

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP
DERAJAT SUPTIFITAS IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
KARYAWAN DI PT. TELKOM YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

oleh

**ERIKA DAMAYANTI
050902882 / KOM**

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

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP
DERAJAT SUPTIFITAS IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
KARYAWAN DI PT. TELKOM YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

disusun oleh :

ERIKA DAMAYANTI
050902882 / KOM

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**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI
KEPEMIMPINAN TERHADAP DERAJAT
SUPTIFITAS IKLIM KOMUNIKASI
ORGANISASI KARYAWAN DI PT. TELKOM
YOGYAKARTA

Penyusun : Erika Damayanti
NIM : 050902882

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

Hari / Tanggal : Jumat, 17 Januari 2014
Pukul : 11.00 WIB – 12.00 WIB
Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 1 FISIP UAJY

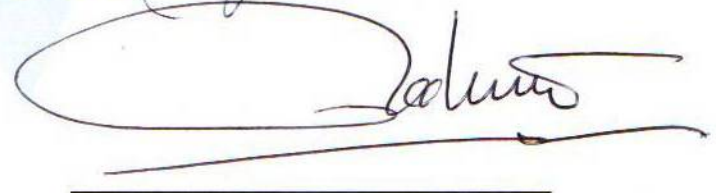
TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.
Penguji Utama

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

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





PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Erika Damayanti

Nomor Mahasiswa : 05 09 02882

Program Studi : Komunikasi

Judul Karya Tulis : Pengaruh Kualitas Komunikasi Kepemimpinan Terhadap
Derajat Suportifitas Iklim Komunikasi Organisasi
Karyawan Di PT. Telkom Yogyakarta

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 orisinil 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 ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 28 Januari 2014

Saya yang menyatakan



Erika Damayanti

ERIKA DAMAYANTI

No. Mhs. 050902882 / Kom

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP
DERAJAT SUPTIFITAS IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
KARYAWAN DI PT. TELKOM YOGYAKARTA**

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) adalah salah satu operator telekomunikasi di Indonesia yang sedang berlomba-lomba untuk bersaing dengan operator telekomunikasi yang lain. Hal ini dibuktikan oleh PT. Telkom pada tanggal 5-6 Juli 2011 dalam kongres UNI Global Union Asia Pacific Region (UNI Apro) di Manila menganugrahi Telkom sebagai “UNI Apro Outstanding Employer Partner Award 2011”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi kepemimpinan terhadap derajat suportivitas iklim komunikasi organisasi karyawan PT. Telkom Yogyakarta. Metode penelitian ini adalah metode survai dan dikumpulkan melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian adalah karyawan tetap di PT. Telkom Yogyakarta (kecuali pemimpin utama dan pemimpin per divisi) yakni sebanyak 178 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis korelasi bivariante dan analisis regresi linear baik sederhana maupun berganda.

Hasil pengujian memperoleh bahwa ada hubungan antara kualitas komunikasi kepemimpinan dengan iklim komunikasi suportif dan kualitas komunikasi kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap iklim komunikasi suportif. Selain itu, hasil perhitungan menunjukkan bahwa masa kerja tidak mampu mengontrol pengaruh kualitas komunikasi kepemimpinan terhadap iklim komunikasi suportif.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan kemajuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Kata Kunci : Kualitas Komunikasi Kepemimpinan, Iklim Komunikasi Suportif, Masa Kerja

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Mom, Dad and My Little Prince Fidelis Satrio Antoro,
thank you for everything.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan rahmat-Nya, penulis selaku mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta T.A 2013/2014 dapat menyelesaikan skripsi ini di PT. Telkom Yogyakarta, dengan judul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Kepemimpinan terhadap Derajat Suportifitas Karyawan PT. Telkom Yogyakarta”. Skripsi ini merupakan syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis telah melewati banyak hal baik suka dan duka. Penulis mengerjakan dengan sungguh-sungguh dan menuangkan segala informasi dan pengalaman yang didapatkan selama menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara, penulis mendapatkan kesempatan untuk melakukan penelitian lapangan terhadap para karyawan PT. Telkom Yogyakarta. Dengan harapan bahwa melalui penelitian ini, penulis yakini mampu memberikan pengalaman serta pembelajaran yang dapat berguna di masa mendatang.

Penelitian ini mungkin tidak dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis apabila penulis tidak mendapatkan suatu dukungan moril, baik bimbingan, kerjasama dan bantuan dari berbagai pada saat proses sampai dengan skripsi selesai dikerjakan. Untuk itu, sebagai wujud dari apresiasi yang telah mereka berikan, ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang mengabulkan permintaan saya, dengan segala berkat dan rahmatnya setiap hari agar saya tidak malas mengerjakan skripsi ini sehingga selesai dengan baik dan lancar.
2. Mami, Papi, Mbak Elin, Dek Edwin melalui doa mereka dan teguran yang mereka berikan setiap hari, semoga doa kalian menyertaiku dan memberikan semangat kepadaku.
3. Fidelis Satrio Antoro si malaikat kecil yang selalu menjadi semangat mama, berkat kamu mama jadi rajin kuliah dan bangun pagi ☺

4. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah bersedia memberikan masukan, kritikan, saran bagi penulis mulai dari penulisan proposal skripsi sampai dengan proses laporan skripsi selesai.
5. Bapak Sugeng Suwoto selaku *Manager* WITEL PT. Telkom Yogyakarta yang telah membantu dalam urusan perijinan baik kuisisioner maupun wawancara dari awal sampai selesai.
6. Teman-teman kampus tercinta Dek Ditha, Tasya, Imel, Tanti, Popon, yang selalu memberikan masukan, informasi, memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat-sahabat terkasih, Momo, Kepsy, Pita, Vina, Jiji, Icul, Novi, Tatu, dan Rosa yang telah memberikan saya dukungan yang besar dan selalu menyemangati saya untuk segera meraih gelar sarjana, sekaligus tempat untuk bernaung dikala saya sedang tidak bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu, terimakasih atas doa dan dukungan hingga skripsi ini selesai.

Yogyakarta, 28 Januari 2014

Erika Damayanti

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Abstraksi	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Bagan	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Teori	11
1. Komunikasi Organisasi	11
2. Komunikasi Kepemimpinan.....	16
3. Kualitas Komunikasi Kepemimpinan	21
4. Iklim Komunikasi Organisasi.....	24
5. Masa Kerja	34
F. Kerangka Konsep	37
G. Hipotesis Penelitian.....	46
H. Definisi Operasional.....	48
I. Metodologi Penelitian	54
1. Jenis Penelitian.....	54

2. Tipe Penelitian.....	54
3. Metode Penelitian.....	55
4. Lokasi Penelitian.....	55
5. Populasi dan Sample	56
6. Metode Pengumpulan Data	56
7. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
8. Tehnik Analisis Data.....	61
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	62
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	62
B. Telekomunikasi, Informasi, Media, Edutaintmen (TIME)	65
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	66
D. Struktur Perusahaan dan Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia ..	67
1. Struktur Perusahaan.....	67
2. Struktur Organisasi Perusahaan	70
3. Makna Logo Perusahaan	71
4. Logo Maskot PT. Telkom Indonesia.....	73
5. Kegiatan-kegiatan Di PT. Telkom Yogyakarta.....	74
BAB III PEMBAHASAN	79
A. Distribusi Frekuensi Data Penelitian.....	79
1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi	80
2. Ditribusi Variabel Penelitian.....	80
a. Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi Kepemimpinan.....	81
b. Distribusi Frekuensi Iklim Komunikasi Suportif.....	93
3. Pengujian Hipotesis.....	105
B. Interpretasi Data	108
BAB IV PENUTUP	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Keterbatasan Penelitian	113
C. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Iklim Komunikasi Defensif dan Suportif dalam Kelompok Kecil	32
Tabel 1.2 Definisi Operasional Tabel	51
Tabel 1.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	58
Tabel 1.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	60
Tabel 3.1 Gambaran masa kerja responden	80
Tabel 3.2 Mengerti perintah dari atasan melalui catatan	81
Tabel 3.3 Atasan mengerti teknologi informasi (<i>e-mail</i>)	81
Tabel 3.4 Atasan mengerti mengenai dokumen perusahaan	82
Tabel 3.5 Atasan dapat membuat proposal dengan baik	82
Tabel 3.6 Atasan dapat menilai laporan dengan baik	83
Tabel 3.7 Bersedia menerima kritik bila hal itu dapat dibenarkan	83
Tabel 3.8 Memiliki etika ketika berhubungan dengan karyawan	84
Tabel 3.9 Atasan percaya diri sewaktu diskusi	84
Tabel 3.10 Pesan dari atasan mudah untuk dipahami	85
Tabel 3.11 Atasan mampu mengorganisasi kelompok	86
Tabel 3.12 Satu contoh pemimpin yang professional	87
Tabel 3.13 Atasan memahami tentang budaya kerja	87
Tabel 3.14 Atasan menggunakan sopan santun soal berpendapat	88
Tabel 3.15 Atasan banyak dikenal karyawan	88
Tabel 3.16 Atasan termasuk tokoh panutan bagi karyawan	89
Tabel 3.17 Penilaian baik dari rekan kerja pada atasan	89

Tabel 3.18	Atasan sering berkomunikasi dengan pimpinan perusahaan ...	90
Tabel 3.19	Atasan memiliki banyak teman	90
Tabel 3.20	Masyarakat sekitar mengenal atasan dengan baik	91
Tabel 3.21	Skor kualitas komunikasi kepemimpinan.....	92
Tabel 3.22	Semua karyawan menunjukkan prestasi kerja tinggi	92
Tabel 3.23	Atasan menaruh kepercayaan besar pada karyawan	93
Tabel 3.24	Semua karyawan mampu berkomunikasi tentang kebijakan yang sesuai	94
Tabel 3.25	Segenap karyawan menaruh kepercayaan besar pada atasan ..	94
Tabel 3.26	Informasi dari karyawan jujur dan berterus terang	95
Tabel 3.27	Pada umumnya karyawan jujur dan berterus terang	95
Tabel 3.28	Memiliki media penghubung dengan manajemennya	96
Tabel 3.29	Karyawan dapat bertanya pada siapapun	96
Tabel 3.30	Semua informasi pekerjaan dapat diperoleh kecuali yang rahasia.....	97
Tabel 3.31	Jajaran manajemen memperhatikan kesejahteraan karyawannya.....	97
Tabel 3.32	Semua atasan mendengarkan saran-saran dari bawahan	98
Tabel 3.33	Atasan mempercayai karyawan	98
Tabel 3.34	Atasan bersikap jujur pada karyawan	99
Tabel 3.35	Keyakinan atasan pada kemampuan karyawan untuk mengerjakan tugas	99
Tabel 3.36	Karyawan mempengaruhi hubungan baik satu sama lain	100
Tabel 3.37	Atasan mau mendengarkan saran-saran karyawan	100
Tabel 3.38	Karyawan menghormati satu sama lain	101

Tabel 3.39	Karyawan punya hak saran dan usulan dalam pembuatan Keputusan	101
Tabel 3.40	Atasan mau mendengarkan saran-saran karyawan	102
Tabel 3.41	Skor Iklim Komunikasi Suportif	103
Tabel 3.42	Skor Iklim Komunikasi Suportif	104
Tabel 3.43	Hasil analisis korelasi	105
Tabel 3.44	Pengaruh kualitas komunikasi kepemimpinan terhadap iklim komunikasi suportif yang dikontrol oleh masa kerja	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>The Leadership Communication Framework</i>	23
Gambar 1.2 Konsep Penelitian	46
Gambar 2.1 Logo PT. Telkom Indonesia	71
Gambar 2.2 Logo Maskot PT. Telkom Indonesia	73
Gambar 3.1 Pengaruh Kualitas Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Iklim Komunikasi Suportif.....	103
Gambar 3.2 Bagan pengaruh kualitas komunikasi kepemimpinan terhadap iklim komunikasi suportif yang dikontrol masa kerja.....	107

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Struktur Kelompok Usaha PT. Telkom Indonesia.....	69
Bagan 2.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia	70



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Kuisisioner Pra-Survey
- Lampiran 3 Hasil Wawancara
- Lampiran 4 Contoh Kuisisioner
- Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 7 Hasil Korelasi dan Korelasi Partial