

**KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI
BERDASARKAN PENGGUNAAN MEDIA DI PT
SOLUSI DESAIN BANGSA**



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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI BERDASARKAN
PENGUNAAN MEDIA DI PT SOLUSI DESAIN BANGSA**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

SERLY VIVIANA

No. Mhs : 06253 / KOM

disetujui oleh:

Sherly Hindra Negoro, S. I. Kom., M. I. Kom

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI BERDASARKAN
PENGUNAAN MEDIA DI PT SOLUSI DESAIN BANGSA

Penyusun : Serly Viviana

NIM : 170906253

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari/ Tanggal : Selasa, 27 Juli 2021

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Daring via Zoom

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki

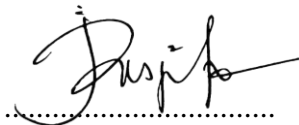
Dosen Penguji Utama

Sherly Hindra Negoro, S. I. Kom., M. I. Kom

Dosen Penguji I

Birgitta Bestari Puspita Jati, M.A.

Dosen Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Serly Viviana

NPM : 170906253

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Kepuasan Komunikasi Organisasi Berdasarkan Penggunaan
Media di PT Solusi Desain Bangsa

Menyatakan bahwa sesungguhnya tugas akhir ini adalah benar-benar hasil pekerjaan saya sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan hasil plagiasi, duplikasi, maupun pencurian hasil karya tulis milik orang lain, kecuali pada bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri sendiri tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak maupun.

Yogyakarta, 15 Juli 2021



Serly Viviana

HALAMAN PERSEMBAHAN

“God having provided some better thing for us, that they without us should not be made perfect.”

Hebrews 11:40

Rencana Tuhan Lebih Indah dan Harapanku Takkan Pernah Hilang.



Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaan-Nya dalam kehidupan penulis.

Terima kasih kepada keluarga dan semua pihak yang memberikan dukungan dan semangat baik yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam proses pengerjaan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Saya menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini banyak orang yang telah memberikan dukungan. Maka, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kasih karunia dan penyertaan-Nya yang tiada henti dalam setiap pengerjaan skripsi ini.
2. Papa dan Mama, yang selalu memberikan semangat ketika mengerjakan skripsi dan tidak pernah putus asa kepada saya. Maka, gelar sarjana ini saya persembahkan kepada Papa dan Mama sebagai bentuk penghargaan karena telah memberikan pendidikan, kasih dan doa. *Love!*
3. Sherly Hindra Negoro, S.I.Kom., M. I. Kom selaku dosen pembimbing yang tidak pernah berhenti membimbing dengan sabar dan telaten dalam pengerjaan skripsi ini.
4. *For myself, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for all crying and laughing at all times, for just being me at all times.*
5. Ketiga saudara saya, Ce Erlin, Vania & Kevin karena telah setia menyemangati dan mendengarkan keluh kesah ketika mengerjakan skripsi.
6. Kepada keluarga besar saya, terima kasih karena telah selalu mempertanyakan “Kapan kamu wisuda, Ser?” dan “Ayo buruan diselesaikan skripsinya”. Karena perkataan tersebut saya semakin termotivasi untuk segera mengerjakan skripsi ini.
7. Kepada Kupu-Kupu Malam, Jordan yang telah membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi terutama pada analisis data. Daniel dan Aldo yang setia menyemangati, menemani dan mendengarkan keluh kesah dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. PT Solusi Desain Bangsa, terima kasih atas segala bentuk bantuan dan izin yang diberikan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dan

teman-teman karyawan, Mbak Nauvel, Mbak Tyara, Mbak Fida, Mas Pamor, Pandu dan Alice.

9. Kepada sahabat-sahabat saya di Solo “SISTER MARGARET” (Vero, Nindya, Nelly, Brian, Toto, Mekel, Petrik, Dea, Aim, Mich, Geb, Yoga) dan Cik be yang dengan sabar dengerin Serly cerita tentang skripsi dan ngehibur Serly dengan *jokes* recehnya.
10. Kepada “Leo Girl’s” (Andini, Aza, Lala) Terima kasih udah dengerin Serly cerita skripsi dan bantu Serly!
11. Kepada “WAKANDA FOREVER” (Annisa, Rachel, Mia, Yesi, Gita, Syeva, Cio, Ian, Arsa dan Fandy) Terima kasih udah jadi sahabat dari semester 1! Yuk, ritual bakar-bakar lagi! Yuk, karocean lagi!
12. Kepada sahabat-sahabat kuliah (Lala, Vanyos, Tep, Abel, Yo, Ida) telah dengan sabar mendengarkan keluh kesah dan memberikan masukan dalam pengerjaan skripsi saya.
13. Kepada FISIP BASKETBALL (Ata, William, Wen-wen, Wulan, Danik, Anyak) Terima kasih udah selalu *support* Serly! Terima kasih udah percaya untuk Serly jadi manajer! Jangan lupa Kamis & Minggu jam 7 Malam di Lapangan Kampus Mrican!
14. Kepada BEM “Paus Biru”, Terima kasih telah menjadi salah satu organisasi ter(😊). Jadi bagian juga di kegiatan Serly di kampus beserta dramanya.
15. Kukie, yang telah menemani saya dari seminar proposal hingga saat ini, menemani setiap saya mengerjakan skripsi hingga larut dan mendengarkan saya berkeluh kesah bahkan menghibur saya.

Yogyakarta, 15 Juli 2021



Serly Viviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
ABSTRAK	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	7
3. Tujuan Penelitian.....	7
4. Manfaat Penelitian	8
5. Kerangka Teori	8
1. Komunikasi Organisasi	8
2. <i>Communication Satisfaction</i>	12
3. Penggunaan Media Komunikasi.....	18
6. Kerangka Konsep.....	23
7. Definisi Operasional.....	35
8. Metodologi Penelitian	38
1. Metode Penelitian.....	38

2. Jenis Penelitian.....	38
3. Populasi dan Sampel.....	39
4. Teknik Pengumpulan Data	40
5. Teknik Pengukuran Data	40
6. Uji Instrumen	41
7. Teknik Analisis Data.....	43
BAB II DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN.....	44
A. Latar Belakang PT Solusi Desain Bangsa.....	44
B. Visi dan Misi PT Solusi Desain Bangsa.....	47
C. Struktur Organisasi PT Solusi Desain Bangsa	48
D. Media Komunikasi Organisasi PT Solusi Desain Bangsa	50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Distribusi Frekuensi	88
B. Pembahasan.....	88
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Definisi Operasional	35
TABEL 1. 2 Hasil Uji Validitas	41
TABEL 1. 3 Hasil Uji Reliabilitas	42
TABEL 1. 4 Dimensi Variabel Beserta Peringkat Media Komunikasi.....	87



DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN

Gambar 1.1 Hasil Pra-riset Peneliti Mengenai <i>Miscommunication</i>	3
Gambar 1.2 Bentuk <i>Miscommunication</i> Responden Zaidan.....	4
Gambar 1.3 Bentuk <i>Miscommunication</i> Responden Riska.....	5
Gambar 2.1 Logo PT Solusi Desain Bangsa.....	47
Gambar 2.2 Logo SekolahDesain.id	48
Gambar 2.3 Logo SOIZEE.....	49
Bagan 2.1 Struktur Organisasi PT Solusi Desain Bangsa.....	51
Gambar 2.4 <i>Screenshoot Group Chat Media Whatsapp</i>	54
Gambar 2.5 <i>Screenshoot Group Chat Media Slack</i>	55
Gambar 2.6 <i>Screenshoot Group Chat Media Trello</i>	56
Gambar 2.7 <i>Screenshoot Group Chat Media Google Meet</i>	57

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Iklim Komunikasi: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Rasa Paling Percaya	59
Grafik 3.2 Iklim Komunikasi: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Mengemukakan Pendapat	61
Grafik 3.3 Iklim Komunikasi: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Berkomunikasi Secara Jujur.....	62
Grafik 3.4 Iklim Komunikasi: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Keterbukaan Komunikasi Sehingga Tidak Ada Rasa Canggung.....	63
Grafik 3.5 Iklim Komunikasi: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Memahami Komunikasi Dari Anggota Kepada Atasan	64
Grafik 3.6 Iklim Komunikasi: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Sikap Visioner Agar Meraih <i>Goals Project</i>	65
Grafik 3.7 Komunikasi Pengawas: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Atasan Menanyakan <i>Progress Meeting</i>	66
Grafik 3.8 Komunikasi Pengawas: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Atasan Mengadakan <i>Briefing Project</i>	67

Grafik 3.9 Komunikasi Pengawas: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Atasan Mengadakan Evaluasi <i>Project</i>	68
Grafik 3.10 Komunikasi Pengawas: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Atasan Mengontrol <i>Project</i>	69
Grafik 3.11 Komunikasi Pengawas: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Anggota Memberikan <i>Report</i> <i>Project</i>	70
Grafik 3.12 Kualitas Media: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Informasi Mengenai Kejelasan Agenda Rapat	71
Grafik 3.13 Kualitas Media: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Informasi Disampaikan Secara Jelas	72
Grafik 3.14 Kualitas Media: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Informasi Disampaikan Secara Ringkas.....	73
Grafik 3.15 Kualitas Media: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Interaksi Komunikasi Terjalin Efektif.....	74

Grafik 3.16 Komunikasi Rekan Kerja: Kepuasan Penggunaan Media	
Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Komunikasi	
Antar Rekan Kerja.....	75
Grafik 3.17 Komunikasi Rekan Kerja: Kepuasan Penggunaan Media	
Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Jarang Terjadi	
<i>Miscommunication</i> Antar Rekan Kerja.....	76
Grafik 3.18 Komunikasi Rekan Kerja: Kepuasan Penggunaan Media	
Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Anggota	
Berpatisipasi Aktif Berkomunikasi.....	77
Grafik 3.19 Komunikasi Rekan Kerja: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi	
PT Solusi Desain Bangsa Ketika Antar Rekan Kerja Saling	
Memberikan Dukungan.....	78
Grafik 3.20 Komunikasi Rekan Kerja: Kepuasan Penggunaan Media	
Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Antar Rekan Saling	
Memberikan Apresiasi	79
Grafik 3.21 Umpan Balik Individu: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi	
PT Solusi Desain Bangsa Untuk Anggota Memahami <i>Job-desc</i> ...	80
Grafik 3.22 Umpan Balik Individu: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi	
PT Solusi Desain Bangsa Ketika Atasan Memiliki <i>KPI</i> Kinerja	
Anggota Saat Berkomunikasi.....	81

Grafik 3.23 Umpan Balik Individu: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Atasan Melakukan Evaluasi Kerja Anggota	82
Grafik 3.24 Umpan Balik Individu: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Anggota Memahami Evaluasi Dari Atasan.....	83
Grafik 3.25 Komunikasi Vertikal: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Komunikasi Antara Anggota Dengan Atasan	84
Grafik 3.26 Komunikasi Vertikal: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Kebebasan Anggota Menyampaikan Pendapat	85
Grafik 3.27 Komunikasi Vertikal: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Pemimpin Memberikan Pengarahan Kepada Anggota	86
Grafik 3.28 Komunikasi Vertikal: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Ketika Pemimpin Memberikan Kontrol ke Anggota	87
Grafik 3.29 Komunikasi Vertikal: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain Bangsa Untuk Ketika Pemimpin Memberikan Bimbingan Kepada Anggota	88

Grafik 3.30 Komunikasi Vertikal: Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi
PT Solusi Desain Bangsa Ketika Pemimpin Turun Tangan Dalam
Permasalahan Anggota Organisasi..... 89

Grafik 3.31 Kepuasan Penggunaan Media Komunikasi PT Solusi Desain
Bangsa Untuk Kecukupan Informasi 90



Serly Viviana
NPM. 170906253/ KOM

KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI BERDASARKAN PENGUNAAN MEDIA DI PT SOLUSI DESAIN BANGSA

ABSTRAK

Komunikasi merupakan kunci utama keberlangsungan organisasi yang dilaksanakan oleh anggota organisasi yang akan berlangsung dengan terjadinya proses penciptaan dan penafsiran pesan yang dilakukan di tiap unit komunikasi pada hierarki organisasi agar tercipta *mutual understanding* dan meminimalisir terjadinya *miscommunication*. Kepuasan komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada jalannya komunikasi organisasi, hal tersebut didukung dengan adanya penentuan media komunikasi yang akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Penentuan media tersebut merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas dalam proses pendistribusian informasi. Namun, hal tersebut juga merupakan tantangan terbesar bagi organisasi. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi pada sebuah organisasi akan mengacu pada penggunaan media komunikasi yang telah ditentukan oleh organisasi. PT Solusi Desain Bangsa adalah perusahaan teknologi di bidang desain berbasis *online*. Karena berbasis *online*, anggota organisasi diwajibkan untuk *update* mengenai *project* yang dikerjakan. Namun, hal tersebut menjadi tantangan organisasi karena terjadi *miscommunication* bahkan ketika PT Solusi Desain Bangsa telah menetapkan media komunikasi yang digunakan yaitu *Whatsapp*, *Slack*, *Trello*, *Google Meet* sebagai media untuk pendistribusian informasi. Melalui masalah tersebut penelitian ini bertujuan meninjau kepuasan komunikasi di PT Solusi Desain Bangsa melalui penggunaan media komunikasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada seluruh anggota PT Solusi Desain Bangsa. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif deskriptif untuk menjelaskan realitas fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

Hasil analisis penelitian ini yaitu terdapat kepuasan komunikasi organisasi berdasarkan penggunaan media di PT Solusi Desain Bangsa sebagai berikut: media komunikasi *Whatsapp* dengan persentase 100% atau 31 anggota puas kemudian *Google Meet* dengan persentase 54% atau 17 anggota puas lalu *Slack* dengan persentase 31% atau 10 anggota puas dan pada posisi terakhir yaitu media komunikasi *Trello* dengan persentase 5% atau 2 dari anggota puas menggunakan media tersebut. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi karyawan di PT Solusi Desain Bangsa didominasi dengan menggunakan media *Whatsapp*, *Google Meet*, *Slack*, *Trello*.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Kepuasan Komunikasi Organisasi, Penggunaan Media Komunikasi.