



**HUBUNGAN ANTARA KEGIATAN *EMPLOYEE*
RELATIONS DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA *CARD CENTER* PT BANK UOB INDONESIA**

(Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat)

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

GINA HERNAWAN

44213010101

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Gina Hernawan
NIM : 44213010101
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kegiatan *Employee Relations* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pada *Card Center* PT Bank UOB Indonesia

UNIVERSITAS

Jakarta, 22 Mei 2017

MERCU BUANA

Menyetujui

Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.Ikom

Pembimbing

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Gina Hernawan
NIM : 44213010101
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Hubungan Antara Kegiatan *Employee Relations* Dengan
Kepuasan Kerja Karyawan Pada *Card Center* PT Bank UOB
Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat

Jakarta, 8 Juni 2017

Ketua Sidang,

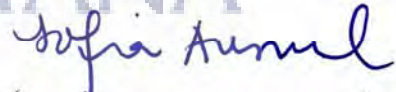
Irmulan Sati T, SH, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Sofia Aunul, SE, M.Si



(.....)

Pembimbing

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Hubungan Antara Kegiatan *Employee Relations* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pada *Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat

Nama : Gina Hernawan

NIM : 44213010101

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 12 Juni 2017

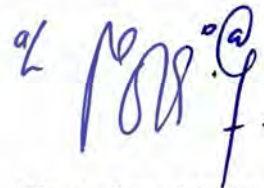
Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Ponco Budi Sulisty, M.Comm., Ph.D)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

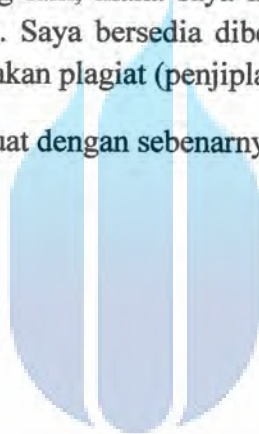
Nama : Gina Hernawan

NIM : 44213010101

Program Studi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil dari karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia diberi sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 12 Juni 2017



(Gina Hernawan)

NIM : 44213010101

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul "Hubungan Antara Kegiatan *Employee Relations* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pada *Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat" dapat terselesaikan. Shalawat dan salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi seluruh umat manusia. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari do'a dan dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya antara lain kepada :

1. Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.Ikom., selaku dosen pembimbing yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing saya dengan memberikan arahan, masukan, saran-saran yang sangat bermanfaat untuk skripsi saya.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si., selaku Ketua Bidang (KABID) *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Untuk kedua orang tua saya tercinta, Hendra Hernawan, S.H., dan Lilih Hafidah yang tiada hentinya memberikan saya doa, dukungan, semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik.
4. Untuk kakak saya tersayang Hilda Hernawan, S.Ikom, mantan karyawan *Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta yang banyak memberi saya informasi mengenai divisi *Card Center*. Terima kasih teteh!

5. Untuk adik-adik saya tersayang, Lyra Dhini Hernawan dan Muhammad Rivaldi Hernawan yang juga senantiasa memberikan saya dukungan untuk menyelesaikan skripsi saya.
6. Terima kasih sedalam-dalamnya saya ucapkan untuk Bapak Andri Gouw, *Vice President Group Sales Manager Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta, yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk di wawancara dan juga membantu saya dalam menyebar kuesioner penelitian. Terima kasih Pak!
7. Untuk Kak Ibnu Faisal selaku karyawan *Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta, yang sudah memperkenalkan saya dengan Bapak Andri Gouw, sehingga saya dapat melanjutkan penelitian ini. Dan terima kasih juga karena telah cukup banyak memberi informasi kepada saya mengenai divisi *Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta. Terima kasih Kak Ibnu!
8. Untuk seluruh responden saya (75 karyawan) *Card Center* PT Bank UOB Indonesia Cabang Gajah Mada Jakarta, yang sudah membantu saya dalam mengisi kuesioner penelitian.
9. Untuk teman-teman dekat saya yang sudah menemani saya sampai semester 8 ini, Tatik Kurnia Ningsih, Rahayu Setia Wini, Sri Ayu Suryaningsih, Nasyia Muslimah, Mutiara, Muthia Wulandari, Salsabila, Rizky Camelia Putri, semoga pertemanan kita terus berlanjut sampai akhir hayat yaa hehe

10. Untuk teman terbaik saya, Anugerah Putra Perdana yang senantiasa membantu serta memberikan semangat, saran-saran, dan dukungan untuk saya. Terima kasih Putra!
11. Teman-teman Public Relations 2013 yang sama-sama memberikan semangat, dan berjuang untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1).

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan bantuan, kritik, dan saran agar di masa mendatang menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan, referensi dan bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi peneliti sendiri dan semua yang membacanya.



Jakarta, 22 Mei 2017

Gina Hernawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Akademis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II Tinjauan Pustaka	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.1. Komunikasi Internal.....	16
2.2.2. Iklim Komunikasi Organisasi.....	18
2.3. Public Relations.....	21
2.3.1. Public Relations Internal.....	27
2.4. <i>Employee Relations</i>	30
2.5. Kepuasan Kerja	39
2.5.1. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	40
2.5.2. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	42
2.6. Hipotesis	44
BAB III Metodologi Penelitian	45
3.1. Tipe Penelitian	45
3.2. Metode Penelitian.....	46
3.3. Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1. Populasi	47
3.3.2. Sampel.....	48

3.3.2.1. Jumlah Sampel	48
3.3.2.2. Teknik Penarikan Sampel	49
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	51
3.4.1. Definisi Konsep	51
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	52
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5.1. Data Primer.....	54
3.5.2. Data Sekunder.....	56
3.6. Validitas dan Reliabilitas	57
3.6.1. Validitas.....	57
3.6.2. Reliabilitas.....	63
3.7. Teknik Analisis Data.....	66
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	70
4.1. Gambaran Umum Hasil Objek Penelitian.....	70
4.1.1. Sejarah Perusahaan	70
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	73
4.1.2.1. Visi	73
4.1.2.2. Misi	73
4.1.3. Logo Perusahaan.....	74
4.1.4. Struktur Organisasi	74
4.2. Hasil Penelitian.....	75
4.2.1. Identitas Responden	75
4.2.2. Hasil Penelitian <i>Employee Relations</i>	78
4.2.3. Hasil Penelitian Kepuasan Kerja	84
4.2.4. Analisa Data	95
4.2.4.1. Uji Korelasi.....	95
4.2.4.2. Uji t.....	98
4.3. Pembahasan.....	99
BAB V PENUTUP	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105

5.2.1. Saran Akademis	105
5.2.2. Saran Praktis	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep	52
Tabel 3.6.1.1	Uji Validitas (telah direvisi)	58
Tabel 3.6.1.2	Uji Validitas (belum direvisi).....	61
Tabel 3.6.2	Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha	65
Tabel 3.7.1	Tingkat Nilai Rata-Rata (Mean)	67
Tabel 4.2.1.	Identitas Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	76
Tabel 4.2.4	Identitas Responden Berdasarkan Jabatan.....	77
Tabel 4.2.2.1	Distribusi skor jawaban responden dimensi program <i>employee relations</i> pendidikan dan pelatihan	78
Tabel 4.2.2.2	Distribusi skor jawaban responden dimensi program <i>employee relations</i> motivasi kerja berprestasi	79
Tabel 4.2.2.3	Distribusi skor jawaban responden dimensi program <i>employee relations</i> penghargaan (<i>reward</i>).....	80
Tabel 4.2.2.4	Distribusi skor jawaban responden dimensi program <i>employee relations</i> acara khusus (<i>special event</i>).....	81
Tabel 4.2.2.5	Distribusi skor jawaban responden dimensi program <i>employee relations</i> media komunikasi internal.....	83
Tabel 4.2.3.1	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>achievement</i> (pencapaian).....	84
Tabel 4.2.3.2	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>recognition</i> (penghargaan).....	85
Tabel 4.2.3.3	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>work it self</i> (bekerja sendiri)	86
Tabel 4.2.3.4	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>responsibility</i> (tanggung jawab).....	87
Tabel 4.2.3.5	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>possibility of growth</i> (kemungkinan berkembang)	88

Tabel 4.2.3.6	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>salary</i> (gaji/upah)	88
Tabel 4.2.3.7	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>working condition</i> (kondisi bekerja)	89
Tabel 4.2.3.8	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>interpersonal relations</i> (hubungan pribadi).....	91
Tabel 4.2.3.9	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>company policy and administration</i> (kebijakan dan administrasi perusahaan)	92
Tabel 4.2.3.10	Distribusi skor jawaban responden dimensi faktor kepuasan kerja <i>supervision technical</i> (teknis pengawasan)	94
Tabel 4.2.4.1.1	Nilai Koefisien	97
Tabel 4.3	<i>Descriptive Statistics</i>	100

