

**KEPUASAN RELASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN
DI PT PLN (PERSERO) AREA YOGYAKARTA**

(Studi Deskriptif Kualitatif dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)



SKRIPSI

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

oleh

RATIH KUSUMANINGRUM

09 09 03802/kom

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

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**KEPUASAN RELASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN
DI PT PLN (PERSERO) AREA YOGYAKARTA**

**(DESKRIPTIF KUALITATIF DENGAN PENDEKATAN TEORI
PERTUKARAN SOSIAL)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

RATIH KUSUMANINGRUM

No. Mhs : 09 09 03802 / 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**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan di PT PLN (Persero)
Area Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif dengan Pendekatan
Teori Pertukaran Sosial)

Penyusun : Ratih Kusumaningrum

NIM : 09 09 03802

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

Hari / Tanggal : 12 Desember 2013

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian 2 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr.Phil.Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

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

Penguji I

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

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda di bawah ini,

Nama : Ratih Kusumaningrum

NPM : 09 09 03802

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)

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, 12 Desember 2013

Saya yang menyatakan,



Ratih Kusumaningrum

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan laporan ini tidak pernah lepas dari dukungan dari berbagai pihak hingga terselesaikannya laporan KKL ini. Maka dari itu penulis dengan sepenuh hati ingin berterima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus karena Dia saya sampai di garis finish akademik ini dan menyelesaikan skripsi ini, karena Dia tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua penulis Ayah Mardi Raharjono, Ibu Rudiwati, Adik – adik penulis Galuh Kusuma Dhewy dan Rama Suryo Kusmo. Terima kasih untuk kepercayaan dan doa – doa yang dipanjatkan serta dukungan tiada henti.
3. Saudara penulis Wahyu Kristianti, Bedha Priantono, Benny Corda, Wahyu Hidayati, Tito kalian istimewa.
4. Dosen pembimbing Ibu MC Ninik Sri Rejeki dan dosen penguji Ibu Yudi dan Ibu Ike terima kasih untuk masukan yang diberikan.
5. Sahabat dan teman – teman FISIP 09 yang menjadi penyemangat, tempat berkeluh kesah, terima kasih sebesar – besarnya Yanita Petriella, Stepahani Agustina, Gisela Ayu, Theodorin Nawangsari, Liza Noviana, Della Yulia Paramitha, I Gusti Ngurah, Condro Herbayu, Carol Hakim, Puba Wirastama, Shindu Alpito, kalian istimewa terima kasih untuk setiap tawa dan tangis bersama semoga saat kita berkumpul bersama lagi kita sudah satu langkah lebih baik...tidak lupa Edwin Djaja, Ign. Eggi Reza, Roy Rajagukguk Shabrina Ayulia, Emerita Davita, Dewi Anggraeni, Megya Rosetya, Maria Mahardhika, Wirangga Dirgawardhana

dan teman – teman FISIP 09 lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih untuk kebersamaa dan perjuangan.Sukses ya kalian semua !!!

6. Sahabat dan teman lama penulis Ovina Felita, Chendy Tri Pamungkas, Wijaya Ibnu Nugraha terima kasih konco lawas, terima kasih untuk selalu memberi semangat dan doa saatnya nanti kita berkumpul kita sudah membawa perubahan dengan diri masing - masing.
7. Mbak Ika, eyang, inal dan Kitti untuk setiap dukungan, doa dan asupan gizinya. ☺
8. Teman – teman kepengurusan Komisi Anak dan Gandasari untuk setiap pengertian, kesempatan dan doa kalian ☺
9. Pihak PT PLN (Pesero) Area Yogyakarta, narasumber penulis terima kasih untuk waktu dan pikiran yang telah diberikan.
10. Serta semua orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu , terima kasih untuk doa, dukungan yang tidak pernah putus.
11. Terima kasih semesta... mendukung dan terkoneksi



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)”

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu MC Ninik Sri Rejeki, selaku dosen pembimbing penulis yang telah mengorbankan banyak waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penelitian ini dan sangat sabar dengan penulis, serta untuk Ibu dan ayah tercinta Rudyati dan Mardi Raharjono yang selalu mendukung baik dalam bantuan moril maupun materi serta doa yang tidak pernah putus adik – adik penulis dan tidak lupa kepada teman – teman mahasiswa FISIP 2009 yang sedang berjuang bersama-sama serta sahabat, teman penulis lainnya Terima kasih untuk bantuan dan semangat serta doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan layak bagi siapapun yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 17 Januari 2014

Penyusun,

Ratih Kusumaningrum

RATIH KUSUMANINGRUM

No. Mhs : 03802 / KOM

**Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan di PT PLN (Persero)
Area Yogyakarta
(Studi Deskriptif Kualitatif dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)**

ABSTRAKSI

Kepuasan relasi dalam suatu hubungan akan dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sendiri memiliki lima dimensi yang mempengaruhi kualitas komunikasinya. Komunikasi interpersonal juga terjadi dalam organisasi baik itu antara rekan sejawat ataupun antara atasan dan bawahan.

Tentunya dalam suatu perusahaan membutuhkan kepuasan relasi antara atasan dan bawahannya untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Maka dari itu dalam penelitian ini penulis ingin melihat kepuasan relasi yang terjadi dalam perusahaan terkhusus dalam penelitian ini adalah di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori pertukaran sosial sebagai teori pokok dan dibantu dengan menggunakan teori limadimensi komunikasi interpersonal. Dimana kepuasan relasi ini akan dilihat dengan menggunakan lima dimensi komunikasi interpersonal dan dihubungkan dengan teori pertukaran sosial yang menggunakan perhitungan ekonomi dari pengorbanan dan penghargaan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan hasil penelitian penulis. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa bawahan sudah mendapatkan kepuasan relasi seperti yang mereka harapkan biarpun ada beberapa dimensi yang terjadi tidak sesuai dengan harapan mereka namun kepuasan relasi masih mereka dapatkan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam perusahaan ini terjadi kepuasan relasi dan penghargaan yang didapat lebih banyak dari pengorbanan yang dikeluarkan dilihat dengan menggunakan lima dimensi komunikasi interpersonal.

Kata Kunci : Perukaran Sosial, Lima dimensi komunikasi interpersonal, Kepuasan Relasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Masalah	22
D. Manfaat Penelitian	23
E. Kerangka Teori.....	23
1. Komunikasi Interpersonal Terjadi dalam Komunikasi Organisasi ..	23
2. Komunikasi Interpersonal antara Atasan dan Bawahan	28
3. Kepuasan Relasi dalam Perpektif Teori Pertukaran Sosial.....	30
4. Teori Pertukaran Sosial sebagai Teori dalam konteks Komunikasi interpersonal	37
F. Kerangka Konsep	39
1. Pengertian Atasan dan Bawahan	39
2. Kepuasan Relasi antara Atasan dan Bawahan	40
G. Metodologi Penelitian	45
1. Jenis Penelitian.....	45
2. Metode Penelitian.....	46
3. Lokasi Penelitian	46
4. Subjek penelitian	47
5. Teknik Pengumpulan data.....	47
6. Analisis Kulitatif	48
7. Kriteria Kualitas Penelitian.....	49
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum PT PLN (Persero)	51
B. Struktur Organisasi PT PLN (Persero).....	55

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	58
A. Deskripsi Hasil Penelitian	58
1. Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan dalam Organisasi	58
2. Kepuasan Relasi dalam Pertukaran Sosial dengan Aspek Lima Dimensi Dalam Komunikasi Interpersonal	60
2.1 Kepuasan Relasi dalam Dimensi Keterbukaan	61
2.2 Kepuasan Relasi dalam Dimensi Empati	66
2.3 Kepuasan Relasi dalam Dimensi Sikap Mendukung	71
2.4 Kepuasan Relasi dalam Dimensi Sikap Positif	76
2.5 Kepuasan Relasi dalam Dimensi Kesetaraan	80
B. Analisis Data	
Kepuasan Relasi dalam Pertukaran Sosial di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	87
1. Kepuasan Relasi dalam Dimensi Keterbukaan	90
2. Kepuasan Relasi dalam Dimensi Empati	92
3. Kepuasan Relasi dalam Dimensi Sikap Mendukung	94
4. Kepuasan Relasi dalam Dimensi Sikap Positif	97
5. Kepuasan Relasi dalam Dimensi Kesetaraan	99
BAB IV PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	111
1. Akademis	111
2. Praktis	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. SURAT KETERANGAN PERIJINAN PENELITIAN

DARI PT PLN (Persero) AREA YOGYAKARTA

LAMPIRAN 2 . PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN 3. TRANSKIP WAWANCARA