

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI

**STUDI DESKRIPTIF TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
ORGANISASI KARYAWAN PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI
JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Oleh:

JULIE ANGELINA

NRP. 1423011048

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

2015

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Julie Angelina

NRP : 1423011048

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI (Studi Deskriptif Tingkat
Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi
Jawa Timur)**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 5 Januari 2015

Penulis



Julie Angeina

NRP. 1423011048

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
STUDI DESKRIPTIF TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
ORGANISASI KARYAWAN PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI
JAWA TIMUR**

OLEH:

JULIE ANGELINA

NRP.1423011048

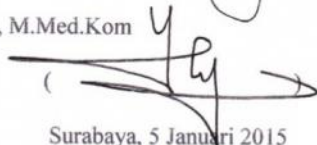
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penelitian skripsi untuk diajukan oleh ke tim penguji skripsi.

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

NIK. 142.09.0645

Pembimbing II : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom

NIK. 142.09.0633



Surabaya, 5 Januari 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: Kamis, 8 Januari 2015

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji :

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

NIK. 142.09.0647

2. Sekretaris : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom

NIK. 142.09.0633

3. Anggota : Maria Yuliasuti., S.Sos., M.Med.Kom

NIK. 142.09.0645

4. Anggota : Lusy Evylia Puspita, SE., M.Si

NIK. 142.10.0661

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Julie Angelina

NRP : 1423011048

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI (Studi Deskriptif Tingkat Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi 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 sebenar – benarnya.

Surabaya, 5 Januari 2015

Yang Menyatakan



Julie Angelina

KATA PERSEMBAHAN

Sebagai tahun kedua mahasiswi Fakultas Ilmu Komunikasi, peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini khususnya bagi mahasiswa/i angkatan bawah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, sebagai bahan panduan mengerjakan tugas dan menambah pengetahuan tentang kepuasan komunikasi organisasi. Skripsi ini juga dipersembahkan kepada papah, mamah, kakak dan adek sebagai usaha nyata yang sudah ditempuh peneliti selama tiga setengah tahun ini dalam menjalankan *study* di Widya Mandala Surabaya. Disamping sebagai bentuk usaha nyata yang diberikan peneliti kepada keluarga, skripsi ini juga sebagai bentuk terimakasih yang mendalam dari peneliti, karena sudah membimbing dan memberikan dukungan materi maupun moril, sehingga peneliti bisa mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan yang mendalam tentang kepuasan komunikasi organisasi.

The Big Happiness is a Collection of The Long Time Struggle

“Kebahagiaan Besar adalah Kumpulan Perjuangan yang Panjang”

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah diberi kesempatan untuk dapat melakukan sebuah penelitian tentang kepuasan komunikasi organisasi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Dalam proses pengerjaannya, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Keluarga peneliti yang telah mendukung peneliti baik secara moral maupun materi sehingga memudahkan peneliti dalam proses pengerjaan skripsi.
2. Dosen pembimbing Maria Yuliasuti S.Sos., M.Med.Kom, yang selalu memberi dukungan, motivasi, saran, dalam pengerjaan skripsi.
3. Dosen pembimbing Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom, yang selalu memberi dukungan, motivasi, saran, dalam pengerjaan skripsi.
4. Teman peneliti Elvira Vanda Utomo, S.Ikom yang telah memberikan dukungan, memotivasi, dan menemani peneliti dalam pengerjaan skripsi.
5. Teman peneliti Maria Fransisca yang telah memberikan panduan atau gambaran tentang penelitian kepuasan komunikasi organisasi.

6. Teman peneliti Laura Rheema yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan menemani peneliti dalam pengerjaan skripsi.
7. Teman peneliti Grace Junaidi yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan menemani peneliti dalam pengerjaan skripsi.
8. Serta teman-teman peneliti yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan menemani peneliti dalam pengerjaan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

Kepada jajaran PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur:

1. Suhatman selaku Manajer Bidang KHA yang telah mendukung peneliti.
2. Dudung Irawan selaku AS Evaluasi Kinerja SDM PT PLN (Persero) Disribus Jawa Timur (Disjatim) yang telah mendukung peneliti selama pengerjaan skripsi.
3. Arkad Matulu selaku Deputy Manajer Komunikasi dan Bina Lingkungan yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
4. Werasti selaku SDM PT PLN (Persero) Dsiatim yang telah mengarahkan dan memberikan bahan penelitian.
5. Pinto selaku Supervisor Humas dan protokol yang telah memotivasi dan membimbing peneliti.

6. Tju Tjuk selaku Fungsional yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
7. Suriadi Madia selaku Supervisor Kemitraan dan Bina Lingkungan yang telah membantu dan membimbing peneliti.
8. Santjoko selaku Supervisor Transaksi Energi yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
9. Nina selaku Mekanisme Niaga yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
10. Aufrida Ratih selaku *Assistant Analyst* komunikasi yang telah memberikan mendukung dan mengarahkan peneliti.
11. Kethut Mandrowo selaku Supervisor Pengembangan Usaha yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
12. Endang Wahyuti selaku *Junior Analyst* Hubungan Masyarakat yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
13. M Triandi Taufik selaku *Assistant Officer* Dokumentasi dan Perpustakaan yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
14. Dinda Alta P selaku *Assistant Analyst* Komunikasi yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
15. Nunun Nurjanah selaku *Assistant Analyst* Hubungan Masyarakat yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.

16. Suyatnoko selaku *Assistant Officer* Protokol yang telah membantu dan mengarahkan peneliti.
17. Akhmad Rizki Khoirullah selaku *Assistant Officer* Kemitraan dan Bina Lingkungan yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.
18. Jarot selaku *Communications Analyst* yang telah membantu dan mengarahkan peneliti.
19. Oon Rohana selaku *staff* PLN Disjatim yang telah memberikan data kepada peneliti.
20. Seluruh kerabat PT PLN (Persero) Disjatim yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mengarahkan peneliti.

Skripsi ini dibuat dengan harapan dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan perusahaan khususnya PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, dalam melihat kepuasan komunikasi organisasi karyawan, sehingga nantinya perusahaan akan semakin terus berkembang karena salah satu peran penting perusahaan, tidak lain adalah karyawan itu sendiri.

Surabaya, 5 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Originalitas.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman pengesahan.....	iv
Halaman Persetujuan Publikasi	v
Kata Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xxiv
Ringkasan.....	xxv
Abstract.....	xxvi
BAB I. Pendahuluan	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	14
I.3 Tujuan Penelitian.....	14

I.4 Batasan Penelitian.....	15
-----------------------------	----

I.5 Manfaat Penelitian.....	15
-----------------------------	----

BAB II. Tinjauan Pustaka

II.1 Kerangka Teori.....	16
--------------------------	----

II.1.1 Komunikasi Organisasi.....	16
-----------------------------------	----

II.1.2 Dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi.....	18
---	----

II.1.3 Hambatan-hambatan Komunikasi dalam Organisasi.....	20
---	----

II.1.4 Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	23
--	----

II.2 Nisbah Antar Konsep.....	26
-------------------------------	----

II.3 Bagan Kerangka Konseptual.....	28
-------------------------------------	----

BAB III. Metodologi Penelitian

III.1 Jenis Penelitian.....	29
-----------------------------	----

III.2 Metode Penelitian.....	29
------------------------------	----

III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
---	----

III.4 Definisi Konseptual.....	30
--------------------------------	----

III.5 Definisi Operasional.....	31
---------------------------------	----

III.6 Populasi dan Sampel.....	38
--------------------------------	----

III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	38
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	41
III.9 Teknik Analisis Data.....	42
III.9.1 Uji Validitas.....	42
III.9.2 Uji Reliabilitas.....	45
III.9.3 Uji Statistik Deskriptif.....	46

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	48
IV.1.1 Profil dan Sejarah PLN Disjatim.....	48
IV.1.2 Visi dan Misi PLN Disjatim.....	51
IV.1.3 Logo PLN Disjatim.....	52
IV.1.4 Struktur Organisasi PLN Disjatim.....	53
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
IV.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....	54
IV.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
IV.3 Temuan Data dan Pembahasan.....	58
IV.3.1 Deskripsi Frekuensi Karakteristik Responden.....	58

IV.3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
IV.3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	60
IV.3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang/Divisi.....	61
IV.3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Jabatan.....	62
IV.4 Deskripsi Frekuensi Tingkat Kepuasan Komunikasi Organisasi...63	
IV.4.1 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi.....	63
IV.4.2 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	71
IV.4.3 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Efisiensi Bermacam-macam Saluran Komunikasi.....	75
IV.4.4 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Kualitas Media.....	82
IV.4.5 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	87
IV.4.6 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Orang Sebagai Suatu Kesatuan.....	91
IV.5 Tabulasi Silang Antara Identitas Diri dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	95
IV.5.1 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	95

IV.5.2 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	102
IV.5.3 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	110
IV.5.4 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	118
IV. 6 Kesimpulan Hasil Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	124

BAB. V Kesimpulan dan Saran

V.1 Kesimpulan.....	127
V.2 Saran.....	128

Daftar Pustaka.....	129
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 15 Perusahaan BUMN Terbaik Tahun 2014.....	4
Tabel III.1 Jumlah Bidang/divisi PLN Disjatim.....	39
Tabel III.2 Jenjang Jabatan PLN Disjatim.....	40
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan dengan Ketepatan Informasi.....	54
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang Menyarankan Penyempurnaan.....	55
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan dengan Efisiensi Bermacam-macam Saluran Komunikasi.....	55
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan dengan Kualitas Media.....	56
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	57
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Komunikasi Organisasi PLN Disjatim.....	57
Tabel IV.8 Tabel Jenis Kelamin Karyawan PLN Disjatim.....	59
Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel IV.10 Tabel Pendidikan Terakhir Karyawan PLN Disjatim.....	60

Tabel IV.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel IV.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang/Divisi.....	62
Tabel IV.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Jabatan.....	62
Tabel IV.14 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi Nota Dinas.....	63
Tabel IV.15 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi Peraturan Kepegawaian.....	64
Tabel IV.16 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi Kenaikan Gaji.....	65
Tabel IV.17 Tingkat Kepuasan Komunikasi Ketepatan Informasi <i>Coaching Mentoring Counseling</i>	66
Tabel IV.18 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi Mapping Pegawai.....	67
Tabel IV.19 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi Sistem Informasi Manajemen dan Kinerja Pegawai.....	68
Tabel IV.20 Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi <i>Performance</i>	69
Tabel IV.21 Total Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Indikator Ketepatan Informasi.....	70
Tabel IV.22 Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan Perubahan Peraturan Kesehatan.....	71

Tabel IV.23 Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan Cara Penyampaian Peraturan Kesehatan.....	72
Tabel IV.24 Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan Perubahan Peraturan Kesehatan Demi Menguntungkan Perusahaan.....	73
Tabel IV.25 Total Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	73
Tabel IV.26 Kepuasan dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi Upacara dan Tasyakuran HLN ke 69 di <i>Newsletter HLN Event</i>	75
Tabel IV.27 Kepuasan dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi Multi Stakeholder Forum Madiun di <i>Bulletin OPI Versi Portal Edukasi, Cerdas dan Lugas</i>	76
Tabel IV.28 Kepuasan dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi Warta Daerah.....	77
Tabel IV.29 Kepuasan dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi Blog PLN Jatim.....	78
Tabel IV.30 Kepuasan dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi Tatap Muka Langsung.....	79
Tabel IV.31 Kepuasan dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi <i>Display</i> atau Pameran Internal.....	80
Tabel IV.32 Total Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi.....	80

Tabel IV.33 Kepuasan dengan Kualitas Media Bahasa Tulisan di <i>Email Group</i> ..	82
Tabel IV.34 Kepuasan dengan Kualitas Media Keberimbangan Informasi di <i>Email Group</i>	83
Tabel IV.35 Kepuasan dengan Kualitas Media Ketepatan Informasi <i>Email Group</i>	84
Tabel IV.36 Kepuasan dengan Kualitas Media Kecepatan Datangnya Informasi.....	85
Tabel IV.37 Total Tingkat Kepuasan dengan Kualitas Media.....	85
Tabel IV.38 Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja Aturan Komunikasi Dengan Teman Sejawat.....	87
Tabel IV.39 Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja Informasi yang Diberikan Teman Sejawat.....	88
Tabel IV.40 Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja Penyelesaian Masalah Bersama Teman Sejawat.....	89
Tabel IV.41 Total Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	89
Tabel IV.42 Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan Tunjangan atau Materi Yang Diberikan.....	91
Tabel IV.43 Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan Kepercayaan Yang Diberikan.....	92

Tabel IV.44 Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan Dukungan Moril.....	93
Tabel IV.45 Total Tingkat Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	93
Tabel IV.46 Tabel Keseluruhan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	95
Tabel IV.47 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Ketepatan Informasi.....	96
Tabel IV.48 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	97
Tabel IV.49 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Efisiensi Berbagai-bagai Saluran Komunikasi.....	98
Tabel IV.50 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kualitas Media.....	99
Tabel IV.51 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dgn Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	100
Tabel IV.52 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	100
Tabel IV.53 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Ketepatan Informasi.....	102
Tabel IV.54 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	104

Tabel IV.55 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Efisiensi Berbagai macam Saluran Komunikasi.....	105
Tabel IV.56 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Kualitas Media.....	107
Tabel IV.57 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	108
Tabel IV.58 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	109
Tabel IV.59 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dengan Kepuasan Ketepatan Informasi.....	110
Tabel IV.60 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	112
Tabel IV.61 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dengan Efisiensi Berbagai macam Saluran Komunikasi.....	113
Tabel IV.62 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dengan Kualitas Media.....	114
Tabel IV.63 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dgn Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	115
Tabel IV.64 Tabulasi Silang Bidang/Divisi dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	117
Tabel IV.65 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dgn Kepuasan Ketepatan Informasi.....	118

Tabel IV.66 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	119
Tabel IV.67 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dengan Efisiensi Berbagai-macam Saluran Komunikasi.....	120
Tabel IV.68 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dengan Kualitas Media.....	121
Tabel IV.69 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dgn Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	122
Tabel IV.70 Tabulasi Silang Jenjang Jabatan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PLN Disjatim.....	53
Gambar IV.2 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Komunikasi dengan Ketepatan Informasi.....	70
Gambar IV.3 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Komunikasi dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan.....	74
Gambar IV.4 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Komunikasi dengan Efisiensi Berbagai macam Saluran Komunikasi.....	81
Gambar IV.5 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Komunikasi dengan Kualitas Media.....	86
Gambar IV.6 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Komunikasi dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	90
Gambar IV.7 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Komunikasi dengan Keterlibatan Komunikasi Organisasi Sebagai Suatu Kesatuan.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	133
Lampiran 2 Tabel r <i>Product Moment</i>	138
Lampiran 3 <i>Coding Sheet Exel</i>	140
Lampiran 4 Uji Validitas & Reliabilitas Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	172
Lampiran 5 Frekuensi Karakteristik Responden.....	176
Lampiran 6 Frekuensi Tingkat Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	178
Lampiran 7 Tabulasi Silang Antara Identitas Diri dengan Indikator Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	180

RINGKASAN

Menurut Wiryanto dalam Romli (2011: 2) komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi dalam organisasi diukur berdasarkan kepuasan, kepuasan atas komunikasi dalam organisasi disebut kepuasan komunikasi organisasi. Menurut Redding dalam Masmuh (2010: 47), kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsikan lingkungan komunikasi secara keseluruhan.

Kepuasan komunikasi organisasi dibedakan menjadi enam indikator menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja dan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan.

Begitu pentingnya kepuasan komunikasi organisasi, sebagai perusahaan besar dan bernama perlu memegang penting arti dari kepuasan komunikasi organisasi, seperti perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) terbaik dan terbesar yaitu PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, dengan area pelayanan terbanyak dibandingkan induk perusahaan lainnya, PLN Disjatim sekarang memiliki pegawai dengan jumlah sebanyak 229 orang. PLN Disjatim memiliki beragam fenomena kepuasan komunikasi organisasi dan juga kendala di tiap kepuasan komunikasi, hal tersebut yang akan dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kepuasan Komunikasi Organisasi, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

ABSTRACT

According Wiryanto in Romli (2011: 2) organizational communication is the sending and receiving messages within the organization's formal and informal groups of an organization. Communication within the organization is measured by satisfaction, satisfaction with communication within the organization called organizational communication satisfaction. According to Redding in Masmuh (2010: 47), organizational communication satisfaction was all the satisfaction level of employees perceive an overall communications environment.

Organizational communication satisfaction is divided into six indicators by Osmo Wüo, Down and Hazen in Masmuh (2010: 48), ie satisfaction with the accuracy of the information, satisfaction with one's ability to suggest improvements, satisfaction with the efficiency of various channels of communication, satisfaction with the quality of the media, satisfaction with the way communication with coworkers and satisfaction involvement in organizational communication as a whole.

Once the importance of organizational communication satisfaction, as companies large and called need to hold an important sense of satisfaction of organizational communication, such as SOEs (State Owned Enterprises) the best and biggest, PT PLN (Persero) Distribution of East Java, with a service area than any other company parent PLN Disjatim now has employees with a total of 229 people. PLN Disjatim have diverse phenomena organizational communication satisfaction and communication satisfaction in each constraint, it is to be discussed by the researchers in this study.

Keywords: Communication, Organizational Communication, Organizational Communication Satisfaction, PLN Disjatim.