

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PT BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : EKA FARIDA FRIYANTI

NIM : 03101-070



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2006

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PT BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

GELAR SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen

Nama : EKA FARIDA FRIYANTI



FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2006

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

GELAR SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen

Nama : EKA FARIDA FRIYANTI



JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

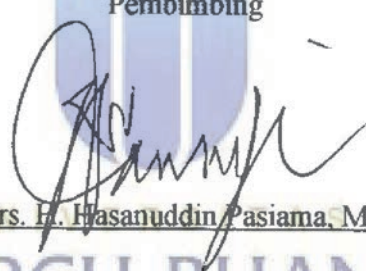
2006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Farida Friyanti
NIM : 03101-070
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : **HUBUNGAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**
Tanggal Ujian Skripsi :

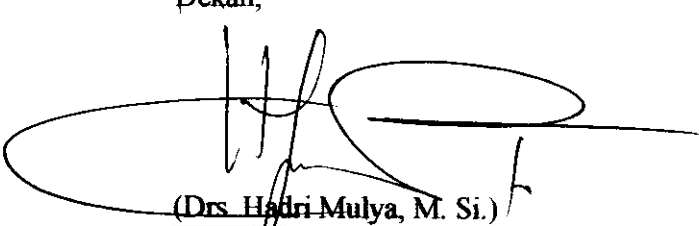
Disahkan oleh :

Pembimbing


(Drs. H. Hasanuddin Pasiama, MS.)

Tanggal :

Dekan,


(Drs. Hadi Mulya, M. Si.)

Tanggal :

Ketua Jurusan Manajemen,


(Tafiprios, SE., MM.)

Tanggal : 23/11-08

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji dan syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan Salam kepada Rosulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga yaumul akhir. Adapun maksud dari penyelesaian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi manajemen perusahaan fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Judul Skripsi ini “ **HUBUNGAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**“.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan kemampuan dari pengetahuan. Kesempurnaan hanyalah milik ALLAH semata, karenanya penulis sangat berterima kasih dengan kritik dan saran membangun dari para pembaca yang akan membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Keberhasilan penulis skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

2. Kedua Orang Tua (Ayahanda *H. Hardi Suwita dan Ibunda Maswaningsih*) yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan secara moril maupun materil dan kepercayaan selama ini.
3. Bapak H. Probosutedjo, Selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, Ms. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Drs. Hadri Mulya, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Drs. H. Hasanuddin Pasiama, MS. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran serta meluangkan waktunya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak / Ibu dosen dan Seluruh Staf Universitas Mercu Buana khususnya yang telah membimbing penulis dalam menjalani kuliah.
9. Bapak Marliantoni, selaku pembimbing selama penulis mencari data pada PT Bank Tabungan Negara (Persero).
10. Semua karyawan dan karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persro) yang telah memberikan kesempatan untuk membantu penyusunan skripsi ini.
11. Teman sejawatku Arif firman (suami) dan Muhammad Hidayatul Fathi (anakku) makasi atas dorongannya serta Kakak-kakakku *David Hardiansyah dan Nurvita Triana Dewi, Dewi Yulianingsih, dan Adikku Syafruddin* serta keponakanku tersayang *Fikri Putra Hardiansyah* yang

telah mendoakan untuk mencapai cita, cinta dan harapan, sehingga dapat terselesainya skripsi ini.

12. Teman terbaik penulis, Leni, Risty, Shinta, Ani, Dwi,, Dewi Damayanti, dan dan rekan-rekan lainnya jazakumullah khairan katsir atas bantuan, pengertian, dan kesabarannya kep
13. Teman-teman seperjuanganku di UKM Al-Faruq UMB dan NADA, Jazakumullah khairan katsir atas bantuan dan dukungannya.



Jakarta, Januari 2006

Penulis

(Eka Farida Friyanti)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	5
B. Komunikasi	8
1. Pengertian Komunikasi	8
2. Proses Komunikasi	9
3. Fungsi Komunikasi	11
4. Tujuan Komunikasi	12

5. Manfaat Komunikasi	13
6. Dasar-Dasar Komunikasi	14
7. Jaringan Komunikasi	15
8. Faktor- Faktor Komunnikasi	17
9. Hambatan Komunikasi	17
C. Kepuasan Kerja	19
1. Penngertian Komunnikasi	19
2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	23
3. Pentingnya Kepuasan Kerja	25
4. Masalah Penting dalam Kepuasan Kerja	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Gambaran Umum	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Sejarah Singkat Perusahaan	29
3. Struktur Organisasi	34
B. Metode Penelitian	44
C. Hipotesis	45
D. Populasi dan Sampel Penelitian	45
E. Variabel dan Pengukuran	46
F. Definisi Operasional	47
G. Metode Pengumpulan Data	48

H. Metode Analisis Data	49
a. Analisis Korelasi	49
BAB IV ANALISIS HASIL PEMBAHASAN	53
A. Analisis Komunikasi	53
B. Analisis Karakteristik Responden	55
C. Analisis Hubungan komunikasi dengan Kepuasan kerja	59
D. Analisis Korelasi	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1	Jenis kelamin responden 55
4.2	Usia responden 56
4.3	Pendidikan terakhir responden 57
4.4	Jabatan responden 57
4.5	Penghasilan responden 58
4.6	Masa Kerja responden 58
4.7	Pendapat responden tentang informasi yang disampaikan dalam perusahaan telah berjalan dengan baik 59
4.8	Pendapat responden tentang perasaan bebas dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan pekerjaan 60
4.9	Pendapat responden tentang pesan yang disampaikan telah diterima dan dimengerti sesuai keinginan 61
4.10	Pendapat responden tentang penerimaan pesan dari atasan dan karyawan dengan baik 61
4.11	Pendapat responden tentang meluangkan waktunya untuk membicarakan masalah karyawan 62
4.12	Pendapat rekan sekerja yang menyenangkan untuk

	diajak berkomunikasi	62
4.13	Pendapat responden tentang komunikasi dari bagian dalam perusahaan sangat diperlukan	63
4.14	Pendapat responden tentang percaya pesan yang disampaikan melalui desas-desus atau gosip	64
4.15	Pendapat responden tentang komunikasi yang baik dengan atasan dan bawahan	64
4.16	Pendapat responden tentang apresiasi dan loyalitas pada perusahaan	65
4.17	Pendapat responden tentang penyebaran dan pertukaran informasi antar karyawan	65
4.18	Pendapat responden tentang umpan balik melalui kritikan atau saran sangat diperlukan	66
4.19	Pendapat responden tentang informasi yang beredar diantara rekan kerja mudah beredar	66
4.20	Pendapat responden tentang menerima informasi yang relevan dengan pekerja	67
4.21	Pendapat responden tentang pengaturan informasi dari atas ke bawah mendukung ke-efektif-an komunikasi ...	67
4.22	Pendapat responden tentang kepuasan karyawan komunikasi yang ada	68
4.23	Pendapat responden tentang hubungan yang harmonis	

	antara karyawan dengan atasan	69
4.24	Pendapat responden tentang pemberian bonus atau kompensasi dari perusahaan	69
4.25	Pendapat responden tentang pemberian fasilitas transportasi dari perusahaan	70
4.26	Pendapat responden tentang perasaan bangga sebagai karyawan di perusahaan tempat bekerja	71
4.27	Pendapat responden tentang promosi yang dilakukan perusahaan memberikan peluang	71
4.28	Pendapat responden tentang pekerjaan akan memberikan pengalaman dan wawasan	72
4.29	Pendapat responden tentang pemogokan dan demonstrasi untuk kegiatan yang tidak efektif	72
4.30	Pendapat responden tentang perasaan puas bila ada karyawan yang diberhentikan	73
4.31	Pendapat responden tentang perasaan puas atas pekerjaan yang anda lakukan sekarang	73
4.32	Pendapat responden tentang perasaan puas atas gaji yang dikurangi karena ketidakhadiran	74
4.33	Pendapat responden tentang kerjasama yang terjalin antar karyawan	74

4.34	Pendapat responden tentang kepuasan karena telah menyelesaikan pekerjaan	75
4.35	Pendapat responden tentang perusahaan yang memberikan penghargaan yang sebanding	76
4.36	Pendapat responden tentang tanggung jawab atas pekerjaan yang sudah dilakukan	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Bagan proses komunikasi	10
3.1	Struktur organisasi	35



DAFTAR LAMPIRAN

1. **Struktur Organisasi**
2. **Kuesioner**
3. **Hasil Kuesioner**
4. **Keterangan Penelitian**

