



**HUBUNGAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT GAJAH
TUNGGAL TBK JAKARTA PUSAT
(PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2012)**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

DISUSUN OLEH:

MAS ARYO KRISTIYANTO

44207120040

**JURUSAN PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT GAJAH
TUNGGAL TBK JAKARTA PUSAT
(PERIODE MEI-JULI 2012)
Nama : Mas Aryo kristiyanto
NIM : 44207120040
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public relations*

Jakarta, 7 Februari 2013

Menyetujui,

(Novi Erlita., M.A.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mas Aryo Kristiyanto
NIM : 44207120040
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : HUBUNGAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT GAJAH
TUNGGAL TBK JAKARTA PUSAT
(PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2012)

Disetujui dan diterima oleh,

Jakarta, 27 Februari 2013

Pembimbing.

(Novi Erlita, MA.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi
Public Relations

(Suryaning Hayati, MM)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Mas Aryo kristiyanto
NIM : 44207120040
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : HUBUNGAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT GAJAH
TUNGGAL TBK JAKARTA PUSAT
(PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2012)

Jakarta, 14 Februari 2013

1. Ketua Sidang.

Suryaning Hayati, MM.

(.....)

2. Penguji Ahli.

Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si.

(.....)

3. Pembimbing.

Novi Erlita, MA.

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi ini peneliti sajikan dalam bentuk yang sederhana. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah sebagai berikut : **Hubungan *Employee Relations* Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan PT Gajah Tunggal Tbk Jakarta Pusat**

Tujuan pembuatan skripsi ini dibuat adalah sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi bidang studi *Public Relations*. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka pembuatan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Agustina Zubair, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Ibu Suryaning Hayati, S.E. M.M., selaku ketua program studi *Public Relations* Universitas Mercu buana.
3. Ibu Novi Erlita, M.A., selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih banyak atas segala bimbingan dan motivasi ibu kepada saya.
4. Staff, karyawan, dan dosen program studi *Public Relations* dilingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya kelas karyawan Univesitas Mercu buana kampus

menteng dan juga untuk bapak Sarmawi TU Fikom yang telah banyak membantu saya dalam urusan administrasi.

5. Firsan Nova salah satu sahabat baik saya, terima kasih buat support dan dukungannya.
6. Orang tuaku tercinta, Istriku yang kukasihi Meita, kakakku Donny dan Happy yang telah memberikan dorongan untukku, baik moril maupun materil sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Untuk rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi FIKOM PKK Menteng jurusan *Public Relations* angkatan ke-12 Universitas Mercu buana yaitu Maya, Murad, Nesya, Tatia, Sunny, Marista, Ivanna, Indah, Vita Yuliana, Lady, Indah, Ferina, Melisa, Wahyu Deliani, Corah, Novrida Ayu, Rotua Purba, Ayu Hadiyati terima kasih rekan-rekan atas bantuan dan dorongan semangatnya.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga tewujudnya penulisan ini. peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 28 Februari 2013

Mas Aryo Kristiyanto

Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi.....	i
Lembar Persetujuan Sidang.....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Dan Perbaikan Skripsi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstraksi.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORI	8
2.1 Komunikasi.....	8
2.2 Public Relations	9
2.3 Komunikasi Organisasi.....	12
2.3.1 Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	14

2.4 Komunikasi Internal.....	16
2.4.1 Pengertian Komunikasi Horisontal.....	19
2.4.2 Tujuan Komunikasi Horisontal.....	21
2.4.3 Fungsi Komunikasi Horisontal.....	21
2.4.4 Efektifitas Komunikasi Horisontal.....	22
2.4.5 Masalah Komunikasi Horisontal.....	24
2.5 Employee Relations.....	25
2.6 Hipotesa Teoritis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Tipe Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	36
3.4.1 Definisi Konsep.....	36
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	38
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.5.1 Validitas.....	43
3.5.2 Reliabilitas.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.1 Data Primer.....	46

3.6.2 Data Sekunder.....	47
3.7 Pengolahan dan Analisa Data.....	47
3.7.1 Pengolahan Data.....	47
3.7.2 Analisa Data.....	48
3.8 Hipotesa Penelitian.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	54
4.1.3 Employee Relations PT Gajah Tunggal Tbk.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Profil Atau Karakteristik Responden.....	56
4.3 Employee Relations.....	59
4.4 Kepuasan Komunikasi.....	75
4.5 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	91
4.6 Pembahasan.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep.....	38
2. Tabel 3.2 Skala Likert.....	42
3. Tabel 3.3 Tabel Reliabilitas Berdasarkan nilai Alpha.....	45
4. Tabel 3.4 Tabel Interpretasi Koefisien Nilai r.....	50
5. Tabel 4.1 Tabel Tabulasi Data Usia Responden.....	56
6. Tabel 4.2 Tabel Tabulasi Data Jenis Kelamin Responden.....	57
7. Tabel 4.3 Tabel Tabulasi Data Status Perkawinan Responden.....	57
8. Tabel 4.4 Tabel Tabulasi Data Status Pendidikan Responden.....	58
9. Tabel 4.5 Tabel Tabulasi Data Status Lama Bekerja Responden.....	58
10. Tabel 4.6 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 1	59
11. Tabel 4.7 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 2	60
12. Tabel 4.8 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 3	61
13. Tabel 4.9 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 4	62
14. Tabel 4.10 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 5	63
15. Tabel 4.11 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 6	64
16. Tabel 4.12 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 7	65
17. Tabel 4.13 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 8	66
18. Tabel 4.14 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 9	67
19. Tabel 4.15 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 10	68
20. Tabel 4.16 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 11	69

21. Tabel 4.17 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 12	70
22. Tabel 4.18 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 13	71
23. Tabel 4.19 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 14	72
24. Tabel 4.20 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 15	73
25. Tabel 4.21 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 16	74
26. Tabel 4.22 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 17	75
27. Tabel 4.23 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 18	76
28. Tabel 4.24 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 19	77
29. Tabel 4.25 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 20	78
30. Tabel 4.26 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 21	79
31. Tabel 4.27 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 22	80
32. Tabel 4.28 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 23	81
33. Tabel 4.29 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 24	82
34. Tabel 4.30 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 25	83
35. Tabel 4.31 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 26	84
36. Tabel 4.32 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 27	85
37. Tabel 4.33 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 28	86
38. Tabel 4.34 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 29	87
39. Tabel 4.35 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 30	88
40. Tabel 4.36 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 31	89
41. Tabel 4.37 Tabulasi Pernyataan Responden terhadap Pertanyaan Butir 32	90
42. Tabel 4.38 Tabel Hasil Uji Korelasi Pearson.....	91
43. Tabel 4.39 Tabel Hasil Uji Anova.....	92