

**PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT. ASURANSI WAHANA TATA  
JAKARTA**



**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**JULYANI**

**08 09 03599/Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH ANTARA KEPUASAN KOMUNIKASI ORGASASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT. ASURANSI WAHANA TATA**

DEPT. ASURANSI JAKARTA TATAJAKARTA

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat mencapai

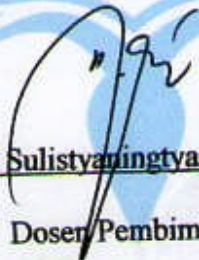
Gelar S.I.Kom Pada Program Studi Komunikasi

Oleh :

**JULYANI**

08 09 03599

Disetujui Oleh :

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

Dosen/Pembimbing

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN  
DI PT. ASURANSI WAHANA TATA JAKARTA

Penyusun : Julyani

NIM : 08 09 03599

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan  
pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Januari 2013

Pukul : 13.00

Tempat : Ruang Pendaran FISIP Lt. 2

TIM PENGUJI

Dr. Gregoria Arum Yudarwati  
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyanigtyas S.Sos.,M.Si  
Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si  
Penguji II





## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Julyani

NIM : 08 09 03599

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT. ASURANSI WAHANA TATA JAKARTA

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 kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis saya secara orisinil dan otentik.

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

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, Januari 2013

METERAI TEMPEL  
JANGKA WAKTU 2013  
FBBE5ABF28606#335  
6000 DJP  
yatakan  
Julyani

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Trust in the Lord with all your heart, and lean not  
on your own understanding*

*Proverbs 3:5*

*In everything give thanks; for this is the will of God in Christ Jesus  
for you*

*1 Thessalonians 5:18*

*“Live as if you will die tomorrow. Learn as if you will live forever”*

*By: Mahatma Gandhi*

*Penulis persembahkan sebagai wujud terima kasih*

*Atas berkat yang telah Tuhan Yesus & Bunda Maria beri*

*Dan juga doa, Pengertian dan semangat dari*

*Sai, seluruh keluarga, Beni, dan teman-teman*

*yang terkasih*

*Love you*

## KATA PENGANTAR

Tuhan adalah baik. Sebuah ungkapan yang sesuai untuk sang pencipta Tuhan Yang Maha Esa karena rahmatNya serta bimbinganNya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT. ASURANSI WAHANA TATA dengan baik.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun secara tidak langsung menyelesaikan tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam – dalamnya bagi semua orang yang telah memberikan semangat, motivasi, kekuatan dan dukungan kepada :

1. *My lovely God. Jesus Christ, You are My Saviour, My Strength, thank you God. I'm nothing without You. And also, My Lovely Mother Mary. Thank you to guide me, always listening and always understanding. Billions thank you for Jesus and Mother Mary for all The kindness and the gift in my life.*
2. Keluarga tersayang yang selalu memberikan dukungan, semangat. Khususnya *My Lovely Sai*, terima kasih untuk doa, kasih sayang dan semua bimbingan yang diberikan sehingga dapat sampai disini. Selalu dan selalu bersyukur untuk memilikimu dalam hidupku. Keluarga tersayang bapak, mama terima kasih untuk kesempatan dan langkah awal yang kalian berikan. Keluarga tersayang Twai sekeluarga (cici Dedek, cici Ing2) terima kasih untuk dukungan baik berupa doa dan dukungan materi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan kuliahnya. Adik tersayang Carolin dan kakak abang tersayang terima kasih untuk dukungannya. Keluarga tersayang Nui, Tante Flora terima kasih untuk dukungannya.dan semua

keluarga yang namanya tidak saya sebutkan, Tuhan memberkati kita semua.

3. *My lovely Benedictus Dewantaka Aji Purnama. Thank you for all your support. Always know that all of your love and happy time we through it together you are always be my sunshine. Thinking of you and always wishing you all the best.*
4. *My best friend and partner in doing this thesis Affandi Anugrah Adiatmoko. Thank you for all your support in my way to finish this final paper. Wishing you blissfully peace and love in your life. A lot of thank you my dear.*
5. Ibu Ike Devi Sulistyanigtyas S.Sos.,M.Si selaku penguji I dan pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu dan kesabarannya dalam membimbing penulis menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini. Ibu mengajarkan penulis banyak hal dalam proses menyelesaikan skripsi ini.terima kasih banyak untuk semuanya, bu.
6. Ibu. Dr. Gregoria Arum Yudarwati selaku penguji utama. Terima kasih untuk waktu dan juga masukan agar skripsi saya menjadi lebih baik.
7. Bapak. Drs. Setio Budi HH., M.Si selaku penguji II. Terima kasih atas waktu dan juga masukan agar skripsi saya menjadi lebih baik.
8. Kepada keluarga besar PT. Asuransi Wahana Tata. Khususnya,manajerial dan karyawan di bagian kantor pusat. Terlebih untuk Pak Purwanta, Pak Hero Wirasmara, Pak Hilman Nurfay, Pak Anton. Terima kasih atas kesediaan untuk meluangkan waktu mengajar dan berperan serta untuk mengisi kuesioner.
9. Kepada Staf Tata Usaha FISIP UAJY. Terima kasih untuk segala informasi dan kelancaran yang diberikan.
10. Sahabat sahabatku tersayang Burenida Sartika, Lorenza, Diah, Felli, Darman, Rafki, Nanto, Dendy, Evi, Sari dan bang Willy. Terima kasih

untuk dukungan, bantuan dan doanya. Love you all and wish you all the best.

11. Pada setiap orang baru dan kesempatan yang diberikan Tuhan bagi penulis untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan. Agama yang menguatkan saya. Romo dan suster (khususnya untuk Suster Laura dan Suster Yuli) yang mendoakan saya. Terima kasih karena itu sangat membantu penulis dalam menyelesaikan kuliah serta skripsi ini.
12. Untuk semua keluarga, saudara dan teman-teman terkasih yang namanya belum disebutkan. Terima kasih untuk semua doa dan bantuannya. Tuhan memberkati kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Mengingat dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Januari 2013

Julyani  
Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teoritik .....	8
1. Komunikasi Organisasi .....	8
2. Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	12
3. Motivasi Kerja.....	16
4. Produktivitas Karyawan .....	17
5. Karyawan .....	22
F. Kerangka Konsep .....	24
G. Hipotesis.....	34
H. Definisi Operasional.....	36
I. Metodologi Penelitian .....	40
1. Metode Penelitian.....	40
2. Jenis Penelitian.....	40
3. Sifat Penelitian .....	41
4. Lokasi Penelitian.....	41

5. Populasi dan Sampel .....	41
6. Teknik Pengumpulan Data .....	45
7. Metode Pengujian Instrumen .....	45
a. Validitas .....	45
b. Reabilitas .....	46
8. Teknik Analisis Data .....	48
a. Hubungan X dan Y .....	48
b. Hubungan Z dengan X dan Y .....	49

## **BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Perusahaan .....	50
B. Lokasi Perusahaan .....	53
C. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan .....	53
D. Logo dan Nilai-Nilai Perusahaan .....	56
E. Konsep Perusahaan .....	57
F. Struktur Organisasi .....	59
G. Deskripsi Karyawan .....	63
H. Komunikasi Dalam PT. Asuransi Wahana Tata .....	66

## **BAB III. HASIL DAN ANALISIS DATA**

A. Hasil Pengolahan data .....	70
B. Analisis Data .....	117

## **BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	124
B. Saran .....	125

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Model Hubungan Antar Variabel .....	33
<b>Gambar 2.1</b> Logo Perusahaan PT. Asuransi Wahana Tata.....	56
<b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi PT. Asuransi Wahana Tata.....	60
<b>Gambar 2.3</b> Jaringan Direksi dan Pembagian Regional PT. Asuransi Wahana Tata .....	62
<b>Gambar 3.1</b> Bagan Nilai Korelasi .....	121

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional .....	36
Tabel 2	Jumlah Sampel Tiap Divisi .....	44
Tabel 3	Keterbukaan Informasi.....	70
Tabel 4	Kejelasan Informasi .....	71
Tabel 5	Kemudahan Informasi.....	71
Tabel 6	Atasan Sering Berkomunikasi.....	72
Tabel 7	Atasan Mendengarkan Saran .....	73
Tabel 8	Atasan Mendengarkan Kritik.....	74
Tabel 9	Atasan Sering Berbicara.....	75
Tabel 10	Atasan Memberikan Waktu .....	76
Tabel 11	Atasan Memberikan Bimbingan .....	77
Tabel 12	Karyawan Mudah Berkomunikasi .....	78
Tabel 13	Memperoleh Informasi Kebijakan .....	79
Tabel 14	Karyawan Memperoleh Informasi Manajemen Perusahaan .....	80
Tabel 15	Karyawan Memperoleh Informasi Prosedur Kerja .....	81
Tabel 16	Karyawan Memperoleh Informasi Kepersonaliaan .....	82
Tabel 17	Media Aspirasi Perusahaan .....	83
Tabel 18	Media Membantu Informasi Perusahaan .....	84
Tabel 19	Informasi Diberikan Media Jelas .....	85
Tabel 20	Media Memuat Informasi Terbaru .....	85
Tabel 21	Media Membantu Informasi Perusahaan .....	86
Tabel 22	Informasi Media Perusahaan Akurat.....	87
Tabel 23	Informasi Media Perusahaan Lengkap.....	87
Tabel 24	Karyawan Mendapatkan Penghargaan.....	88
Tabel 25	Karyawan Mendapatkan Bonus .....	89
Tabel 26	Karyawan Memperoleh Sertifikat.....	89
Tabel 27	Total Skor Kepuasan Komunikasi( n = 50) .....	91
Tabel 28	Karyawan Melaksanakan Pekerjaan Baik.....	92

Tabel 29	Karyawan Melaksanakan Tugas yang Diberikan Atasan .....	93
Tabel 30	Karyawan Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu .....	93
Tabel 31	Pekerjaan Sesuai Dengan Tugas .....	94
Tabel 32	Alat Bantu Perusahaan Membantu.....	95
Tabel 33	Waktu Bekerja Sesuai Dengan Tugas.....	96
Tabel 34	Karyawan Menyelesaikan Tugas .....	96
Tabel 35	Waktu Pengerjaan Lebih Cepat.....	97
Tabel 36	Tujuan Kerja Tercapai .....	98
Tabel 37	Total Skor Produktivitas(n=50) .....	99
Tabel 38	Gaji Memberikan Dorongan .....	101
Tabel 39	Jaminan Hari Tua.....	102
Tabel 40	Hasil Kerja Layak Mendapatkan Penghargaan.....	103
Tabel 41	Adanya Kesempatan Menduduki Posisi Tertentu.....	104
Tabel 42	Pengembangan Kemampuan Selama Bekerja.....	105
Tabel 43	Penerangan Lampu Ruang Memadai .....	106
Tabel 44	Kebersihan Perusahaan Membuat Nyaman .....	107
Tabel 45	Fasilitas Disediakan Lengkap dan Memadai .....	108
Tabel 46	Jaminan Keamanan Lingkungan.....	109
Tabel 47	Hubungan Karyawan Dengan Atasan Membantu.....	105
Tabel 48	Hubungan Sesama Rekan Kerja Membantu .....	110
Tabel 49	Kesempatan Mendapatkan Pelatihan .....	111
Tabel 50	Kesempatan Menggali Kemampuan di Perusahaan Cabang.....	111
Tabel 51	Karyawan Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Baik .....	112
Tabel 52	Karyawan Bekerja Sesuai Prosedur dan Jadwal .....	113
Tabel 53	Karyawan Mampu Mengambil Inisiatif.....	113
Tabel 54	Efisiensi dan Efektifitas Pelaksanaan Pekerjaan.....	114
Tabel 55	Total Skor Motivasi Kerja(n=50).....	116
Tabel 56	Pengaruh Antara Kepuasan Komunikasi Terhadap Produktivitas..	113

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Pengujian Validitas dan Realibilitas Variabel Penelitian
3. Hasil Analisis Pengaruh





**JULYANI**

**No. Mhs : 08 09 03599 / KOM**

**Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap  
Produktivitas Karyawan Di PT. Asuransi Wahana Tata  
Jakarta Selatan**

**ABSTRAK**

Jika terdapat kemudahan dalam menyampaikan informasi dari karyawan ke perusahaan maka akan terjadi kelancaran informasi baik dari atas ke bawah (*downward*) maupun sebaliknya yaitu dari karyawan ke manajemen perusahaan (*upward*). Dan jika semua informasi yang tersampaikan tersebut bisa diterima dengan mumpuni dan porsinya sesuai dengan keinginan karyawan atau manajemen maka tentunya ada kepuasan dalam berkomunikasi. Karyawan yang puas berpeluang untuk loyal pada perusahaan dan meningkatkan produktivitas individualnya, implikasinya adalah kepuasan karyawan akan berkaitan erat dengan peningkatan produktivitas keseluruhan perusahaan dan penurunan biaya rekrutmen dan pelatihan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan komunikasi organisasi (variabel X) terhadap produktivitas karyawan (variabel Y) dengan motivasi kerja sebagai variabel mediator (variabel Z). Responden penelitian adalah karyawan PT. Asuransi Wahana Tata Jakarta Selatan. Pengambilan jumlah sampel menggunakan teknik *Slovic* yang kemudian dilakukan teknik *cluster* untuk menentukan sampelnya. Kuesioner telah diuji realibilitasnya menggunakan teknik *Cronbach* dan validitasnya menggunakan *product moment* yang pada pengujian tersebut didapat nilai  $\alpha$  0,899 untuk kepuasan komunikasi, untuk produktivitas nilai  $\alpha$  0,82, serta motivasi kerja mempunyai nilai  $\alpha$  0,791.

Dari hasil analisis korelasi bivariat sederhana diketahui bahwa pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap produktivitas karyawan mengalami peningkatan yang sangat signifikan jika dimediasi dengan motivasi kerja. Peningkatan itu ditunjukkan dengan nilai  $r^2$  dari 0,403 menjadi 0,804 (total pengaruh X terhadap Z dan Z terhadap Y). Fakta diatas menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap produktivitas karyawan di PT. Asuransi Wahana Tata sepenuhnya dimediasi oleh motivasi kerja atau dengan kata lain terjadi *perfect mediation*. Artinya jika dimensi kepuasan komunikasi organisasi terpenuhi dalam tingkatan yang terbilang tinggi maka secara tak langsung berdampak pada tingkat produktivitas karyawan yang tinggi dan begitu pula sebaliknya.

**Kata Kunci : kepuasan komunikasi organisasi, motivasi kerja, produktivitas karyawan,**