

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI

**STUDI DESKRIPTIF TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
KARYAWAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI
REPUBLIK INDONESIA STASIUN JAWA TIMUR**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

MARIA FRANSISCA DEWI KRISTIANTI

NRP. 1423011088

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATHOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI

**STUDI DESKRIPTIF TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
KARYAWAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI
REPUBLIK INDONESIA STASIUN JAWA TIMUR**

OLEH :

MARIA FRANSISCA DEWI KRISTIANTI

NRP. 1423011088

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

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

NIK. 142090647



Pembimbing II : Maria Yulianti, S.Sos., M.Med.Kom

NIK. 142090645



Surabaya, 23 September 2014

HALAMAN PENGESAHAN

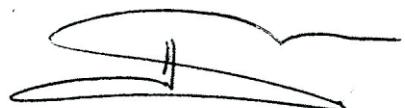
Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala
Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarajana Ilmu Komunikasi pada :

23 September 2014

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

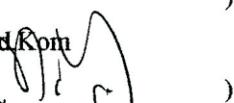
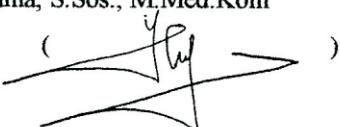
Dekan



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

NIK. 142090647

Dewan Pengaji :

1. Ketua : Lusy Evylia Puspita, SE., M.Si.
NIK. 142100661 ()
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142090647 ()
3. Anggota : Maria Yulianti, S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142090645 ()
4. Anggota : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142090633 ()

**HALAMAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya

Nama : Maria Fransisca Dewi Kristianti

NRP : 1423011088

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya dengan judul :

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI

**STUDI DESKRIPTIF TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
KARYAWAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI
REPUBLIK INDONESIA STASIUN JAWA TIMUR**

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Surabaya, 23 September 2014

Yang Menyatakan

(Maria Fransisca Dewi Kristianti)

HALAMAN PERNYATAAN

Hari ini, saya :

Nama : Maria Fransisca Dewi Kristianti

NRP : 1423011088

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI

**STUDI DESKRIPTIF TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
KARYAWAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI
REPUBLIK INDONESIA STASIUN JAWA TIMUR**

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiasi, maka saya rela kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 23 September 2014



Maria Frahsisca Dewi Kristianti

KATA PERSEMPAHAN

Peneliti ingin mempersempahan skripsi ini kepada Almarhum Papa tercinta, yang selama hidupnya telah memberikan banyak sekali cinta dan kasih sayang kepada penulis. Peneliti merasa belum mampu membalas cinta dan kasih sayang Papa. Namun dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti berharap dapat menjadi salah satu langkah awal bagi penulis untuk membanggakan Papa. Skripsi ini juga peneliti persembahkan kepada Mama dan Kakak tercinta. Kita bertiga untuk suka maupun duka. Mama terima kasih atas segala nasihat, omelan, kritikan dan bimbingan yang Mama berikan hingga peneliti semakin terpacu untuk menjadi lebih baik lagi. Terima kasih untuk setiap doa yang Mama panjatkan kepada-Nya, demi lancarnya setiap urusan peneliti. Kakak terima kasih telah menjadi teman terbaik dalam segala hal.

KUTIPAN KATA BIJAK :

“Tinggalkanlah kesenangan yang menghalangi pencapaian kecemerlangan hidup yang diidamkan. Dan berhati – hatilah, karena beberapa kesenangan adalah cara gembira menuju kegagalan”

(Mario Teguh)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan mengambil judul “Tingkat Kepuasan Komunikasi (Studi Deskriptif Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk persyaratan lulus dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses pengerjaan hingga terselesaiannya skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Almarhum Papa tercinta, terima kasih atas segala cinta, dukungan dan bimbingan yang telah Papa berikan. Semoga apa yang menjadi kerja kerasku selama ini dapat membuat Papa di surga bangga.
2. Mama dan Kakak, terima kasih untuk semuanya. Terima kasih untuk bimbingan dan kasih sayang yang selalu ada dalam suka maupun duka.
3. Dosen pembimbing skripsi, Bu Yuli dan Bu Maria. Terima kasih telah memberikan dukungan yang luar biasa selama proses pengerjaan skripsi ini..
4. Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya,

terima kasih atas perhatian, motivasi dan pengarahan yang diberikan selama penulis menimba ilmu di FIKOM WM.

5. Teman – teman TVRI Jawa Timur, yang sudah berkenan membantu dalam penggerjaan skripsi ini. Terima kasih banyak telah berkenan mengisi kuesioner, mohon maaf jika saya telah merepotkan teman-teman semua.
6. Seluruh sahabat, teman dan rekan-rekan penulis lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Peneliti mengucapkan terima kasih untuk dukungan, motivasi, arahan, kritik dan saran yang telah diberikan.

Skripsi ini dibuat dengan harapan dapat menjadi masukan bagi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur. Terutama dalam menjawab permasalahan komunikasi yang sedang dialami perusahaan. Selain itu, juga sebagai panduan bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana kepuasan komunikasi para karyawannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian penelitian komunikasi khususnya konsentrasi komunikasi korporasi mengenai kajian tingkat kepuasan komunikasi karyawan.

Namun peneliti sadari, bahwa apa yang sudah peneliti buat tidaklah sempurna. Maka peneliti sangat terbuka akan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, 23 September 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Publikasi	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	xi
Daftar Diagram	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xvii
Ringkasan	xviii
<i>Abstract</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	21
I.1 Latar Belakang	21
I.2 Rumusan Masalah	27
I.3 Batasan Penelitian	27
I.4 Tujuan Penelitian	28
I.5 Manfaat Penelitian	28
BAB II PERSPEKTIF TEORITIS	29
II.1 Kerangka Teori	29
II.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi	29
II.1.2 Arus Informasi dalam Organisasi	30
II.1.3 Definisi Kepuasan Komunikasi	35
II.1.4 Dimensi Kepuasan Komunikasi	37

II.1.5 Distorsi Pesan dalam Komunikasi Organisasi	40
II.2 Nisbah Antar Konsep	44
II.3 Bagan Kerangka Konseptual	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
III.1 Jenis Penelitian	48
III.2 Metode Penelitian	48
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian	49
III.4 Definisi Konseptual	50
III.5 Definisi Operasional	51
III.6 Populasi dan Sampel	55
III.7 Teknik Penarikan Sampel	55
III.8 Teknik Pengumpulan Data	56
III.9 Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	59
IV.1.1 Profil dan Sejarah LPP TVRI Jawa Timur	59
IV.1.2 Visi dan Misi LPP TVRI Jawa Timur	61
IV.1.3 Logo TVRI	63
IV.1.4 Struktur Organisasi LPP TVRI Jawa Timur	65
IV.2 Uji Validitas dan Reliabelitas	65
IV.2.1 Hasil Pengujian Validitas	65
IV.2.1 Hasil Pengujian Reliabelitas	73

IV.3 Temuan Data dan Pembahasan	76
IV.3.1 Deskriptif Karakteristik Responden	76
IV.3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
IV.3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Tempat Bekerja	78
IV.3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan	79
IV.3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	81
IV.3.2 Pembahasan Harapan Karyawan terhadap Kepuasan Komunikasi	82
IV.3.2.1 Harapan Karyawan terhadap Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	83
IV.3.2.2 Harapan Karyawan terhadap Kecukupan Informasi	84
IV.3.2.3 Harapan Karyawan terhadap Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	85
IV.3.2.4 Harapan Karyawan terhadap Saluran Informasi	86
IV.3.2.5 Harapan Karyawan terhadap Kualitas Media	87
IV.3.2.6 Harapan Karyawan terhadap Cara Sejawat Berkommunikasi	88
IV.3.2.7 Harapan Karyawan terhadap Informasi mengenai Organisasi secara Keseluruhan	90

IV.3.2.8 Harapan Karyawan terhadap Integrasi Organisasi	91
IV.3.2.9 Tingkat Harapan Karyawan	92
IV.3.3 Pembahasan Kepuasan Komunikasi Karyawan	94
IV.3.3.1 Kepuasan Karyawan terhadap Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	94
IV.3.3.2 Kepuasan Karyawan terhadap Kecukupan Informasi	96
IV.3.3.3 Kepuasan Karyawan terhadap Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	98
IV.3.3.4 Kepuasan Karyawan terhadap Saluran Informasi	100
IV.3.3.5 Kepuasan Karyawan terhadap Kualitas Media	102
IV.3.3.6 Kepuasan Karyawan terhadap Cara Sejawat Berkomunikasi	103
IV.3.3.7 Kepuasan Karyawan terhadap Informasi mengenai Organisasi secara Keseluruhan	105
IV.3.3.8 Kepuasan Karyawan terhadap Integrasi Organisasi	107
IV.3.3.9 Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan .	109
IV.3.4 Perbandingan Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan dengan Tingkat Harapan Karyawan	110
IV.3.5 Pembahasan Tabulasi Silang Identitas Diri dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	112

IV.3.5.1 Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	112
IV.3.5.2 Divisi dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	113
IV.3.5.3 Status Karyawan dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	116
IV.3.5.4 Masa Kerja dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	117
IV.3.6 Pembahasan Tabulasi Silang Identitas Diri dengan Tingkat Harapan Karyawan	118
IV.3.6.1 Pendidikan dengan Tingkat Harapan Karyawan	118
IV.3.6.2 Divisi dengan Tingkat Harapan Karyawan	119
IV.3.6.3 Status Karyawan dengan Tingkat Harapan Karyawan	120
IV.3.6.4 Masa Kerja dengan Tingkat Harapan Karyawan	121
BAB V SIMPULAN dan SARAN	122
V.1 Kesimpulan	122
V.2 Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Perubahan Logo TVRI	63
Gambar IV.2 Struktur Organisasi LPP TVRI Jawa Timur	65

DAFTAR DIAGRAM

<i>Pie Chart IV.1 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir</i> ...	77
<i>Pie Chart IV.2 Jumlah Responden Berdasarkan Divisi Tempat Bekerja</i> ...	78
<i>Pie Chart IV.3 Jumlah Responden Berdasarkan Status Karyawan</i>	80
<i>Pie Chart IV.4 Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja</i>	81
<i>Pie Chart IV.5 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan</i>	84
<i>Pie Chart IV.6 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Kecukupan Informasi</i>	85
<i>Pie Chart IV.7 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan</i>	86
<i>Pie Chart IV.8 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Saluran Informasi</i>	87
<i>Pie Chart IV.9 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Kualitas Media</i>	88
<i>Pie Chart IV.10 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Cara Sejawat Berkommunikasi</i>	89
<i>Pie Chart IV.11 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Organisasi secara Keseluruhan</i>	91
<i>Pie Chart IV.12 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Integrasi Organisasi</i>	92
<i>Pie Chart IV.13 Deskripsi Tingkat Harapan Karyawan terhadap Kepuasan Komunikasi</i>	93
<i>Pie Chart IV.14 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan</i>	95
<i>Pie Chart IV.15 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Kecukupan Informasi</i>	97
<i>Pie Chart IV.16 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan</i>	99
<i>Pie Chart IV.17 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Saluran Informasi</i>	101

<i>Pie Chart IV.18</i> Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Kualitas Media	103
<i>Pie Chart IV.19</i> Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Cara Sejawat Berkommunikasi	104
<i>Pie Chart IV.20</i> Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Organisasi secara Keseluruhan	106
<i>Pie Chart IV.21</i> Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Integrasi Organisasi	108
<i>Pie Chart IV.22</i> Deskripsi Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan .	110
<i>Pie Chart IV.23</i> Deskripsi Perbandingan Kepuasan Komunikasi Karyawan dengan Harapan Karyawan.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Indikator Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	66
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	66
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Indikator Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	67
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Indikator Saluran Informasi yang Cocok	67
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Media	67
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Indikator Cara Sejawat Berkommunikasi .	68
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Indikator Informasi mengenai Organisasi secara Keseluruhan	68
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Indikator Integrasi Organisasi.....	69
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	69
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Kecukupan Informasi	70
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	70
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Saluran Informasi yang Cocok	71
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Kualitas Media	71
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Cara Sejawat Berkommunikasi	72
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Informasi mengenai Organisasi secara Keseluruhan	72
Tabel IV.16 Hasil Uji Validitas Indikator Harapan Karyawan terhadap Integrasi Organisasi	73
Tabel IV.17 Hasil Uji Reliabelitas Kuesioner Kepuasan Komunikasi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur	74

Tabel IV.18 Hasil Uji Reliabelitas Kuesioner Harapan Karyawan terhadap Kepuasan Komunikasi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur	75
Tabel IV.19 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel IV.20 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Tempat Bekerja	78
Tabel IV.21 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan	79
Tabel IV.22 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	81
Tabel IV.23 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	83
Tabel IV.24 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Kecukupan Informasi	84
Tabel IV.25 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	85
Tabel IV.26 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Saluran Informasi	87
Tabel IV.27 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Kualitas Media	88
Tabel IV.28 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Cara Sejawat Berkommunikasi	89
Tabel IV.29 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Organisasi secara Keseluruhan	90
Tabel IV.30 Deskripsi Harapan Responden mengenai Indikator Integrasi Organisasi	91
Tabel IV.31 Deskripsi Tingkat Harapan Karyawan terhadap Kepuasan Komunikasi	92
Tabel IV.32 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	95
Tabel IV.33 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Kecukupan Informasi	96
Tabel IV.34 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	99
Tabel IV.35 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Saluran Informasi	100

Tabel IV.36 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Kualitas Media	102
Tabel IV.37 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Cara Sejawat Berkommunikasi	104
Tabel IV.38 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Organisasi secara Keseluruhan	106
Tabel IV.39 Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Indikator Integrasi Organisasi	107
Tabel IV.40 Deskripsi Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan	109
Tabel IV.41 Deskripsi Perbandingan Kepuasan Komunikasi Karyawan dengan Harapan Karyawan	110
Tabel IV.42 Tabulasi Silang Pendidikan dengan Kepuasan Komunikasi	113
Tabel IV.43 Tabulasi Silang Divisi Tempat Bekerja dengan Kepuasan Komunikasi	114
Tabel IV.44 Tabulasi Silang Status Karyawan dengan Kepuasan Komunikasi	116
Tabel IV.45 Tabulasi Silang Masa Kerja dengan Kepuasan Komunikasi	117
Tabel IV.46 Tabulasi Silang Pendidikan dengan Harapan Karyawan ..	119
Tabel IV.47 Tabulasi Silang Divisi Tempat Bekerja dengan Harapan Karyawan	120
Tabel IV.48 Tabulasi Silang Status Karyawan dengan Harapan Karyawan ..	120
Tabel IV.49 Tabulasi Silang Masa Kerja dengan Harapan Karyawan ..	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Indikator Informasi yang Berhubungan dengan Pekerjaan	129
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	137
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	139
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	141
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	145
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	150
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	153
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	158
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Indikator Kecukupan Informasi	162

RINGKASAN

Di dalam, setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia diperlukan komunikasi sebagai jembatan untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi (Lubis, 2008, hal.53). Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua level atau tingkatan dalam organisasi (Lubis, 2008, hal. 53).

Selayaknya setiap organisasi harus memiliki lingkungan komunikasi yang baik untuk mendukung kepuasan komunikasi karyawan, tidak terkecuali bagi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur. Berdasarkan obeservasi awal peneliti, ditemukan beberapa fenomena ketidak puasan komunikasi karyawan. Dalam *downward communication*, informasi mengenai kondisi perusahaan sangat minim, informasi dari atasan juga bersifat otoriter dan arahan kerja yang berbeda antara atasan yang satu dengan yang lain. Forum evaluasi yang selayaknya bisa menjadi jembatan diskusi dan komunikasi dua arah antara karyawan (baik atasan ke bawahan atau sebaliknya) belum dapat terwakili karena rapat rutin di TVRI stasiun Jawa Timur selama ini hanya diikuti oleh para pimpinan saja. Hal ini menunjukkan adanya masalah komunikasi di *upward communication*. Di antara sesama karyawan di hirarki jabatan yang sama (*diagonal communication*), juga timbul keengganan untuk berdiskusi mengenai pekerjaan.

Fenomena permasalahan kepuasan komunikasi di LPP TVRI Jawa Timur ini perlu digali lebih dalam. Penulis menggunakan delapan indikator kepuasan komunikasi menurut Down dan Hazen (dalam Pace

dan Faules, 2001, hal. 163) yaitu (1) kepuasan akan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, (2) kepuasan akan kecukupan informasi, (3) kepuasan akan kemampuan untuk menyarankan perbaikan, (4) kepuasan akan efisiensi berbagai saluran komunikasi ke bawah, (5) kepuasan akan kualitas media, (6) kepuasan akan cara sejawat berkomunikasi, (7) kepuasan akan informasi tentang organisasi secara keseluruhan dan (8) kepuasan akan integrasi organisasi untuk diketahui tingkat kepuasan komunikasi Lembaga Penyiaran Publik TVRI stasiun Jawa Timur.

Berdasarkan penelitian ini, tingkat kepuasan komunikasi karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur adalah sedang. Hal tersebut tidak memenuhi harapan dari kepuasan komunikasi karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur, dimana harapan mereka tinggi.

Kata kunci : Kepuasan komunikasi, komunikasi organisasi, TVRI Jawa Timur

ABSTRACT

In every organization which is supported by human resources, communication is needed as a bridge to reach organization's goals. Lubis (2008, p. 53) said that no organizations without communications, because communication is the integral part of the organizations. Lubis (2008, p.53) also said that the effectiveness of organizations depend on the communications effectiveness. Thus, communication is important to deliver the same understanding between comunicator and comunicant on every level in the organizations..

For that matter, organizations shoulh have a good communication environment in order to support employee communication satisification. Including Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur. Based on early observation, founded some phenomenons of employee communication dissatisfaction. Within downward communication, founded lack of informations about TVRI Jawa Timur itself and , founded informasi dari atasan juga bersifat otoriter dan arahan kerja yang berbeda antara atasan yang satu dengan yang lain. Forum evaluasi yang selayaknya bisa menjadi jembatan diskusi dan komunikasi dua arah antara karyawan (baik atasan ke bawahan atau sebaliknya) belum dapat terwakili karena rapat rutin di TVRI stasiun Jawa Timur selama ini hanya diikuti oleh para pimpinan saja. Hal ini menunjukan adanya masalah komunikasi di upward communication. Di antara sesama karyawan di hirarki jabatan yang sama (diagonal communication), juga timbul keengganan untuk berdiskusi mengenai pekerjaan.

Fenomena permasalahan kepuasan komunikasi di LPP TVRI Jawa Timur ini perlu digali lebih dalam. Penulis menggunakan delapan

indikator kepuasan komunikasi menurut Down dan Hazen (dalam Pace dan Faules, 2001, hal. 163) yaitu (1) kepuasan akan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, (2) kepuasan akan kecukupan informasi, (3) kepuasan akan kemampuan untuk menyarankan perbaikan, (4) kepuasan akan efisiensi berbagai saluran komunikasi ke bawah, (5) kepuasan akan kualitas media, (6) kepuasan akan cara sejawat berkomunikasi, (7) kepuasan akan informasi tentang organisasi secara keseluruhan dan (8) kepuasan akan integrasi organisasi untuk diketahui tingkat kepuasan komunikasi Lembaga Penyiaran Publik TVRI stasiun Jawa Timur.

Berdasarkan penelitian ini, tingkat kepuasan komunikasi karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur adalah sedang. Hal tersebut tidak memenuhi harapan dari kepuasan komunikasi karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia stasiun Jawa Timur, dimana harapan mereka tinggi.

Kata kunci : Kepuasan komunikasi, komunikasi organisasi, TVRI Jawa Timur