel 4.2.3.11	Tanggapan Responden Mengenai Desas Desus Dan Komunikasi Horizontal Dalam Organisasi Untuk Pernyataan Komunikasi Vertikal Telah Mengalir Dengan Bebas	103
Tabel 4.2.3.12	Tanggapan Responden Mengenai Desas Desus Dan Komunikasi Horizontal Dalam Organisasi Untuk Pernyataan Informasi Tentang Perusahaan Telah Memadai dan Mudah untuk Didapat	104
Tabel 4.2.3.13	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Ke Bawah Dan Memperkirakan Kebutuhan Penyelia Untuk Pernyataan Sikap Responsip Bawahan Terhadap Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Atasan	105
Tabel 4.2.3.14	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Ke Bawah Dan Memperkirakan Kebutuhan Penyelia Untuk Pernyataan Sikap Bawahan Yang Dapat Memperkirakan Kebutuhan Komunikasi Atasan	105
Tabel 4.2.3.15	Tanggapan Responden Mengenai Penilaian Kinerja Karyawan Dan Penghargaannya Untuk Pernyataan Bawahan Mengetahui Penilaian atasan Terhadap Hasil Kerja	106
Tabel 4.2.3.16	Tanggapan Responden Mengenai Penilaian Kinerja Karyawan Dan Penghargaannya Untuk Pernyataan Bawahan Mengetahui Hasil Kerja Dihargai Atasan	107

