

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PIMPINAN DENGAN KEPUASAN RELASI
KARYAWAN PT ASURANSI CENTRAL ASIA CABANG
SURAKARTA YANG DIPANDANG DENGAN PERSPEKTIF
*SOCIAL EXCHANGE THEORY***



SKRIPSI

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

Oleh

KEZIA DEVIANI SAGITA PUTRI

09 09 03785 / KOM

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

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PIMPINAN DENGAN KEPUASAN RELASI KARYAWAN PT ASURANSI
CENTRAL ASIA CABANG SURAKARTA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

KEZIA DEVIANI SAGITA PUTRI

No. Mhs : 09 09 03785/ KOM

Disetujui oleh:

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Kepuasan Relasi Karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta

Penyusun : Kezia Deviani Sagita Putri

NIM : 09 09 03785

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

Hari / Tanggal : Selasa / 16 Juli 2013

Pukul : 12.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 2

TIM PENGUJI

Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Penguji Utama

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

Penguji I

Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda di bawah ini,

Nama : Kezia Deviani Sagita Putri

NPM : 09 09 03785

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Kepuasan Relasi Karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta

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

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, 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 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, 2 Juli 2013

Saya yang menyatakan,



Kezia Deviani Sagita Putri

HALAMAN MOTTO



Kezia Deviani Sagita Putri

NPM: 09 09 03785

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PIMPINAN DENGAN KEPUASAN RELASI KARYAWAN PT ASURANSI
CENTRAL ASIA CABANG SURAKARTA YANG DIPANDANG DENGAN
PERSPEKTIF *SOCIAL EXCHANGE THEORY***

ABSTRAKSI

Adanya karyawan pindahan, dari cabang ke cabang di PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta menuntut terciptanya kepuasan relasi karyawan dengan pimpinannya agar karyawan betah untuk bekerja di tempat yang baru. Oleh sebab itu diperlukan kualitas komunikasi interpersonal pimpinan yang baik untuk menciptakan kepuasan relasi karyawannya demi mengembangkan perusahaan. Peneliti menggunakan teori pertukaran sosial sebagai dasar penelitian sekaligus membuktikan teori pertukaran sosial sebagai dasar teori terbentuknya kualitas komunikasi interpersonal karyawan dan kepuasan relasi karyawan.

Teori pertukaran sosial merupakan dorongan utama seseorang dalam melakukan hubungan interpersonal. Teori Pertukaran Sosial didasarkan pada ide bahwa orang memandang hubungan mereka dalam konteks ekonomi dan mereka menghitung pengorbanan dan membandingkannya dengan penghargaan yang didapatkan dengan meneruskan hubungan itu. Evaluasi dari bentuk hubungan ini adalah ketika orang menghitung nilai hubungan mereka dan membuat keputusan apakah akan tetap tinggal dalam hubungan itu atau pergi.

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat membentuk kontribusi tentang pemahaman *social exchange theory* yang diterapkan dalam kehidupan organisasi yakni melihat hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan relasi anggota organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei dengan teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta.

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan ini adalah terdapat korelasi langsung antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan relasi karyawan. Adanya korelasi antar variabel mengartikan bahwa kualitas komunikasi interpersonal pimpinan yang baik akan meningkatkan komitmen individu terhadap organisasi dan kemudian akan meningkatkan kepuasan relasi karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta.

Kata Kunci: Teori pertukaran sosial, kualitas komunikasi interpersonal pimpinan, kepuasan relasi karyawan, komitmen individu terhadap organisasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh tuntunan dan penyertaannya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Kepuasan Relasi Karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta”.

Skripsi ini ditulis dan dibuat sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Suksesnya penelitian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dari pihak-pihak yang dekat dengan penulis. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada mereka yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis, memberi pengarahan dan bimbingan, doa, dukungan semangat dan lain sebagainya selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini, penulis samapaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sang penolong sejati bagi penulis. Tanpa rahmat dan berkatnya, maka penulis akan merasa berat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semangat dan gairah yang penulis rasakan, semuanya berasal dari kemurahan Tuhan Yesus. Semua yang penulis lakukan dan kerjakan, kembali kepada kemuliaan Tuhan Yesus Kristus. Thanks God ☺

2. Papa dan mama tercinta yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. *Support* dan doa yang selalu menguatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, masukan serta perhatian kepada penulis selama penelitian skripsi ini dilakukan.
4. Ibu Dr. G. Arum Yudarwati selaku dosen penguji utama yang telah memberi masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Phil Yudi Perbawaningsih selaku dosen penguji II yang juga telah memberi masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Fendy Wijaya selaku Kepala Cabang PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta yang memberi izin skripsi ini dilakukan.
7. Seluruh karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta membantu penulis dalam mendapatkan data-data terkait serta partisipasi dalam pengisian kuesioner.
8. Aditya, my hubie ☺ yang selalu memberi dukungan semangat dan senantiasa mendukung dalam doa. Terima kasih untuk support-supportnya selama ini. :*
9. Sahabat-sahabat tercinta Fanie, Bhita, Siane, Yusi, Tirza, Danu, Zendy, Medox. Terima kasih untuk semangat, pemberian ide-ide serta masukan-masukan dalam penulisan skripsi ini.

10. Tempat print dan fotocopy samping kiri kampus yang senantiasa membantu penulis mencetak semua hasil penelitian.
11. Serta masih banyak yang lain lagi, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih semuaaaaaa.. ☺

Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Penulis mohon maaf apabila dalam laporan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis juga membutuhkan saran dari seluruh pembaca sekalian. Terima kasih.

Yogyakarta, 2 Juli 2013

Kezia Deviani Sagita Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Masalah	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Kerangka Teori	13
1. Kualitas komunikasi interpersonal dan kepuasan relasi dalam perspektif <i>social exchange theory</i>	13
2. <i>Social exchange theory</i> sebagai teori dalam konteks komunikasi interpersonal	15
3. Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan	19

4. Komitmen individu terhadap organisasi sebagai salah satu alasan dalam bertahannya suatu hubungan interpersonal	29
F. Kerangka Konsep	31
1. Kualitas komunikasi interpersonal pimpinan	31
2. Komitmen individu terhadap organisasi	33
3. Kepuasan relasi karyawan	34
4. Hubungan kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan relasi karyawan	35
5. Hubungan kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan komitmen individu terhadap organisasi	36
6. Hubungan komitmen individu terhadap organisasi dengan kepuasan relasi karyawan	36
G. Hipotesis	37
1. Hipotesis teoritik	37
2. Hipotesis riset	37
H. Definisi Operasional	38
I. Metodologi Penelitian	41
1. Jenis penelitian	41
2. Metode penelitian	42
3. Tempat penelitian	42
4. Teknik pengumpulan data	42
5. Populasi dan sampel	43
6. Uji instrumen	43
7. Teknik analisis data	51

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Lokasi PT Asuransi Central Asia (ACA) cabang Surakarta	54
B. Sejarah singkat PT Asuransi Central Asia (ACA)	54
C. Visi, misi, dan fokus PT Asuransi Central Asia (ACA)	56
D. Logo dan Slogan PT Asuransi Central Asia (ACA)	57
E. Jasa / Produk Perusahaan	58

F. Sumber daya manusia	60
G. Struktur organisasi PT Asuransi Central Asia (ACA)	
cabang Surakarta	62
H. Karyawan dalam kehidupan PT Asuransi Central Asia (ACA)	
cabang Surakarta	64
I. Tanggung jawab sosial perusahaan	66

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Analisis karakteristik responden	68
B. Analisis univariat	72
C. Analisis bivariat	119
D. Interpretasi data	122

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
1. Saran akademik	132
2. Saran praktis	134

DAFTAR PUSTAKA	136
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Alat Ukur Penelitian	38
Tabel 2	Uji validitas variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan	46
Tabel 3	Uji validitas variabel kepuasan relasi karyawan	47
Tabel 4	Uji validitas variabel komitmen individu terhadap organisasi	48
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 6	Jabatan responden	68
Tabel 7	Jenis kelamin responden	69
Tabel 8	Lama bekerja responden	70
Tabel 9	Usia responden	71
Tabel 10	Pendidikan terakhir responden	71
Tabel 11	Sikap terbuka pimpinan mengenai perusahaan	72
Tabel 12	Sikap transparan pimpinan mengenai permasalahan umum perusahaan	73
Tabel 13	Sikap terbuka pimpinan mengenai sistem penilaian	74
Tabel 14	Pimpinan mampu menempatkan diri pada posisi karyawan	74
Tabel 15	Pimpinan mudah memberikan izin	75
Tabel 16	Pimpinan sering meluangkan waktu bersama karyawan	76
Tabel 17	Pimpinan terlibat dalam setiap persoalan perusahaan	76
Tabel 18	Perlakuan pimpinan pada setiap karyawan sama	77
Tabel 19	Pimpinan memberikan dukungan semangat	78
Tabel 20	Pimpinan memberi lebih banyak <i>reward</i> daripada <i>cost</i>	78
Tabel 21	Pimpinan mudah bergaul dengan setiap karyawan	79
Tabel 22	Pimpinan tegas dan bijaksana dalam membuat keputusan	80

Tabel 23	Pimpinan yakin terhadap setiap keputusan yang dibuat	80
Tabel 24	Pimpinan bijaksana dalam setiap permasalahan	81
Tabel 25	Pimpinan memiliki hobi yang sama dengan karyawan	81
Tabel 26	Pimpinan berpartisipasi dalam kegiatan bersama di luar jam kerja	82
Tabel 27	Pimpinan berbagi pengalaman dengan karyawan	83
Tabel 28	Analisis Deskriptif Indikator Keterbukaan pada Variabel X	84
Tabel 29	Analisis Deskriptif Indikator Empati pada Variabel X	85
Tabel 30	Analisis Deskriptif Indikator Perilaku Supportif pada Variabel X	86
Tabel 31	Analisis Deskriptif Indikator Perilaku Positif pada Variabel X	87
Tabel 32	Analisis Deskriptif Indikator Kesamaan pada Variabel X	88
Tabel 33	Analisis Deskriptif Variabel X	89
Tabel 34	Sikap Terbuka Pimpinan mengenai Perusahaan memenuhi harapan karyawan	90
Tabel 35	Sikap transparan pimpinan mengenai permasalahan umum perusahaan memenuhi harapan karyawan	91
Tabel 36	Keterbukaan pimpinan mengenai sistem penilaian memenuhi harapan karyawan	92
Tabel 37	Penempatan diri pimpinan dalam posisi karyawan memenuhi harapan karyawan	92
Tabel 38	Pemberian izin yang mudah memenuhi harapan karyawan	93
Tabel 39	Waktu luang yang diberikan pimpinan memenuhi harapan karyawan	94
Tabel 40	Keterlibatan pimpinan pada persoalan perusahaan memenuhi harapan karyawan	94

Tabel 41	Sikap tidak membedakan dari pimpinan memenuhi harapan karyawan	95
Tabel 42	Dukungan semangat dari pimpinan memenuhi harapan Karyawan	96
Tabel 43	Pemberian <i>reward</i> lebih banyak dari <i>cost</i> memenuhi harapan karyawan	96
Tabel 44	Pimpinan yang mudah bergaul memenuhi harapan karyawan	97
Tabel 45	Pimpinan yang tegas dan bijaksana memenuhi harapan karyawan	98
Tabel 46	Keyakinan pimpinan dalam setiap keputusan memenuhi harapan karyawan	98
Tabel 47	Kebijaksanaan pimpinan dalam setiap permasalahan memenuhi harapan karyawan	99
Tabel 48	Hobi yang sama dengan pimpinan memenuhi harapan karyawan	100
Tabel 49	Partisipasi pimpinan dalam kegiatan di luar jam kerja memenuhi harapan karyawan	100
Tabel 50	Pimpinan membagikan pengalaman yang sama memenuhi harapan karyawan	101
Tabel 51	Analisis Deskriptif Indikator Keterbukaan pada Variabel Y	103
Tabel 52	Analisis Deskriptif Indikator Empati pada Variabel Y	104
Tabel 53	Analisis Deskriptif Indikator Perilaku Supportif pada Variabel Y	105
Tabel 54	Analisis Deskriptif Indikator Perilaku Positif pada Variabel Y	106
Tabel 55	Analisis Deskriptif Indikator Kesamaan pada Variabel Y	107
Tabel 56	Analisis Deskriptif Variabel Y	108
Tabel 57	PT ACA memiliki arti yang besar	109

Tabel 58	Karyawan menikmati posisi pekerjaannya	110
Tabel 59	Karyawan menikmati tugas pekerjaannya	110
Tabel 60	Karyawan senang bekerja di PT ACA	111
Tabel 61	Karyawan khawatir tidak bisa mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	112
Tabel 62	Karyawan mendapatkan keuntungan bekerja di PT ACA	112
Tabel 63	PT ACA menyejahterakan hidup karyawan	113
Tabel 64	Karyawan merasa tidak rugi bekerja di PT ACA	114
Tabel 65	PT ACA merupakan pekerjaan yang lebih baik dibanding sebelumnya	114
Tabel 66	Karyawan belum pernah mendapatkan pekerjaan sebaik di PT ACA	115
Tabel 67	Karyawan tidak dapat meninggalkan PT ACA secara mendadak	116
Tabel 68	Karyawan merasa berat jika harus meninggalkan PT ACA	116
Tabel 69	PT ACA memberi inspirasi terbaik bagi karyawan	117
Tabel 70	Analisis Deskriptif Variabel Z	118
Tabel 71	Hubungan Variabel X dengan Variabel Y	119
Tabel 72	Hubungan Variabel X dengan Variabel Z	120
Tabel 73	Hubungan Variabel Z dengan Variabel Y	121

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Hubungan antar tiga variabel	37
Bagan 2	Struktur Organisasi PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta	62
Bagan 3	Diagram Hubungan Variabel X, Z dan Y	122

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat keterangan penelitian dari PT Asuransi Central Asia
Cabang Surakarta
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Statistik (Output SPSS)