

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA
PIMPINAN DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI
HOTEL SRI WEDARI**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Nicholas

09 09 03933

Public Relations

Dosen Pembimbing: Ike Devi Sulistyaningtyas. S.Sos., M.Si.

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

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA PIMPINAN DENGAN
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI HOTEL SRI WEDARI

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S. I. Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

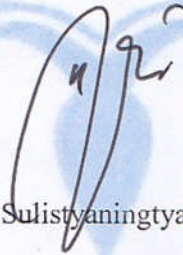
Disusun Oleh:

NICHOLAS

09 09 03933

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



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

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: Hubungan Antara Tingkat Kepercayaan Kepada Pimpinan dengan
Kepuasan Komunikasi Karyawan di Hotel Sriwedari Yogyakarta

Penyusun : Nicholas
NIM : 090903933

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 25 Februari 2013
Waktu : Pukul 09.00
Tempat : Ruang Pendadaran 2

Tim Penguji,

Dr. G. Arum Yudarwati

Penguji Utama

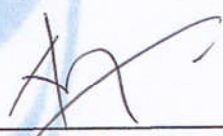


Ike Devi Sulistyaningtyas. S.Sos., M.Si.

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Nobody perfect in this world,
but I always try to be the best”*

Thanks to Jesus Christ,

Parents,

Family

*And you as my
spirit”*

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Nicholas

Nomor Mahasiswa : 09 09 03933

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Hubungan antara Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan di Hotel Sri Wedari

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

Karya tulis akhir ini bukan merupakan plagiatisme, 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 hasil karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian 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/kesarjanaan.

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

Yogyakarta, 16 Maret 2013

Saya yang menyatakan,



(Nicholas)

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan kekuatan sehingga penyusun dapat menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini yang berjudul Hubungan Antara Tingkat Kepercayaan Kepada Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan di Hotel Sri Wedari.

Penulis, di dalam penyusunan tugas akhir ini banyak menemukan kesulitan yang dirasakan menghambat untuk terselesaikannya penyusunan tugas akhir yang penulis kerjakan, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan banyak terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yesus atas berkatnya sehingga penulis bisa mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Mama, Papa, dan semua keluarga penulis atas doa dan dukungannya selama ini. Terutama Mama tercinta, ini semua penulis persembahkan untuk Mama. *Love you Mom !*
3. Ike Devi Sulistyaningtyas. S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing atas waktu, ilmu, dan bimbingannya. Terimakasih untuk kesabarannya dalam menghadapi penulis dalam menyelesaikan laporan ini. *Thank you so much,*
Bu Ike.

4. Drs. Setio Budi HH., M.Si. dan Dr. G. Arum Yudawarti selaku dosen penguji II dan dosen penguji utama penulis. Terima kasih atas waktu, ilmu dan bimbingan untuk menyelesaikan laporan ini.
5. Pak Gentur selaku *Human Resources Department* yang membantu penulis dalam memberikan data perusahaan.
6. Willyam Limanto sebagai adik penulis yang memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga karena sudah menunggu saat pendadaran dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Untuk teman KKN penulis, Mas Dita, Tommy, Jellie, Benny, Berty, Louise, Vonny, dan Madam Ika yang memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Cepat menyusul ya *guys!*
8. Desy Visnu dan Vito Hendra yang selalu bersama saat kuliah dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan selama di dunia perkuliahan ini. Cepat menyusul ya *guys!*
9. Rara, Nungki Hapsari, Jenny Keita, Mellisa Sarie yang memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman HMPS Kom yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini (Arya Chandra, Roy Hamonangan, Bobby Febriawan, Herdy Wongso, Ignatius Eggi, Cista, Arum, Anggun, Pipit, Dega, Dita, Paskalia, Tathya, Ayumi, Enda, Rawi dan Santi). *I Will Always Love HMPS KOM!*

11. Revo 6164 DQ yang selalu setia mengantar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua dosen-dosen FISIP UAJY yang telah mengajar penulis selama menempuh pendidikan strata 1.
13. Serta kepada teman-teman dan pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari masih adanya kelemahan dan kekurangan serta keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf jika ada kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Nicholas

09 09 03933/KOM

Hubungan Antar Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan di Hotel Sri Wedari

ABSTRAK

Kepercayaan kepada Pimpinan merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi untuk memajukan organisasi tersebut. Organisasi dapat dikatakan maju apabila semua karyawan menaruh rasa percaya kepada pimpinan mereka dan merasa nyaman serta puas dalam berkomunikasi dengan pimpinan mereka, sehingga mereka akan lebih semangat dalam bekerja. Karyawan yang dilatarbelakangi oleh berbagai macam karakteristik, salah satunya adalah usia. Usia menjadi salah satu karakteristik karyawan yang mempengaruhi karyawan dalam berkomunikasi dengan pimpinan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepercayaan kepada pimpinan dengan kepuasan komunikasi di Hotel Sri Wedari diuji menggunakan variabel kontrol berupa usia.

Penelitian ini merupakan penelitian *survey* eksplanatif. Responden dari penelitian ini adalah 50 orang karyawan Hotel Sri Wedari. Data penelitian ini diolah dengan SPSS. Untuk melihat hubungan antara tingkat kepercayaan kepada pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan di Hotel Sri Wedari menggunakan teknik analisis korelasi langsung. Untuk pengaruh variabel kontrol terhadap tingkat kepercayaan kepada pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan di Hotel Sri Wedari digunakan teknik korelasi parsial.

Setelah penelitian dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan kepada pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan di Hotel Sri Wedari memiliki hubungan yang kuat dan positif. Begitu juga dengan pengaruh kekuatan variabel kontrol usia terhadap tingkat kepercayaan kepada pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan di Hotel Sri Wedari menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan kepada pimpinan, semakin tinggi pula kepuasan komunikasi karyawan di Hotel Sri Wedari.

Kata kunci: tingkat kepercayaan kepada pimpinan, kepuasan komunikasi karyawan di Hotel Sri Wedari, usia

DAFTAR ISI

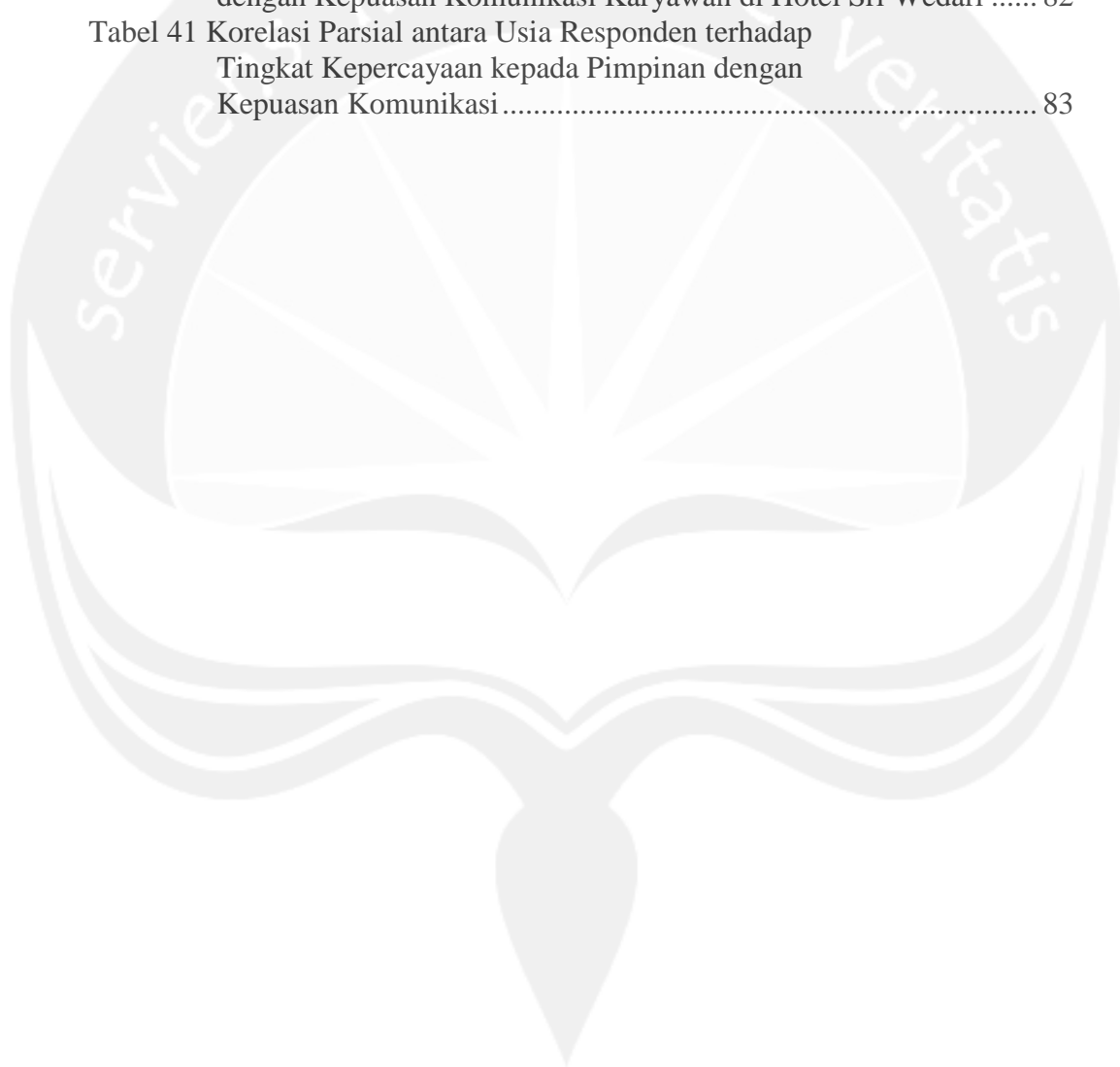
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori.....	6
1. Komunikasi Organisasi	6
2. Iklim Organisasi	10
3. Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan	15
4. Kepuasan Komunikasi.....	21
5. Karakteristik Karyawan.....	28
F. Kerangka Konsep.....	30
1. Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan.....	30
2. Kepuasan Komunikasi Karyawan	33
3. Karakteristik Karyawan.....	35
G. Hipotesis.....	35
H. Definisi Operasional.....	38
I. Metode Penelitian	42
1. Metode Penelitian	42
2. Jenis Penelitian	42

3. Sifat Penelitian.....	43
4. Teknik Pengumpulan Data	43
5. Kriteria Kualitas Penelitian	44
5.1 Uji Validitas.....	44
5.2 Uji Realibilitas.....	46
6. Populasi	51
7. Teknik Analisis Data	52
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	54
A. Latar Belakang Organisasi	54
B. Visi dan Misi	54
a. Visi	54
b. Misi	55
c. Tujuan	55
C. Struktur Organisasi	56
D. Posisi PR dalam Struktur Organisasi	59
E. Logo Hotel	60
F. Alamat Hotel	60
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	61
A. Distribusi Frekuensi	61
1. Karakteristik Data Responden.....	61
2. Analisis Statistik Deskriptif	62
3. Analisa Korelasi	81
B. Interpretasi Data	85
BAB IV PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional	39
Tabel 2	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	48
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Y	49
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	50
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	51
Tabel 6	Karakteristik Data Responden (Usia)	61
Tabel 7	Percaya akan Kemampuan Pimpinan.....	62
Tabel 8	Percaya akan Hasil Kerja Pimpinan.....	62
Tabel 9	Jujur kepada Pimpinan Ketika Mengalami Masalah.....	63
Tabel 10	Jujur Mengakui Kesalahan dalam Bekerja.....	63
Tabel 11	Memiliki Kemampuan Teknis dalam Administrasi	64
Tabel 12	Mendapatkan Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Diri	64
Tabel 13	Dapat Diandalkan ketika Perusahaan Mengalami Masalah.....	65
Tabel 14	Dapat Menyelesaikan Masalah ketika Terjadi Krisis dalam Perusahaan	66
Tabel 15	Orang yang Konsisten Terhadap Pekerjaan	66
Tabel 16	Dapat Menangani Permasalahan yang Terjadi dalam Perusahaan.....	67
Tabel 17	Loyalitas dalam Perusahaan adalah Prinsip.....	67
Tabel 18	Akan Tetap Loyal ketika Perusahaan Dilanda Masalah	68
Tabel 19	Memiliki Akses yang Mudah Terhadap Informasi Mengenai Pekerjaan	68
Tabel 20	Pimpinan Terbuka akan Adanya Informasi Perusahaan	69
Tabel 21	Pimpinan Terbuka akan Adanya Kondisi Perusahaan	70
Tabel 22	Nilai Skor Variabel Kepercayaan	70
Tabel 23	Karyawan Menerima Informasi tentang Peningkatan Kemampuan Pekerjaan.....	71
Tabel 24	Pimpinan Menawarkan Bimbingan ketika Mengalami Kesulitan dalam Pekerjaan.....	72
Tabel 25	Karyawan Mengetahui Visi Perusahaan	72
Tabel 26	Karyawan Mengetahui Misi Perusahaan.....	73
Tabel 27	Karyawan Mengetahui Tujuan Perusahaan.....	73
Tabel 28	Karyawan Paham dengan Prosedur Perusahaan	74
Tabel 29	Penyampaian Informasi dari Pimpinan ke Karyawan Jelas	74
Tabel 30	Adanya Pelatihan sangat Membantu Karyawan	75
Tabel 31	Komunikasi dari Pimpinan Memberi Motivasi kepada Karyawan	75
Tabel 32	Pimpinan Tidak Segan-Segannya Memuji Karyawan atas Prestasinya	76
Tabel 33	Adanya <i>Reward</i> dari Pimpinan Membuat Karyawan Semangat Bekerja	77

Tabel 34 Adanya <i>Regular Meeting</i> Membuat Kepuasan Komunikasi antara Pimpinan dan Karyawan.....	77
Tabel 35 Pimpinan Menjelaskan Tujuan Perusahaan dengan Baik Kepada Karyawan.....	78
Tabel 36 Pimpinan Memotivasi Karyawan untuk Bekerja	78
Tabel 37 Karyawan Termotivasi untuk Bekerja demi Kepentingan Perusahaan	79
Tabel 38 Pimpinan Mengetahui Sistem Penilaian Terhadap Pekerjaan.....	80
Tabel 39 Nilai Skor Kepuasan Komunikasi.....	80
Tabel; 40 Hasil Korelasi Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan di Hotel Sri Wedari	82
Tabel 41 Korelasi Parsial antara Usia Responden terhadap Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi.....	83



DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Hubungan Antar Variabel	36
Bagan 2	Korelasi Parsial antara Usia, Tingkat Kepercayaan kepada Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi.....	84



Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Contoh Kuesioner
- Lampiran 2 Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 3 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4 Tabel Frekuensi
- Lampiran 5 Hasil Korelasi Langsung
- Lampiran 6 Hasil Korelasi Parsial
- Lampiran 7 Struktur Organisasi Hotel Sri Wedari

