

**TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN BNN
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Ratna Juwita Sari

NIM: 1423016062

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN BNN
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Suarabaya**



Disusun Oleh:

Ratna Juwita Sari

NIM: 1423016062

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Ratna Juwita Sari

NIM : 1423016062

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan BNN Provinsi Jawa Timur adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudia ditemukan plagiasi maka saya rela gelar sarjana saya dicabut.

Surabaya, 18 Juni 2020

Peneliti



Ratna Juwita Sari

NIM. 1423016062

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN BNN PROVINSI JAWA TIMUR

Oleh:

Ratna Juwita Sari

NIM. 1423016062

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penelitian skripsi yang diajukan ke tim penguji.

Pembimbing 1 : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIDN. 0630077303

()

Pembimbing 2 : Maria Yuliasuti, S. Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0707078607

()

Surabaya, 18 Juni 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada : Selasa, tanggal 28 Januari 2020

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dekan.



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji

1. Ketua : Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M. Med. Kom.
NIDN. 0701067803 ()
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIDN. 0630077303 ()
3. Anggota : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIDN. 0715108903 ()
4. Anggota : Maria Yuliasuti, S. Sos., M.Med.Kom.
NIDN. 0707078607 ()

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Ratna Juwita Sari

NIM : 1423016062

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul : **Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan BNN Provinsi Jawa Timur**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Juni 2020

Yang menyatakan



Ratna Juwita Sari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik. Kepada kedua orang tua, peneliti ucapkan banyak terima kasih karena telah memberi dorongan serta doa sehingga peneliti dapat tetap bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini. Kepada para dosen yang peneliti hormati, terkhususnya Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. dan Maria Yulastuti, S. Sos., M.Med.Kom., selaku dosen pembimbing, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas tuntunan serta bimbingan yang telah diberikan sehingga skripsi dapat dikerjakan dengan baik dan tepat. Kepada teman-teman seperjuangan, peneliti ucapkan selamat berjuang dan jangan pernah berhenti melangkahkan kaki untuk merasakan pengalaman baru.

Demikian yang bisa peneliti tuliskan. Mohon maaf atas ketidaksempurnaan dan kesalahan yang peneliti perbuat. Peneliti pun masih harus melangkahkan kaki lebih jauh lagi untuk merasakan pengalaman baru.

Surabaya, 18 Juni 2020

Ratna Juwita Sari

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya dalam kehidupan, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dan penyusunan laporan skripsi dengan lancar dan tanpa suatu hambatan apapun.

Skripsi dan penelitian laporan skripsi merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan jenjang S1 di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Melaksanakan kegiatan skripsi juga membuat peneliti mampu mengalami secara langsung bagaimana suasana dalam dunia kerja yang profesional dan sekaligus memperoleh banyak sekali pengetahuan dan pengalaman baru terkait dunia kerja yang nyata yang nantinya pengalaman ini diharapkan dapat membantu di kemudian hari.

Selama pelaksanaan skripsi hingga penyelesaian laporan, peneliti telah banyak dibantu oleh banyak pihak yang memberikan dukungan secara moral maupun material sehingga peneliti mampu menyelesaikan laporan ini dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Kepada Papa dan Mama, terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti hingga saat ini. Terima kasih untuk selalu sabar dan selalu ada di setiap peneliti membutuhkan serta memberikan dorongan ketika putus asa.
2. Kepada Kakak-kakak perempuan, yang mengerti susah dan senangya menjalani kuliah dan memberikan dorongan ketika peneliti kesusahan. Berusaha membantu ketika peneliti kesulitan dan tidak berhenti memberikan semangat dengan bentuk apapun.
3. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. dan Ibu Maria Yuliastuti, S. Sos., M.Med.Kom., selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang membantu peneliti menyelesaikan dan memberikan masukan dalam pengerjaan laporan proposal skripsi ini.

4. Ibu Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M. Med. Kom. Dan Ibu Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran yang membangun.
5. Seluruh staff Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bantuan untuk mengurus surat keperluan administrasi agar dapat melaksanakan proposal skripsi.
6. Kepada BNNP Jawa Timur yang telah menerima peneliti untuk melaksanakan proposal skripsi. Kooperatif yang sangat tinggi ketika peneliti mengambil data yang diperlukan untuk proposal skripsi.
7. Kepada para teman seperjuangan yaitu, Talitha, Mayang, Clarita, Sharon, Mita, dan Lily, yang berjuang bersama untuk bisa lulus dengan tepat waktu setiap doa, dukungan, motivasi, rasa percaya yang sangat besar, dan banyak waktu yang telah diluangkan untuk melaksanakan proposal skripsi dan mengerjakan laporan proposal skripsi serta bercanda ria untuk melepas tekanan dan stress.

Peneliti menyadari bahwa penelitian laporan tidaklah sempurna. Oleh sebab itu, peneliti menyampaikan permohonan maaf apabila ada kata-kata yang kurang tepat atau kurang berkenan dalam penelitian laporan ini. Peneliti berharap bahwa laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Originalitas	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Lembar Persetujuan	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi
Bab 1 Pendahuluan	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Batasan Penelitian	8
I.5. Manfaat Penelitian.....	8
Bab II Tinjauan Pustaka	10
II.1. Kerangka Teori	10
II.1.1. Komunikasi Organisasi.....	10
II.1.2. Kepuasan Komunikasi Organisasi	19
II.2. Nisbah Antar Konsep	22
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	24
Bab III Metode Penelitian	25
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
III.2. Metode Penelitian	25

III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	26
III.4. Definisi Konseptual	26
III.5. Definisi Operasional	27
III.6. Populasi dan Sampel.....	29
III.7. Teknik Penarikan Sampel	30
III.8. Teknik Pengumpulan Data	30
III.9. Validitas dan Realibilitas	31
III.10. Teknik Analisi Data	33
Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	35
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	35
IV.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
IV.3. Hasil Penelitian.....	42
IV.4. Pembahasan	57
IV.5. Analisis Tabulasi Silang	60
Bab V Penutup	64
V.1. Kesimpulan	64
V.1. Saran	65
Daftar Pustaka.....	66
Lampiran	69

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1: Uji Validitas Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	41
Tabel IV.2: Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	42
Tabel IV.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel IV.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang atau Bagian Karyawan Bekerja	44
Tabel IV.5: Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	45
Tabel IV.6: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel IV.7: Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan	48
Tabel IV.8: Tingkat Kepuasan dengan Ketepatan Informasi	50
Tabel IV.9: Tingkat Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang untuk Perbaikan	51
Tabel IV.10: Tingkat Kepuasan dengan Efisiensi Saluran Komunikasi	53
Tabel IV.11: Tingkat Kepuasan dengan Kualitas Media	54
Tabel IV.12: Tingkat Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	56
Tabel IV.13: Tingkat Kepuasan dalam Keterlibatan Komunikasi Organisasi	57
Tabel IV.14: Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan Komunikasi.....	59
Tabel IV.15: Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan	60
Tabel IV.16: Tabulasi Silang Bagian atau Bidang Tempat Karyawan Bekerja dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan	61
Tabel IV.17: Tabulasi Silang Status Karyawan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan	62

Tabel IV.18: Tabulasi Silang Pendidikan Akhir dengan Kepuasan Komunikasi

Karyawan63

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1: Gambar Gedung BNNP Jawa Timur	3
Gambar II.1: Gambar Unit Komunikasi Organisasi	12
Gambar IV.1: Gambar Struktur Organisasi BNNP Jawa Timur	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner	69
Lampiran 2: <i>Coding Sheet</i>	72
Lampiran 3: Uji Validitas dan Realibilitas Kepuasan Komunikasi Organisasi	75
Lampiran 4: Frekuensi Karakteristik Responden.....	78
Lampiran 5: Tabulasi Silang Antara Identitas Diri dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi	79
Lampiran 6: Tabulasi Silang Antara Identitas Diri dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi	84

ABSTRAK

Ratna Juwita Sari NIM. 1423016062. **TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN BNN PROVINSI JAWA TIMUR.**

Penelitian akan mengungkap bagaimaa tingkat kepuasan komunikasi karyawan BNN Provinsi Jawa Timur. Kepuasan komunikasi karyawan berkaitan dengan bagaimana keinginan atau harapan anggota organisasi yaitu karyawan untuk berkomunikasi dapat tercapai bukan sekadar teknik komunikasi yang baik.

Peneliti akan menggunakan indikator pada variabel kepuasan komunikasi organisasi, meliputi kepuasan dengan pekerjaan, ketepatan informasi, kemampuan seseorang untuk perbaikan, efisiensi saluran komunikasi, kualitas media, cara komunikasi teman sekerja, dan keterlibatan komunikasi organisasi. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan komunikasi karyawan termasuk tinggi, sedang, atau rendah.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Kepuasan Komunikasi, Karyawan

ABSTRACT

Ratna Juwita Sari NIM. 1423016062. LEVEL OF SATISFACTION COMMUNICATION OF EMPLOYEES BNN EAST JAVA PROVINCE.

The study will reveal how the level of communication satisfaction of BNN East Java Province employees. Employee communication satisfaction related to how the desires or expectations of organizational members, namely employees to communicate can be achieved not just a good communication technique..

Researchers will use indicators on organizational communication satisfaction variables, including satisfaction with work, accuracy of information, one's ability to act, communication channel efficiency, media quality, ways of communicating with colleagues, and communication involvement as a whole. The results of this study are the level of employee communication satisfaction including high, medium, or low.

Keywords: Level of Satisfaction, Communication Satisfaction, Employees