

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI KARYAWAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KERJA
(Studi Eksplanatif Kuantitatif di Carrefour Maguwo Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

oleh:

BERNADETA MURNIYATI

03 09 02267 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI KARYAWAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KERJA
(Studi Eksplanatif Kuantitatif di Carrefour Maguwo Yogyakarta)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

BERNADETA MURNIYATI
03 09 02267 / KOM

disetujui oleh:



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja
(Studi Eksplanatif Kuantitatif di Carrefour Maguwo Yogyakarta)

Penyusun : Bernadeta Murniyati

NIM : 03 09 02267

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Selasa, 05 Juli 2011

Pukul : 12.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran I Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si
Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.
Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Bernadeta Murniyati
No. Mahasiswa : 03 09 02267
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Pengaruh Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja
(Studi Explanatif Kuantitatif di Carrefour Cabang Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar – benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lainnya yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di instansi ini.

Yogyakarta, 25 Juli 2011

Saya yang menyatakan,



(Bernadeta Murniyati)

ABSTRAKSI

Aspek komunikasi dibutuhkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain, baik itu secara individual maupun organisasional. Sebuah perusahaan membutuhkan aspek kualitas komunikasi untuk berkomunikasi dengan *stakeholdersnya*, salah satunya karyawan. Di *Carrefour*, sistem komunikasi yang dijalankan adalah sistem komunikasi yang mengikuti struktur organisasi yg ada tetapi di saat tertentu komunikasi secara terbuka dari karyawan langsung kepada manager dan tidak harus melalui team leadernya dahulu tetap di tanggapi, ini sering disebut *change of comment* oleh *Carrefour*. Sistem kerja seperti ini menumbuhkan rasa kebersamaan atau kekeluargaan antar karyawan, termasuk dengan pihak manajemen. Kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan kondisi kerja di lingkungan pekerjaan yang merupakan hasil penilaian yang bersifat subjektif. Tingkat kepuasan kerja akan diukur dengan sembilan indikator yaitu upah, promosi, supervisi, *benefit*, *contingent rewards*, *operating procedurs*, *coworkers*, *nature of work*, dan *communications*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey yang bersifat eksplanatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Carrefour* cabang Yogyakarta sebanyak 320 orang. Sedangkan untuk penarikan sampel dilakukan dengan probability sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 125 orang. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan rumus product moment dan uji reliabilitas dilakukan dengan rumus alpha cronbach. Metode analisis data terdiri dari analisis product moment dan korelasi parsial.

Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini ialah : (1) Berdasarkan product moment terdapat hubungan positif yang signifikan dan cukup kuat. (2) Berdasarkan korelasi parsial diketahui bahwa posisi berkorelasi positif dan signifikan sedangkan gaji berkorelasi negatif namun signifikan.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Posisi memperkuat hubungan sedangkan gaji bersifat memperlemah hubungan. Gaji dapat memperlemah hubungan antara ualitas komunikasi karyawan terhadap tingkat kepuasan kerja dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari variabel selain gaji, sehingga menguatkan hubungan. Telah diketahui bahwa kualitas komunikasi karyawan mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan kerja. Oleh sebab itu diharapkan perusahaan dapat memperhatikan hal tersebut agar dapat mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja.

Kata kunci : Kualitas komunikasi, Komunikasi karyawan, Kepuasan Kerja.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati
kupersembahkan bagi:
Tuhan Yesus Kristus serta Bunda Maria
Alm Ayahku tercinta FX. Suwandi

***Semua tak akan terjadi tanpa karyaMu
Terimakasih Tuhan***

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan berkat hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja” (Studi Eksplanatif Kuantitatif di Carrefour Maguwo Yogyakarta).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, informasi serta bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini dari tahap perencanaan hingga tahap penyelesaian. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. **Tuhan Yesus Kristus** atas berkat dan penyertaan Nya dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini, tanpa penyertaanNya penulis tidak akan bertahan hingga saat ini, melalui perantara Bunda Maria penulis selalu memohon pertolonganMu. Thanks GOD
2. **Ibu Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.** selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingannya selama ini. Terima kasih atas waktu dan masukan yang diberikan dari awal skripsi ini dikerjakan hingga selesai dengan baik.
3. **Ibu Dr. MC.Ninik Sri Rejeki, M.Si. dan Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos,M.Si.** selaku dosen penguji. Terima kasih atas masukan – masukan yang diberikan selama ujian.
4. Ucapan Terima kasih kepada **Bapak Aditya Prastowo selaku Human Resource Manager Carrefour regional Ja-Teng** yang telah mengizinkan serta membantu menyelesaikan skripsi ini, dan kepada Karyawan Carrefour Maguwo terima kasih atas bantuannya.
5. **Ibu dan keluarga** yang tak henti – hentinya memberikan dukungan serta doa yang begitu berharga.

6. **Kakaku tercinta Christiana Sumartini** terima kasih atas pengorbananmu untukku hingga aku dapat mencapai gelar ini. Terima kasih.
7. Terimakasih support dan selalu mau menemani dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini, my Luvly **Cahyo Nugroho, SH**. Tanpamu aku pasti masih bermalas- malasan.GBU
8. Sahabat-sahabatku **“Clamitan”** nicko, dismas, leony, ni2nk, devi.....akhirnya ak menyusul kalian.....buat angga & seto....yuk kita wisuda bareng ;) akhirnyaaa.....
9. Terimakasih buat teman-teman seperjuangan Dayce '04. Mima '04, Tiya '04, Cen2 '03, Sintya '03 terimakasih atas support yang tiada henti buat aku, akhirnya aku menyusul kalian....buat Grace, ayuks semangat!!!!
10. Buat semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu hingga selesainya penulisan skripsi ini penulis ucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta,27 Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kerangka Teoritik	9
1. Kualitas Komunikasi Karyawan	9
2. Tingkat Kepuasan Kerja	30
E. Kerangka Konsep	40
F. Hipotesis	45
G. Definisi Operasional	46
H. Metodologi Penelitian	55
1. Metode Penelitian	55
2. Jenis Penelitian	55
3. Tipe Penelitian	55
4. Tempat dan Waktu Penelitian	56
5. Populasi dan Sampel	56
6. Teknik Pengumpulan Data	58
7. Teknik Pengujian Instrumen	59
8. Teknik Analisis Data	62

BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Carrefour	64
B. Visi, Misi, Tujuan, Strategi, Nilai dan slogan	66
C. Lambang	67
D. Struktur Organisasi	68
E. Deskripsi Karyawan	69
1. Aktivitas Karyawan Carrefour	69
2. Media Komunikasi Karyawan	73

BAB III. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Temuan Data	76
1. Data Deskriptif	76
a. Data Tentang Profil Responden	77
b. Data Tentang Kualitas Komunikasi Karyawan (X)	80
c. Tingkat Kepuasan Kerja (Y)	87
2. Data Eksplanatif	100
a. Korelasi antara Kualitas Komunikasi (X) dan Kepuasan Kerja (Y)	100
b. Korelasi Parsial antara Kualitas Komuniakasi (X) dan Kepuasan Kerja (Y) dengan variabel Kontrol Posisi (Z1)	101
c. Korelasi Parsial antara Kualitas Komunikasi (X) dan Kepuasan Kerja (Y) dengan variabel Kontrol Gaji (Z2)	102
d. Korelasi Gaji dengan Kepuasan Kerja	104
B. Analisis dan Interpretasi Data	104

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	117
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	121

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel Komponen Komunikasi Organisasi	24
Tabel 2. Alur Penelitian	51
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden	77
Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden	77
Tabel 5. Posisi Pekerjaan Responden	78
Tabel 6. Penghasilan Responden	79
Tabel 7. Saluran Komuniaksi	80
Tabel 8. Keterbukaan Informasi Kebawah	80
Tabel 9. Kesopanan Atasan dengan Bawahan	81
Tabel 10. Adanya Komunikasi Dua Arah.....	82
Tabel 11. Penyampaian Informasi dari Atasan	82
Tabel 12. Adanya Feedback	83
Tabel 13. Adanya Kritik dan Saran	84
Tabel 14. Penilaian Kesejahteraan Pegawai	84
Tabel 15. Penyampaian Informasi Perusahaan	85
Tabel 16. Deskripsi Kategorisasi Variabel Kualitas Komunikasi	86
Tabel 17. Penilaian Responden Terhadap Upah	87
Tabel 18. Keterbukaan Kebijakan	87
Tabel 19. Kesesuaian Ketentuan Promosi	88
Tabel 20. Kesempatan Berkembang	89
Tabel 21. Jenjang pangkat	89
Tabel 22. Kompetensi Penugasan	90
Tabel 23. Asuransi kerja	91
Tabel 24. Kesempatan Cuti	91
Tabel 25. Penghargaan atas hasil kerja	92
Tabel 26. Adanya Apresiasi	92
Tabel 27. Kejelasan Peraturan	93
Tabel 28. Hubungan Dengan Rekan Kerja	94
Tabel 29. Hubungan Komunikasi Yang Positif	95

Tabel 30. Minat Kerja	96
Tabel 31. Adanya komunikasi Dua Arah	97
Tabel 32. Pembagian informasi	98
Tabel 33. Isi Informasi perusahaan	98
Tabel 34. Deskripsi Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja	100



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Penelitian Resmi dari Perusahaan
2. Lampiran Kuesioner
3. Lampiran Contoh Majalah Internal
4. Lampiran Output Data

