



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SKRIPSI

**IKLIM KOMUNIKASI PADA KANTOR TELKOM
DATEL BARAT**

Disusun Oleh :

Nama : Ratna Nova Priyani

NIM : 04299 – 063

Jurusan : Public Relations

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Fakultas Ilmu Komunikasi**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2006



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi

Nama : Ratna Nova Priyani
NIM : 04299-063
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Iklim Komunikasi pada Kantor Telkom Datel Barat

Jakarta, September 2006

Mengetahui

Pembimbing I

(Dra. Agustina Zubair, M. Si)

Pembimbing II

(Drs. Ervan Ismail)



MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi

Nama : Ratna Nova Priyani
NIM : 04299-063
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Iklim Komunikasi pada Kantor Telkom Datel Barat

Jakarta, September 2006

1. Ketua Sidang
Dra. Diah Wardhani M.Si
2. Penguji Ahli
Marhaeni F.K, S.Sos, M. Si
3. Pembimbing I
Dra. Agustina Zubair , M. Si
4. Pembimbing II
Drs. Ervan Ismail

()

()

()

()



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

Lembar Pengesahan Perbaikan Sidang Skripsi

Nama : Ratna Nova Priyani
NIM : 04299-063
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Iklim Komunikasi pada Kantor Telkom Datel Barat

Jakarta, September 2006

Disetujui dan diterima

Oleh:

Pembimbing I

(Dra. Agustina Zubair M.Si)

Pembimbing II

(Drs. Ervan Ismail)

Dekan FIKOM UMB

(Dra. Diah Wardhani, M. Si)

Ketua Bidang Studi

(Irmulan Sati, M. Si)

**KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK KE-DUA
ORANG TUAKU TERCINTA, SUAMI DAN BUAH
HATIKU TERSAYANG DAN ADIK-ADIKKU
TERKASIH.**

**TERIMA KASIH ATAS DOA DAN DUKUNGAN YANG
DIBERIKAN, KASIH SAYANG YANG KALIAN
BERIKAN ADALAH SUMBER KEKUATANKU
SEHINGGA INI SEMUA DAPAT TERSELESAIKAN.**

Kata-kata indah.....

Syair-syair manis.....

Tak mampu lagi untukku ukir

Kepahitan, kesedihan, dan air mata rasanya telah menjadi teman sejati

Keterpurukan dan keputus asaan sering kali mendera

Impian untuk menjadi seorang sarjana guna menyenangkan hati orang tua
terasa sulit untuk diraih

Namun... ditengah kesedihan kurasakan keagunganMu membangunkan aku
dari keterpurukan

Ada kebesaranMu yang mampu membuatku bangkit

Tetes kasihMu seraya membuatku bertahan dari semua himpitan

Kucoba tengadahkan tangan tuk memohon petunjukMu, serukan namaMU tuk
harapkan sedikit kekuatan gapai cita dan asa

Allahuakbar...Allahuakbar...Allahuakbar...

Terima kasih ya Allah..

Dengan dekat denganMu aku mampu bertahan

Dengan dekat denganMu semua terasa mudah, semua terasa indah

Kupasrahkan semua hidup dan matiku hanya padaMu

Aku yakin dibalik semua ini ada ketentuanMu dan rencanaMu yang pastinya
terbaik untukku..

Amien ya Robbal alamin

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, Tuhan yang maha besar, Maha berilmu, Maha mengetahui dengan segala rahmat, ridho serta karunia-Nya yang diberikan sehingga dengan segala kemampuan dan segenap tenaga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Topik atau bahasan yang akan diteliti oleh penulis pada skripsi ini mengenai “Iklim Komunikasi Pada Kantor Telkom Datel Barat”, sengaja penulis mengangkat topik ini sebagai penelitian skripsi dikarenakan rasa ketertarikan penulis yang besar terhadap masalah komunikasi terutama komunikasi organisasi khususnya mengenai iklim komunikasi dari organisasi itu sendiri.

Adapun penyusunan skripsi ini lebih lanjut untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana strata 1 (SI).

Skripsi ini dapat selesai dengan baik tidak lepas dari bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah sabar, penuh keiklasan dan pengertian dalam membantu serta membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati terima kasih yang tulus saya haturkan kepada

1. Untuk Ibu Dra. Agustina Zubair M.Si selaku pembimbing pertama, terima kasih atas kesediaannya membantu saya menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah bersedia ditemui kapan saja, tanpa bantuan ibu mungkin skripsi ini belum selaesai, terima kasih juga atas kesediaannya untuk menjadi tempat

saya berbagi disaat saya sedang terpuruk, terima kasih atas saran-sarannya and
Thank you for being a good teacher for me.

2. Untuk Bpk Drs. Ervan Ismail selaku pembimbing kedua, terima kasih atas segala saran-sarannya, terima kasih juga karena bersedia membantu saya menyelesaikan skripsi ini, tanpa bantuan bapak mungkin skripsi ini belum selesai. Thank you for being a good teacher for me.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku ketua sidang.
4. Ibu Marhaeni F.K, S.Sos, M.Si selaku penguji ahli.
5. Untuk kedua orang tuaku tersayang, Bapak, Ibu, terima kasih atas segala cinta dan kasih sayangnya, Terima kasih karena selalu berdoa demi keberhasilanku, terima kasih atas segalanya, tanpa doa kalian aku bukanlah apa-apa.
6. Untuk suamiku Meddy, terima kasih atas segala cinta, perhatian, dan dukungannya, terima kasih karena tidak pernah lelah memberiku semangat, dan terima kasih atas doa-doanya. I love you so much.
7. Untuk buah hatiku Tegar, belahan jiwaku senyum dan tawamu menyejukan hati mamah, kamu sumber kekuatan mamah, kamu mampu membuat mamah bangkit dan bertahan menghadapi semuanya.
8. Untuk adikku Temi, terima kasih karena selalu mau menjaga anakku disaat aku sibuk mengurus skripsiku, untuk adikku Giri, meski jauh terima kasih atas doanya, semoga kita dapat cepat berkumpul kembali.

9. Untuk Bpk Bambang, Bpk Adi, dan Bpk Manto, beserta seluruh karyawan kantor Telkom Datel Barat, terima kasih karena telah bersedia membantu sehingga rampungnya skripsi ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
10. untuk sahabatku yang cantik-cantik, Yuni (terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini), Anggi (semoga cepat sidang juga yach, meski kita baru deket, kamu baik banget), Yanti (kapan mau nyusul! Yang serius dong), Ria (meski kita gak pernah ketemu lagi, kamu masih sahabat terbaik aku) kalian semua sahabat sejati yang pernah aku miliki, Ilove you all.

Penulis sadar bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan dan saran yang sangat membantu ke arah penyempurnaan.

Jakarta, Agustus 2006

Ratna Nova Priyani
(04299-063)

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	8
2.2 Pengertian Iklim Komunikasi	11
2.3 Pengertian Public Relations	21
2.3.1 Peranan Public Relations.....	23
2.3.2 Pengertian Internal Relations	25
2.3.3 Pengertian Employee Relations.....	26

2.4	Definisi konsep dan operasionalisasi konsep.....	28
2.4.1	Definisi konsep.....	28
2.4.2	Operasionalisasi konsep.....	29

BAB III METODOLOGI

3.1	Tipe / sifat penelitian.....	32
3.2	Metode penelitian.....	32
3.3	Populasi dan sample.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Teknik pengumpulan data.....	36
3.4.1	Data primer.....	36
3.4.2	Data skunder.....	36
3.5	Analisa data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Sejarah singkat perusahaan.....	39
4.2	Hasil penelitian.....	42
4.2.1	Karakteristik responden.....	43
4.2.2	Iklim Komunikasi.....	47
4.3	Pembahasan.....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penarikan jumlah sampel.....	30
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia.....	38
Tabel 4.3 Responden berdasarkan agama.....	39
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pendidikan.....	40
Tabel 4.5 Responden berdasarkan masa kerja	41
Tabel 4.6 Supportiveness	43
Tabel 4.7 Frekuensi Supportiveness.....	45
Tabel 4.8 Partisipative decision making	46
Tabel 4.9 Frekuensi Partisipative decision making.....	48
Tabel 4.10 Trust Confidence and credibility	50
Tabel 4.11 Frekuensi Trust Vonfidence and Credibility	52
Tabel 4.12 Openness and Candor.....	53
Tabel 4.13 Frekuensi Openness and Candor.....	55
Tabel 4.14 High Performance Goals	57
Tabel 4.15 Frekuensi High Performance Goals	59
Tabel 4.16 Iklim komunikasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

1. Curriculum Vitae
2. Surat keterangan penelitian
3. Struktur Organisasi Telkom Datel Barat
4. Profil Telkom Datel Barat
5. Quesioner
6. Tabel Induk