



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(SURVEI TERHADAP KARYAWAN PT INDOSAT, TBK)

SKRIPSI



**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Anastasia Mareta

13140110112

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti terdapat kecurangan atau penyimpangan, baik dalam penulisan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Agustus 2017



Anastasia Mareta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING

(Survei Terhadap Karyawan PT Indosat, Tbk)

Oleh

Anastasia Mareta
(13140110112)

Telah diujikan pada Jumat, 4 Agustus 2017

Pukul 14.30 s.d 16.00 dan dinyatakan lulus

Dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

Penguji Ahli



Dra. Mathilda AMW Birowo, M.Si.

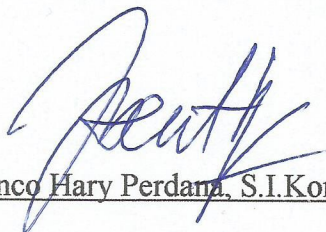
Dosen Pembimbing



Wildan Hakim, S.Sos., M.Si.

Disahkan Oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi – UMN



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN



“Ketika kamu bekerja keras hari ini

INGATLAH

Kebahagiaan menantimu esok hari.”

-Guns

Kata Pengantar

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, berkat rahmatnya yang melimpah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap dan Kinerja karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Survei Terhadap Karyawan PT Indosat, Tbk)” yang berhasil peneliti selesaikan dengan tepat waktu sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar S1 Sarjana Ilmu Komunikasi jurusan *Public Relations* Universitas Multimedia Nusantara.

Peneliti berharap skripsi yang dibuat oleh peneliti dapat bermanfaat untuk berkembangnya penelitian selanjutnya khususnya yang bertopik komunikasi organisasi dan dapat menjadi referensi atau bahan pertimbangan oleh perusahaan yang menjadi objek penelitian.

Skripsi ini dapat tersusun dengan baik berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberikan saran atau masukan kepada peneliti. Pada kesempatan ini izinkan peneliti untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Wildan Hakim, selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Inco Hary Perdana, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi UMN yang selalu memberi motivasi.
3. Bapak Adrian Prasanto, selaku *Communication Specialist* selaku user yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan peneliti untuk menjadikan PT Indosat, Tbk sebagai objek penelitian.
4. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner guna melancarkan penelitian ini.
5. Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti selama mengerjakan skripsi agar berjalan dengan lancar.

6. Honorius Andriano Oleona sebagai teman baik yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan dan masukan kepada peneliti selama mengerjakan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi.

Dan pihak lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dengan kata sempurna dan masih banyak memiliki kekurangan, oleh sebab itu peneliti mohon saran dan kritiknya atas skripsi ini sebagai masukan untuk mengembangkan dan memperbaiki skripsi ini.

Tangerang, 14 Agustus 2017



Anastasia Mareta

ABSTRAK

PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Survei Terhadap Karyawan PT Indosat,Tbk)

Oleh: Anastasia Mareta

Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan dan mengembangkan bisnisnya bukan saja karena banyaknya profit yang diperoleh perusahaan dan produk yang banyak diminati oleh konsumen tetapi juga dengan berhasilnya perusahaan tersebut mengelola sumber daya manusianya atau karyawan. Salah satu faktor keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya adalah dengan iklim komunikasi organisasi yang terjalin baik antara atasan, karyawan dan rekan kerja. Iklim komunikasi organisasi yang terjalin baik ini dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan perusahaan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berusaha mengetahui adakah pengaruh variabel *intervening* (kepuasan kerja) terhadap kinerja karyawan dan adakah pengaruh tidak langsung iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini teori yang dipakai oleh peneliti adalah teori hubungan manusia dengan konsep iklim komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja. Jenis pada penelitian ini adalah eksplanatif dengan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan metode survei yaitu menyebarkan kuesioner atau angket. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 81 orang karyawan dengan teknik *sampling* sensus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh variabel *intervening* (kepuasan kerja) terhadap kinerja karyawan sebesar 80,9% dan adanya pengaruh tidak langsung iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 73,5%.

Kata kunci: Iklim Komunikasi Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja.

ABSTRACT

THE EFFECT OF COMMUNICATION CLIMATE OF ORGANIZATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE

(A Survey Of Employee Of PT Indosat, Tbk)

By: Anastasia Mareta

The success of company in running and developing its business not only because of the many profit obtained companies and products that are much sought after by consumers but also with a successful company is its human resource or manage employees. One of the factors in the success of the company in its human resource manage with climate organization communication is established between superiors, employee and co-workers. Climate communications organization that created this good can positively impact towards performance of the company's employees.

The formulation of the problem in this research is trying to know whether there is influence of intervening variable (job satisfaction) on employee performance and whether there is indirect influence of climate of organization communication to employee performance. In this study the theory used by researchers is the theory of human relationships with the concept of communication climate, job satisfaction and performance. The type of this research is explanative with the approach used is quantitative using survey method that is spreading the questionnaire or questionnaire. The number of samples of this study were 81 employees with census sampling technique. The result of this research indicate the influence of intervening variable (job satisfaction) to the employee performance of 80,9% and the indirect influence of climate of organization communication to employee performance equal to 73,5%.

Keywords: Organizational Communication Climate, Job Satisfaction, Performance.

UMN

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Bagan.....	xvi
Daftar Grafik.....	xvii
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Masalah.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
Bab II Kerangka Teori.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori Sesuai Dengan Variabel dalam Penelitian	16
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2 Arah Aliran Komunikasi.....	17
2.2.2.1 Komunikasi Ke Bawah.....	17
2.2.2.2 Komunikasi Ke Atas.....	20
2.2.2.3 Komunikasi Horizontal	23
2.2.3 Teori Hubungan Manusia.....	24

2.2.4 Iklim Komunikasi Organisasi.....	27
2.2.5 Kepuasan Kerja.....	31
2.2.6 Kinerja.....	33
2.3 Hipotesis Teoritis.....	37
2.4 Kerangka Teoritis	39
Bab III Metodologi Penelitian.....	40
3.1 Sifat Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel.....	42
3.4 Operasionalisasi Konsep.....	44
3.5 Uji Validitas.....	49
3.6 Uji Realibilitas.....	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.8 Teknik Analisis Data.....	57
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.1 Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Profil Perusahaan dan Sejarah Perusahaan.....	59
4.1.1.1 Profil Perusahaan.....	59
4.1.1.2 Sejarah Perusahaan.....	59
4.1.1.3 Visi dan Nilai-nilai Perusahaan.....	61
4.1.1.4 Struktur Perusahaan.....	62
4.1.1.5 Produk dan Service Perusahaan.....	63
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Identitas Responden.....	66
4.2.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	66
4.2.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja...	68

4.2.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir.....	69
4.2.2 Hasil Data Berdasarkan Jawaban Responden.....	69
4.2.2.1 Hasil Data Berdasarkan Jawaban Responden dari	
Variabel Iklim Komunikasi Organisasi	70
4.2.2.1 Hasil Data Berdasarkan Jawaban Responden dari	
Variabel Kepuasan Kerja.....	78
4.2.2.3 Hasil Data Berdasarkan Jawaban Responden dari	
Variabel Kinerja.....	87
4.2.3 Analisis Korelasi.....	97
4.2.3.1 Uji Korelasi.....	97
4.2.4 Analisis Data.....	99
4.2.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana.....	99
4.3 Pembahasan.....	104
Bab V Penutup.....	111
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
5.2.1 Saran Akademis.....	112
5.2.2 Saran Praktis.....	112
Daftar Pustaka.....	116
Lampiran.....	

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	59
---------------------------------	----



Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Dibawah Chief HR.....	43
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep Variabel X1.....	44
Tabel 3.3 Operasionalisasi Konsep Variabel Y1.....	46
Tabel 3.4 Operasionalisasi Konsep Variabel Z1.....	47
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel (X1) Iklim Komunikais Organisasi.....	50
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel (Y1) Kepuasan Kerja.....	51
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel (Z1) Kinerja.....	52
Tabel 3.8 Uji Realibilitas (X1) Iklim Komunikasi Organisasi.....	53
Tabel 3.9 Uji Realibilitas (Y1) Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 3.10 Uji Realibilitas (Z1) Kinerja.....	54
Tabel 4.1 Produk Konsumen PT Indosat, Tbk.....	63
Tabel 4.2 Produk Wholesale PT Indosat, Tbk.....	63
Tabel 4.3 Produk Digital PT Indosat, Tbk.....	63
Tabel 4.4 Kepercayaan Atasan Terhadap Pekerjaan Staf.....	70
Tabel 4.5 Kepercayaan Staf Terhadap Atasan untuk Menangani Masalah.....	71
Tabel 4.6 Staf dilibatkan dalam Pengambilan Sebuah Keputusan dalam Rapat.....	71
Tabel 4.7 Atasan Bersedia Mendengarkan atau Menerima Ide atau Gagasan Staf..	72
Tabel 4.8 Keterlibatan Staf dalam Mengambil keputusan dalam Menyelesaikan Masalah Organisasi.....	73
Tabel 4.9 Kejujuran Informasi yang diberikan Atasan Kepada Staf.....	74
Tabel 4.10 Kejujuran Informasi mengenai Masalah Pekerjaan yang dihadapi Staf Kepada Atasan.....	74
Tabel 4.11 Kejujuran Informasi dari Rekan Kerja kepada Staf.....	75
Tabel 4.12 Kemudahan Mendapatkan Informasi dari Atasan.....	76
Tabel 4.13 Atasan bersedia Menjelaskan Mengenai Pekerjaan Kepada Staf.....	76
Tabel 4.14 Staf Bersedia Menjelaskan Mengenai Pekerjaan Kepada Staf lainnya..	77
Tabel 4.15 Atasan Bersedia Mendengarkan Pendapat, Ide atau Gagasan dari Staf.	78
Tabel 4.16 Informasi dari Staf dianggap Penting oleh Atasan.....	78

Tabl 4.17 Suasana Kerja Membuat Karyawan Bersemangat Untuk Berkerja.....	79
Tabel 4.18 Suasana Ruang Kerja Mampu Menumbuhkan Kreativitas Karyawan...	80
Tabel 4.19 Suasana Kerja Membuat Staf Menjadi Dekat Dengan Atasan dan Rekan Kerja.....	81
Tabel 4.20 Tunjangan yang Diterima Sudah Sesuai dengan yang Diharapkan.....	81
Tabel 4.21 Bonus yang diberikan Perusahaan Dapat Mendorong Kinerja Karyawan.....	82
Tabel 4.22 Atasan Bersedia untuk Mempromosi Staf.....	83
Tabel 4.23 Tersedianya Peluang Maju Bagi Karyawan.....	83
Tabel 4.24 Karyawan yang Berprestasi Akan Mendapatkan Promosi Jabatan.....	84
Tabel 4.25 Tumbuhnya Rasa Pertemanan Antara Atasan dengan Staf.....	85
Tabel 4.26 Tumbuhnya kekompakan Antara Staf dengan Rekan Kerja dalam Menjalankan Tugas Bersama-sama.....	86
Tabel 4.27 Hubungan yang Positif Antara Atasan dan Staf dengan Rekan Kerja Memudahkan untuk Menyelesaikan Tugas.....	86
Tabel 4.28 Staf dapat Menyelesaikan Tugas dalam Waktu yang Ditentukan atau Singkat.....	87
Tabel 4.29 Atasan dapat Menyelesaikan Masalah Pekerjaan yang dihadapi Karyawan dalam Waktu yang Singkat.....	88
Tabel 4.30 Dapat Memenuhi target yang Ditetapkan Organisasi.....	89
Tabel 4.31 Staf dapat Bekerja Secara Profesional.....	89
Tabel 4.32 Atasan dan Staf dapat Mempertanggung jawabkan Kualitas Pekerjaan.....	90
Tabel 4.33 Atasan dan Staf Memenuhi Kualitas yang Ditetapkan Organisasi.....	91
Tabel 4.34 Paham dengan Pekerjaan yang Diberikan Atasan.....	91
Tabel 4.35 Memiliki Pengetahuan yang Dapat Disumbangkan untuk Organisasi.....	92
Tabel 4.36 Kreativitas Karyawan dalam Menyelesaikan Tugas.....	93
Tabel 4.37 Menyumbangkan Ide atau Gagasan Baru untuk Organisasi.....	93
Tabel 4.38 Kreativitas untuk Menyelesaikan Masalah Organisasi.....	94
Tabel 4.39 Atasan dan Karyawan Bekerjasama untuk Menyelesaikan Tugas.....	95

Tabel 4.40 Atasan dan Semua Anggota Organisasi Bekerjasama untuk Menyelesaikan Masalah Organisasi.....	95
Tabel 4.41 Karyawan dapat Bekerjasama dengan Rekan Kerja untuk Menyelesaikan Pekerjaan.....	96
Tabel 4.42 Interval Koefisien.....	97
Tabel 4.43 Nilai Koefisien Korelasi.....	97
Tabel 4.44 Hasil Uji Korelasi Iklim Komunikasi Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja.....	98
Tabel 4.45 Hasil Data Berdasarkan SPSS 24 Uji Regresi X1 Terhadap Y1.....	100
Tabel 4.46 Hasil Data Berdasarkan SPSS 24 Uji Regresi Y1 Terhadap Z1.....	101
Tabel 4.47 Hasil Data Berdasarkan SPSS 24 Uji Regresi X1 Terhadap Z1.....	101
Tabel 4.48 Hasil Uji Anova X1 Terhadap Y1.....	102
Tabel 4.49 Hasil Uji Anova Y1 Terhadap Z1.....	103
Tabel 4.50 Hasil Uji Anova X1 Terhadap Z1.....	103

UMN

Daftar Bagan

Bagan 2.1 Kerangka Konsep.....	39
Bagan 4.1 Struktur Perusahaan PT Indosat,Tbk.....	62
Bagan 4.2 Kerangka Konsep.....	107

UMN

Daftar Grafik

Grafik 4.1 Data identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	66
Grafik 4.2 Data identitas responden berdasarkan usia.....	67
Grafik 4.3 Data identitas responden berdasarkan lama bekerja.....	68
Grafik 4.4 Data identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	69

UMN