



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI PEGAWAI DI BIRO
HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN PERTAHANAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

PRAMITA CAHYANI SOLIKAH
44219010099

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI PEGAWAI DI BIRO HUBUNGAN
MASYARAKAT SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN
PERTAHANAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Program Studi Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PRAMITA CAHYANI SOLIKAH
44219010099**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pramita Cahyani Solikah
NIM : 44219010099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS Jakarta, 02 September 2023
MERCU BUANA



Pramita Cahyani Solikah

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Pramita Cahyani Solikah
NIM : 44219010099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dra. Diah Wardhani, M.Si ()
NIDN : 0312066102
Ketua Penguji : Ponco Budi Sulistyio, Ph.D ()
NIDN : 0329057401
Penguji Ahli : Yuliawati, M.Si ()
NIDN : 0306097205

MERCU BUANA

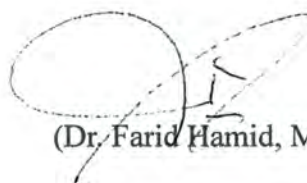
Jakarta, 2 September 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pramita Cahyani Solikah
NIM : 44219010099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 September 2023

Yang menyatakan,



(Pramita Cahyani Solikah)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin segala puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah S.W.T. atas segala nikmat, rahmat, serta karunia-Nya yang tak terhingga membuat peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulisan tugas akhir skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Maka dari itu, peneliti mengambil judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan”.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan tugas akhir skripsi ini, khususnya kepada:

1. Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan sangat teliti dalam membimbing juga dapat meluangkan waktu serta ilmunya kepada peneliti dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen yang mengajar di Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan tugas akhir skripsi ini.
5. Teristimewa untuk kedua orang tua peneliti, Papa Samusir dan Mama Maratus Sholihah yang telah memberikan perhatian, doa, senantiasa bersabar, dan memberikan dukungan baik moril maupun materi yang tak ternilai. Papa tunggu Mita wisuda ya, tetap semangat menjalani terapi supaya dapat kembali sehat sedia kala.
6. Brigadir Jenderal TNI Taufiq Shobri, M.Han, selaku Kepala Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan.

7. Citra Wulan Suci, S.Ikom, M.AP dan Sersan Mayor Hendra Gunawan, selaku mentor yang sudah memberikan peneliti motivasi dan arahan selama melaksanakan penelitian di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan.
8. Sahabat seperjuangan, yaitu Siti Khofifah, Muhammad Dhanu Firmansyah, Vivi Helmawati, Ashaida Azlya Putri, dan Ghina Aldra Fatinnisa yang sudah memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
9. Anabul kesayangan, yaitu Becca, Lolly, Leo, Bella, Mozzarella, Cimba dan Sapi yang sudah menemani onti hingga tengah malam dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Segala upaya telah dikerahkan peneliti dalam tugas akhir skripsi ini tentu tak luput dari kekurangan, sehingga segala masukan dan koreksi demi kemajuan bersama sangat berarti bagi peneliti. Akhirnya, peneliti berharap tugas akhir skripsi ini bisa memberikan pencerahan kepada publik dan manfaat yang tidak akan pernah putus. Aamiin Yaa Robbal Aalamiin.



Jakarta, 1 Agustus 2023

Peneliti,

Pramita Cahyani Solikah
44219010099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.4.3 Manfaat Sosial	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Komunikasi	14
2.2.2 Komunikasi dalam Organisasi	15
2.2.3 Komunikasi Interpersonal	17
2.2.4 Proses Komunikasi Interpersonal	18
2.2.5 Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi	19
2.2.6 Komponen Komunikasi Interpersonal	20
2.2.7 Kepuasan Komunikasi	21
2.2.8 Komponen Kepuasan Komunikasi	22
2.2.9 Pimpinan	24
2.3 Kerangka Berpikir	28
2.3.1 Kerangka Pemikiran	28
2.3.2 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	32
3.4.1 Definisi Konsep	32

3.4.2	Operasionalisasi Konsep	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1	Data Primer	35
3.5.2	Data Sekunder	36
3.6	Uji Instrumen Penelitian	36
3.6.1	Uji Validitas	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.7	Teknik Analisis Data	38
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	38
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	40
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi	41
3.7.5	Uji Hipotesis (Uji t)	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1	Sejarah Biro Humas Setjen Kemhan	43
4.1.2	Visi dan Misi Biro Humas Setjen Kemhan	44
4.1.3	Struktur Organisasi Biro Humas Setjen Kemhan	45
4.2	Hasil Penelitian	46
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	47
4.2.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
4.2.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	63
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.2.5	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	68
4.2.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
4.2.7	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	70
4.3	Pembahasan	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
5.2.1	Saran Akademis	75
5.2.2	Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Personel Biro Humas Setjen Kemhan Per Juni 2023	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep	33
Tabel 3.2	Kriteria Jawaban Responden dengan Skala Likert	35
Tabel 3.3	Kriteria Penafsiran Koefisien Validitas	37
Tabel 3.4	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	38
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Jenis Pegawai	47
Tabel 4.3	Pangkat atau Golongan	48
Tabel 4.4	Analisis Karakteristik Responden	49
Tabel 4.5	Penilaian Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal pada Dimensi Keterbukaan	50
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal Dimensi Empati ..	51
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal pada Dimensi Mendukung	52
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal pada Dimensi Sikap Positif	53
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal pada Dimensi Kesetaraan	54
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Informasi yang Berkaitan dengan Pekerjaan	55
Tabel 4.12	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Kecukupan Informasi	56
Tabel 4.13	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	57
Tabel 4.14	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi	58
Tabel 4.15	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Kualitas Media	59
Tabel 4.16	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Cara Sejawat Berkomunikasi	60
Tabel 4.17	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Informasi Tentang Organisasi Secara Keseluruhan	61
Tabel 4.18	Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Dimensi Integrasi Organisasi	62
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	63
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi (Y)	64
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	65
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Komunikasi (Y)	65
Tabel 4.23	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.24	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.25	Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.26	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	68
Tabel 4.27	Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.28	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Biro Humas Setjen Kemhan	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2.	Tabulasi Data	84
Lampiran 3.	Uji Validitas	86
Lampiran 4.	Tabel R	92
Lampiran 5.	Tabel T	94
Lampiran 6.	Tabel Durbin-Watson (DW)	96
Lampiran 7.	Surat Permohonan Data Untuk Skripsi	98
Lampiran 8.	Surat Keterangan Izin dari Biro Humas Setjen Kemhan	99
Lampiran 9.	Curriculum Vitae Peneliti	100

