

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang kepuasan komunikasi organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, adalah tinggi. Karyawan PLN Disjatim menjawab jawaban setuju paling banyak disetiap indikator kepuasan komunikasi organisasi, yang terdiri dari ketepatan informasi, kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, kualitas media, efisiensi bermacam-macam saluran, komunikasi teman sekerja dan komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Padahal, terdapat fenomena kendala atau hambatan yang terjadi disetiap indikator kepuasan komunikasi menurut hasil wawancara dengan beberapa karyawan di PLN Disjatim, namun hasil menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi pada karyawan PLN Disjatim adalah puas.

Kesimpulan lainnya tentang uji karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, bidang/divisi dan jenjang jabatan menunjukkan bahwa, frekuensi tertinggi berdasarkan jenis kelamin pada karyawan PLN Disjatim adalah laki-laki, frekuensi tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir pada karyawan PLN Disjatim adalah S1, frekuensi tertinggi berdasarkan bidang/divisi pada karyawan PLN Disjatim adalah keuangan dan frekuensi tertinggi berdasarkan jenjang jabatan pada karyawan PLN Disjatim adalah fungsional/*staff*.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, peneliti ingin memberikan saran praktis dan juga saran akademis, saran tersebut adalah bagi PLN Disjatim sendiri, diharapkan bisa memperhatikan setiap aspek yang menjadi kepuasan komunikasi, seperti ketepatan informasi, kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan dan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan, sehingga kedepannya PLN Disjatim akan menjadi perusahaan yang disegani oleh karyawan internalnya sendiri. Sedangkan, saran lainnya yaitu untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan komunikasi organisasi, mungkin bisa menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai cara untuk mengetahui hasil dari penelitian, karena peneliti sadar akan kekurangan dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*
- Miller, Katherine. 2006. *Organizational Communication – Approaches and Processes*. USA: Thomson Higher Education
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Morrison. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana, ed. 1.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Predana Media Group
- Pace, Wayne dan Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi – Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Cetakan ke-8. Terjemahan Deddy Mulyana.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.

Singarimbun, M., dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Soehartono, irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Rosdakarya

Sugiyono, E. Wibowo. 2005. *Statistika Penelitian*. Edisi I Alfabeta. Bandung.

West, Richard dan Turner, Lynn H. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi, Terjemahan Maer, M. N. D.* Jakarta: Salemba Humanika, Ed 13.

#### **Internet:**

*Corporate, Communications*. 2010. *Profil PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur*. Diakses dari [http://pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=profil\\_pln\\_jatim](http://pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=profil_pln_jatim). Tanggal 2 Juni 2014. Pukul: 19.00 WIB.

\_\_\_\_\_. 2013. *Peningkatan Kualitas Tata Kelola dan Inovasi Operasional*. Diakses dari <http://www.pln.co.id/dataweb/AR/ARPLN2013.pdf>. Tanggal 2 Juni 2014. Pukul: 19.30 WIB.

\_\_\_\_\_. 2013. *Fokus (Berbagi Informasi, Merajut Komunikasi)*. Diakses dari <http://www.pln.co.id/dataweb/humas/fokus/fokusedisifebruari2013.pdf>. Tanggal 2 Juni 2014. Pukul: 20.00 WIB.

\_\_\_\_\_. 2009. *PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur*. Diakses dari <http://pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=sejarah> SEJARAH SINGKAT. Tanggal 21 Juni 2014. Pukul: 7:30 WIB.

\_\_\_\_\_. 2011. *Profil PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur*. Diakses dari <http://www.pln.co.id/disjatim/?p=62%2021/6/14%207:3>. Tanggal 21 Juni 2014. Pukul: 7:32 WIB.

Invonesia. 2014. *Inilah Daftar Perusahaan BUMN Terbaik di Indonesia*. Diakses dari <http://www.invonesia.com/daftar-perusahaan-bumn-terbaik.html>. Tanggal 23 Oktober 2014. Pukul 15.00 WIB.

---

## WAWANCARA

Andi (*Assistant Officer* Dokumentasi dan Perpustakaan). 2014. *Wawancara Media/saluran Internal PLN Disjatim* di ruangan Humas PLN Disjatim, Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.

Endang (*Junior Analys* Hubungan Masyarakat). 2014. *Wawancara mengenai PLN Disjatim* di ruangan Humas Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.

Catur (*Sumber Daya Manusia*). 2014. *Wawancara Tingkatan Manajemen, Bantuan dan Dukungan Perusahaan*, di ruangan SDM Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.

Oon Rohana (*Sumber Daya Manusia*). 2014. *Wawancara Jumlah Pegawai, Jumlah per Divisi dan Jumlah Jenjang Jabatan 2014*, di ruangan SDM Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.

Pinto (*Supervisor* Hubungan Masyarakat dan Protokol). 2014. *Wawancara Mengenai Internal PLN Disjatim* di ruangan Humas PLN Disjatim, Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.

Suhatman (Manajer Bidang KHA). 2014. *Wawancara mengenai PLN Disjatim di ruangan Manajer Bidang KHA PLN Disjatim, Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.*

Suyatnoko (*Assistant Officer* Protokol). *Wawancara mengenai PLN Disjatim di ruangan Humas PLN Disjatim, di ruangan Humas Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.*

Wahyu (Sumber Daya Manusia). 2014. *Wawancara mengenai PLN Disjatim, di ruangan SDM Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya.*

## **SKRIPSI**

Ernawati, Eka. 2011. *Iklim Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan (studi kasus tentang peranan iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Intan Pariwara Klaten).* Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Fransisca, Maria. 2014. *Tingkat Kepuasan Komunikasi (studi deskriptif tingkat kepuasan komunikasi karyawan lembaga penyiaran publik televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur).* Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.