

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN
MANDARIN ORIENTAL SURABAYA YANG
BERKEPRIBADIAN TIPE A**

SKRIPSI



OLEH:

INTAN PURNAMASARI S

NRP: 7103099068

No. BUK	0307/04
No. TSK.13	10-02-2003
No. DUKU	FPSI
	Int
	h-1
No. RE	1 (Satu)

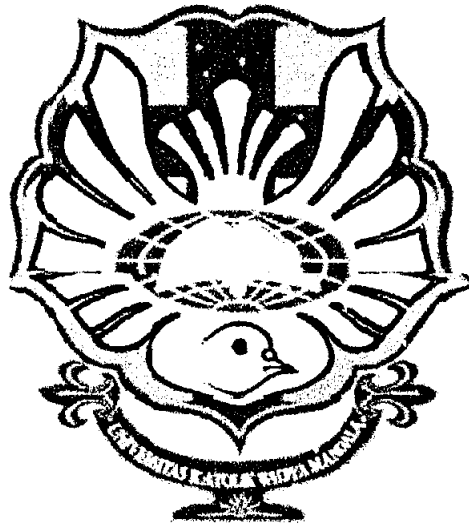
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2003**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN
MANDARIN ORIENTAL SURABAYA YANG
BERKEPRIBADIAN TIPE A**

SKRIPSI

Diajukan kepada

**Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi**



OLEH:

Intan Purnamasari S

NRP:7103099068

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2003**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : Intan Purnamasari S

NRP : 7103099068

Fakultas : Psikologi

Alamat / Telepon : Pandean III no. 2

Surabaya

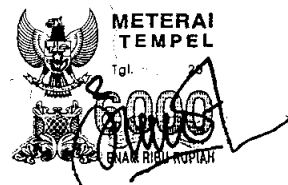
5322983

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah hasil pemikiran saya sendiri dan tidak merupakan hasil **PLAGIAT**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan bersedia menerima sanksi apabila saya melanggar hal – hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini.

Surabaya, 11 Desember 2003

Yang membuat pernyataan,



Intan Purnamasari

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP EFEKTIVITAS
KOMUNIKASI ORGANISASI DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN
MANDARIN ORIENTAL SURABAYA YANG BERKEPRIBADIAN TIPE A

Oleh :

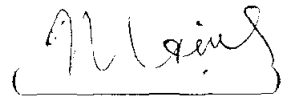
INTAN PURNAMASARI S
NRP 7103099068

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Ir. I Wayan Carma



Pembimbing pendamping : Monica Eviandaru, S.Psi.



Surabaya, 11 Desember 2003

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 17 Desember 2003

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



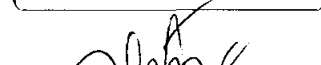
(Drs. Psi. M.L. Oetomo)

Dewan Penguji :


1. Ketua : Drs. Psi. M.L. Oetomo


(_____)

2. Sekretaris : Ermida, S.Psi.


(_____)

3. Anggota : Ir. I Wayan Carma


(_____)

4. Anggota : Jaka Santosa S, S.Psi.


(_____)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini akan kupersembahkan terutama kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu bersamaku, Papa, Mama, Cece yang mengasihiku dan anak-anak sekolah minggu.

MOTTO

I AM ABLE TO DO ALL THINGS IN HIM
WHO EMPOWERS ME

(Philippians 4 : 13)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kasih atas anugerah, perlindungan dan bimbinganNya yang telah dilimpahkan kepada penulis selama masa studi hingga penulisan skripsi ini selesai. Banyak sekali halangan dan rintangan yang menghadang, tetapi karena belas kasihNya maka penulis mendapatkan kekuatan untuk menyelesaikannya.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan tersebut, mungkin penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Psi. M.L. Oetomo selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
2. Bapak Ir. I Wayan Carma selaku dosen pembimbing pertama yang dalam kesibukannya masih menyempatkan diri untuk memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, motivasi, saran dan kritik yang sangat menunjang penulisan skripsi ini hingga dapat diselesaikan.
3. Ibu Monica Eviandaru, S.Psi. selaku dosen pembimbing kedua yang dalam kesibukannya masih menyempatkan diri untuk memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian, motivasi, saran dan kritik yang sangat menunjang penulisan skripsi ini hingga dapat diselesaikan.

4. Bapak Antono Sumarto selaku Training Manager Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya yang telah berkenan memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data pada karyawan.
5. Ibu Yessyca Diana Gabrielle, S.Psi. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah banyak memberikan motivasi dan membantu dalam hal surat menyurat.
6. Ibu Joyce M. Boedianto, S.Psi. & Ibu Agnes Maria Sumargi, M. Psych selaku dosen wali yang telah memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Jaka Santosa S, S.Psi. yang telah banyak memberikan dorongan dan masukan berupa ide-ide, saran dan kritik yang membangun serta berguna bagi penulisan skripsi ini.
8. Segenap bapak dan ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan wawasan ilmu pengetahuan dibidang psikologi dan selalu memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
9. Segenap staf Tata Uszha yang telah membantu penulis dalam mengurus surat-surat yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
10. Papa dan mama tercinta yang telah membesarkan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan cinta kasih serta telah begitu banyak memberikan perhatian, dukungan dan doa, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.

11. Ce Lili, Ce Lie Chen, dan Ce Lie Sien yang telah membantu baik materi maupun moril serta memotivasi penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.
 12. Temanku Romo Yohanes Triyana yang mendorong penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini serta menolong penulis saat mengalami kesulitan dalam menggunakan komputer.
 13. Sahabat-sahabatku Ernie, Hardjo yang telah bersama-sama dengan penulis saat menempuh perkuliahan.
 14. Para staf Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan respon sehingga membantu penulis dalam pengambilan sampel dan data penelitian.
 15. Rekan-rekan angkatan 1999 yang dengan perhatian memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
 16. Semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu penulis dalam kelancaran studi dan proses penulisan skripsi ini.
- Kiranya Tuhan Yang Maha Kasih melimpahkan berkat dan rahmatNya atas segala bantuan dan juga yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kalam, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mohon saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat berguna untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Desember 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Halaman surat pernyataan	ii
Halaman persetujuan	iii
Halaman pengesahan	iv
Halaman persembahan	v
Halaman motto	vi
Kata pengantar	vii
Daftar isi	xi
Daftar tabel	xiv
Daftar gambar	xv
Daftar lampiran	xvi
Abstraksi	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Batasan masalah	7
1.3. Rumusan masalah	9
1.4. Tujuan penelitian	9
1.5. Manfaat penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Stres kerja	11
2.1.1. Pengertian stres	11
2.1.2. Pengertian stres kerja	12
2.1.2.1. Faktor-faktor stres kerja	13
2.1.2.2. Dampak stres kerja	15
2.1.2.3. Indikasi stres kerja	18
2.2. Persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi	20
2.2.1. Pengertian efektivitas	20
2.2.2. Pengertian komunikasi organisasi	21
2.2.3. Pengertian persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi	24

2.2.3.1. Hal-hal yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi	26
2.2.3.2. Indikasi persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi	27
2.3. Kepribadian tipe A	29
2.3.1. Pengertian kepribadian	29
2.3.2. Pengertian kepribadian tipe A	30
2.3.3. Karakteristik kepribadian tipe A	31
2.4. Kaitan antara stres kerja dengan persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi dan kepribadian tipe A	31
2.5. Hipotesis	33
BAB III. METODE PENELITIAN	34
3.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian	34
3.2. Definisi operasional variabel-variabel penelitian	35
3.3. Populasi dan teknik pengambilan sampel	37
3.4. Metode pengumpulan data	39
3.5. Reliabilitas dan validitas alat ukur	43
3.6. Teknik analisis data	44
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	46
4.1. Orientasi kancah penelitian	46
4.1.1. Sekilas mengenai Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya	46
4.1.2. Sekilas mengenai subyek penelitian	47
4.2. Persiapan penelitian	50
4.3. Pelaksanaan penelitian	51
4.4. Pengolahan data	53
4.5. Hasil penelitian	56
4.5.1. Pemilahan kepribadian tipe A	56
4.5.2. Deskripsi identitas subyek	58
4.5.3. Deskripsi variabel penelitian	60

4.5.4. Uji asumsi	63
4.5.5. Uji hipotesis	64
BAB V. PENUTUP	66
5.1. Bahasan	66
5.2. Simpulan	73
5.3. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. <i>Blueprint</i> angket kepribadian tipe A	40
3.2. <i>Blueprint</i> angket persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi	40
3.3. <i>Blueprint</i> angket stres kerja	41
4.1. Sarana komunikasi Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya	48
4.2. Penetapan jumlah sampel	52
4.3. Jumlah aitem sahih angket kepribadian tipe A dan sebarannya ..	54
4.4. Jumlah aitem sahih angket persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi dan sebarannya	55
4.5. Jumlah aitem sahih angket stres kerja dan sebarannya	55
4.6. Distribusi frekuensi kepribadian subyek	58
4.7. Deskripsi usia subyek	59
4.8. Deskripsi jenis kelamin subyek	59
4.9. Deskripsi posisi jabatan subyek	59
4.10. Deskripsi departemen subyek	60
4.11. Deskripsi lama bekerja subyek	60
4.12. Distribusi frekuensi nilai variabel persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi	62
4.13. Distribusi frekuensi nilai variabel stres kerja	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Gambaran faktor-faktor stres kerja	15
2.2. Model pemahaman stres	17
2.3. Proses komunikasi secara umum	21
2.4. Aliran komunikasi dalam organisasi	23
2.5. Proses komunikasi efektif	25
3.1. Model hubungan variabel-variabel penelitian	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi	80
2. Angket stres kerja	85
3. Angket kepribadian tipe A	88
4. <i>Coding</i> aitem sahah	91
5. Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan <i>SPSS for windows</i> versi <i>11.00</i>	99
6. Hasil uji normalitas sebaran dengan <i>SPSS for windows</i> versi <i>11.00</i>	109
7. Hasil uji linearitas dengan <i>SPSS for windows</i> versi <i>11.00</i>	110
8. Hasil uji hipotesis dengan <i>SPSS for windows</i> versi <i>11.00</i>	111
9. Tabulasi data tambahan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya	112
10. <i>Organization Chart</i> of Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya	114
11. Surat ijin pengambilan data dari Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya	115
12. Surat keterangan telah diadakannya penelitian di Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya	116

Intan Purnamasari S (2003). “Hubungan Antara Persepsi Terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Mandarin Oriental Surabaya Yang Berkepribadian Tipe A.”

Skripsi Sarjana Strata I. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Komunikasi yang efektif memiliki peranan penting dalam manajemen dan operasionalisasi sebuah organisasi perusahaan. Namun, kadang-kadang komunikasi yang efektif tidak difungsikan sebagaimana mestinya. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan memiliki penilaian atau persepsi tertentu terhadap efektivitas komunikasi yang terjadi. Persepsi karyawan yang buruk mengenai komunikasi yang terjadi di sebuah perusahaan dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Karyawan dapat mengalami stres kerja tergantung pada bagaimana karyawan itu menilai stresor yang ada. Tentu saja karakteristik karyawan seperti kepribadian tipe A juga berpengaruh pada munculnya stres kerja. Persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi berperan sebagai variabel penentu pada timbulnya stres kerja, sedangkan kepribadian tipe A sebagai variabel kendali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi karyawan mengenai efektivitas komunikasi organisasi dengan stres kerja pada karyawan yang memiliki kecenderungan kepribadian tipe A.

Subyek yang diperoleh melalui *quota sampling* adalah karyawan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya yang meliputi posisi *Range in File (R/F)*, *Supervisor (S/SS)* dan *Department Head B* (N = 63). Terdiri atas 39 R/F, 19 S/SS dan 5 Dept Head B. Metode pengumpulan datanya menggunakan angket yaitu angket persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi, angket stres kerja dan angket kepribadian tipe A. Berdasarkan hasil uji validitas, aitem angket persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi yang sah 34 aitem dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,9506, angket stres kerja yang sah 19 aitem dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,8865 dan angket kepribadian tipe A yang sah 18 aitem dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,8706.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik non parametrik korelasi Kendall's tau_b dan hasil yang diperoleh adalah nilai korelasi sebesar -0,620 dengan $p < 0,01$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi dengan stres kerja pada karyawan berkepribadian tipe A. Semakin baik persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi maka semakin rendah tingkat stres kerja pada karyawan yang memiliki kecenderungan kepribadian tipe A. Variabel persepsi terhadap efektivitas komunikasi organisasi memberi sumbangan efektif sebesar 38,4% terhadap variabel stres kerja.

Sebagian besar karyawan memiliki persepsi cukup baik mengenai efektivitas komunikasi organisasi yang terjadi di Mandarin Oriental, Hotel Majapahit Surabaya sehingga memperkecil tingkat stres kerja karyawan. Persepsi yang baik mengenai efektivitas komunikasi organisasi mampu meminimalisir tingkat stres kerja pada karyawan.