

**HUBUNGAN ANTARA KETRAMPILAN KOMUNIKASI  
KEPEMIMPINAN DENGAN KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN DI PT TELKOM AREA  
YOGYAKARTA TBK.**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**JOICE MEWENGKANG  
04 09 02604 / Ilmu Komunikasi**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA KETRAMPILAN KOMUNIKASI  
KEPEMIMPINAN DENGAN KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN DI PT TELKOM AREA  
YOGYAKARTA TBK.**

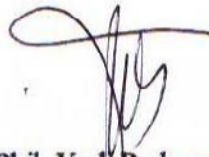
**SKRIPSI**

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

disusun oleh :

JOICE MEWENGGANG  
04 09 02604 / Ilmu Komunikasi

disetujui oleh :



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih  
Dosen Pembimbing

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

**2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Ketrampilan Komunikasi Kepemimpinan  
Dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT Telkom Area  
Yogyakarta Tbk.

Penyusun : Joice Mewengkang

NIM : 04 09 02604

Telah diuji dan dipertahankan di sidang dalam ujian skripsi yang diselenggarakan  
pada

Hari/ Tanggal : Kamis, 13 Oktober 2011

Pukul : 11.00 – 12.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Fisip UAJY

### TIM PENGUJI

Dr. Ninik Sri Rejeki, M.Si  
Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih  
Penguji I

Ike Devi, M.Si  
Penguji II



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joice Mewengkang

Nomor Mahasiswa : 04 09 02604

Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Judul Karya Tulis : **Hubungan antara Ketrampilan Komunikasi  
Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja Karyawan  
di PT Telkom Area Yogyakarta, Tbk.**

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 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta 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, 30 September 2011

Saya yang men.


Joice Mewengkang

## ABSTRAKSI

Perusahaan harus dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan sebagai salah satu upaya merealisasikan tujuan perusahaan. Saat karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka tidak diragukan lagi karyawan akan mempunyai semangat, tanggung jawab yang tinggi, selalu melindungi dan berpikir bagaimana memajukan perusahaan semaksimal mungkin. Faktor sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terciptanya kepuasan kerja. Faktor ini berhubungan dengan interaksi sosial yang terjalin, baik antara sesama karyawan, antara karyawan dengan atasan, maupun antara karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Organisasi yang kurang berhasil dalam komunikasi akan membawa akibat buruk terhadap efektivitas organisasi, bahkan dapat menyebabkan runtuhnya organisasi. Pemimpin sebagai bagian penting dalam organisasi harus memiliki ketrampilan komunikasi yang baik sehingga dapat mendorong terciptanya lingkungan komunikasi yang baik pula.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara ketrampilan komunikasi kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan di PT Telkom Area Yogyakarta, Tbk. Metode penelitian adalah penelitian survei dengan tipe *explanatory research*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi karena peneliti ingin melihat secara keseluruhan dan untuk menghasilkan kualitas data yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketrampilan komunikasi kepemimpinan dengan kepuasan komunikasi dengan koefisien korelasi atau  $r=0.235$  (23.5%). Selain itu, didapati pula adanya hubungan antara kepuasan komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan dengan koefisien korelasi atau  $r=0.400$  (40%). Sedangkan antara ketrampilan komunikasi kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan ditemukan tidak memiliki hubungan. Hal ini diperlihatkan melalui koefisien korelasi atau  $r=0.067$  (6.7%).

Maka, dapat disimpulkan bahwa peningkatan ketrampilan komunikasi kepemimpinan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan komunikasi. Kemudian dengan adanya peningkatan kepuasan komunikasi maka kepuasan kerja karyawan juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, diharapkan bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan komunikasi dan ketrampilan komunikasi kepemimpinan terlebih dahulu.

Kata kunci: ketrampilan komunikasi kepemimpinan, kepuasan komunikasi, kepuasan kerja.

## HALAMAN MOTTO



*It is not what we get. But who we become, what we contribute..that  
gives meaning to our lives - Tony Robbins*

# *Persembahan*



*Skripsi ini saya persembahkan untuk Mama dan Papa tercinta  
Thanks Mom and Dad, Love u..*

## KATA PENGANTAR

Kerja keras dan pengorbanan telah dilalui penulis hingga berhasil menyelesaikan karya tulis ini. Perjuangan ini tidaklah sia-sia dan berujung dengan dapat diraihinya gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa dalam karya tulis ini tidaklah sempurna, namun sangat diharapkan karya tulis ini kelak akan mampu menginspirasi para pembaca.

Pertama, puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan-Nya yang senantiasa membimbing dan menguatkan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan antara Ketrampilan Komunikasi Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT Telkom Area Yogyakarta,Tbk” ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini juga telah dinyatakan memenuhi syarat kelulusan di hadapan tim penguji.

Karya tulis ini bukanlah sebuah tahap akhir, melainkan titik awal lahirnya usaha untuk menjawab sekaligus mengeksplorasi sebuah permasalahan. Mengesampingkan segala kekurangan, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat berguna bagi orang lain, baik sebagai pembuka wacana maupun penggerak langkah. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini berperan dan terus menyemangati hingga karya tulis ini akhirnya dapat terselesaikannya. Terima kasih penulis sampaikan sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas semua berkat, kasih dan anugerahnya yang tidak berkesudahan, dan selalu menguatkan penulis di masa-masa sulit. Pertolongan-Nya yang tidak pernah terlambat, nyata, dan amin.



2. Keluargaku yang hebat dan luar biasa. Teruntuk papa, mama, dan satu-satunya kakakku tersayang “Ce San”. Terimakasih atas dukungan dan doa yang tidak pernah putus dan atas kesabaran yang luar biasa. *You are the best thing I ever had...*
3. Ibu Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si, selaku dosen pembimbing dan penguji atas berbagai saran, masukan dan pertolongannya hingga akhir penyusunan.
4. Ibu Ike Devi, M.Si, selaku dosen penguji yang telah menguji penulis dalam ujian skripsi. Terimakasih atas berbagai saran dan masukan yang semakin melengkapi kekurangan yang ada dalam karya tulis ini.
5. Ibu Dr. Ninik Sri Rejeki, M.Si, selaku dosen penguji yang juga turut menguji penulis dalam ujian skripsi. Terimakasih atas berbagai evaluasi serta masukan yang sangat berguna bagi karya tulis ini.
6. Bapak Sugeng Suwoto selaku JOM HR Representative PT Telkom Area Yogyakarta, yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian serta selalu membantu penulis untuk mendapatkan berbagai data pendukung.
7. Segenap responden yang merupakan karyawan PT Telkom Area Yogyakarta, yang telah menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai sumber data utama dalam karya tulis ini.
8. Teman-teman penulis di Kos “Wisma Andita”, yang sekarang ataupun sebelumnya. Terkhusus untuk Efrina, terimakasih karena sering membantu penulis untuk mengambilkan skripsi. Terima kasih ya jeuuunnkkk...!!!

9. Renny “bibir” yang telah menjadi sahabat setia selama menjadi penghuni kos. Walaupun kemudian harapan kita untuk wisuda bareng tidak bisa terwujud. Terimakasih ya bir untuk untuk semuanya. Mari kita jaga terus persahabatan kita ini.
10. Nurma “kurma” sebagai satu-satunya orang yang menemani penulis pada saat ujian. Terimakasih ya mak...
11. Yenny “yentul” dan Yuyus yang selalu mengingatkan penulis tiap hari untuk belajar. Ayo kalian segeralah menyusul!!!
12. Semua teman-teman yang menyampaikan dukungan melalui ponsel. Anne, Cik Tanzil, Ony, Nina kecil, Fany Budi, Emma Emul, Citra, dan masih banyak lagi. Terimakasih karena kalian selalu mengingat penulis.
13. David Sastra, sebagai motivasi namun sekaligus penghambat bagi penulis.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dan tidak dapat disebutkan satu-persatu. Penulis mohon maaf dan terimakasih banyak.

Yogyakarta, Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Abstraksi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xviii
Daftar Lampiran .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori .....	8
1. Komunikasi Organisasi .....	8
2. Efektivitas Kepemimpinan .....	13
3. Ketrampilan Komunikasi Kepemimpinan .....	17
4. Kepuasan Komunikasi .....	20
5. Kepuasan Kerja .....	27
F. Kerangka Konseptual .....	33
1. Kualitas Komunikasi Kepemimpinan .....	33
2. Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	37
3. Kepuasan Kerja Karyawan.....	39
G. Definisi Operasional.....	42
H. Hipotesis .....	47

I. Metodologi Penelitian .....	48
1. Metode Penelitian.....	48
2. Jenis Penelitian.....	48
3. Sumber Data .....	49
4. Populasi dan Sampel .....	49
5. Teknik Pengumpulan Data.....	51
6. Validitas dan Reabilitas.....	51
7. Metode Analisis Data .....	56
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom).....	57
B. Profil PT. Telkom Kandatel Yogyakarta .....	59
C. Visi dan Misi Telkom .....	60
D. Logo Telkom .....	61
E. Struktur Organisasi Kandatel.....	62
F. Media Internet (PORTAL) PT. Telkom Yogyakarta .....	63
<b>BAB III DESKRIPSI DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Analisis Data .....	71
1. Deskripsi dan Analisis Distribusi Variabel .....	71
a. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keterampilan Komunikasi Kepemimpinan.....	71
1) Distribusi Jawaban Responden <i>Core communications Skills</i> ...	71
2) Distribusi Jawaban Responden <i>Managerial communication                     Skills</i> .....	80
3) Distribusi Jawaban Responden <i>Corporate Communication                     Skill</i> .....	90
b. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	97
1) Distribusi Jawaban Responden <i>Supervisory communications</i> ..	97
2) Distribusi Jawaban Responden <i>Organizational Integrations</i> ...	104

3) Distribusi Jawaban Responden <i>Media Quality</i> .....	108
c. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Kerja.....	117
4. Analisis korelasi <i>product moment</i> .....	121
B. Interpretasi Data .....	123
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	132
A. Kesimpulan .....	132
B. Saran .....	137
DAFTAR PUSTAKA .....	139
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

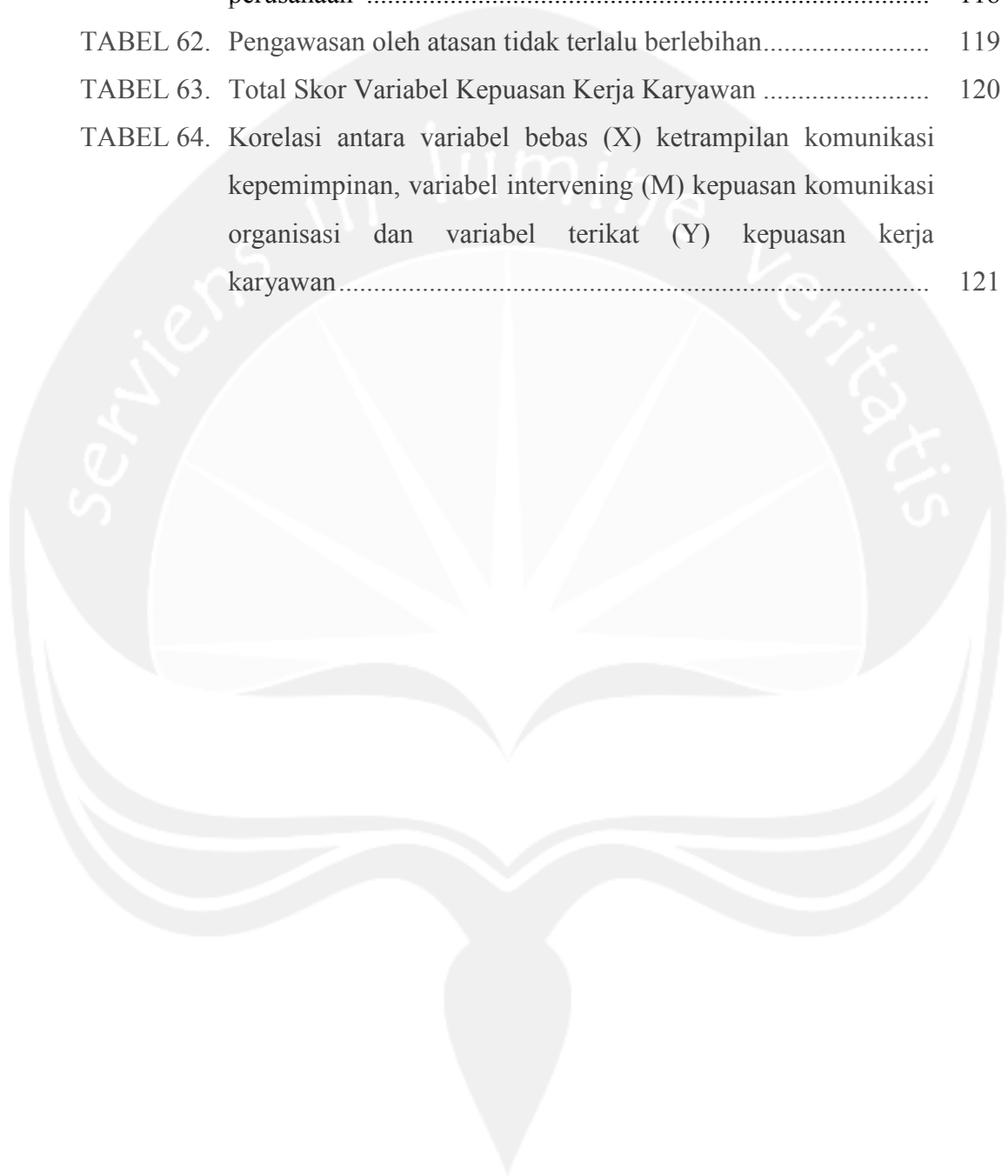
	Halaman
TABEL 1. Definisi Operasional Variabel .....	45
TABEL 2. Hasil Uji Validitas Variabel-Variabel Penelitian .....	52
TABEL 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel-Variabel Penelitian.....	55
TABEL 4. Mengerti perintah dari atasan melalui catatan yang diberikan ..	71
TABEL 5. Atasan mengerti mengenai surat menyurat.....	72
TABEL 6. Atasan mengerti teknologi informasi khususnya mengenai e-mail .....	73
TABEL 7. Atasan mengerti mengenai dokumentasi perusahaan .....	74
TABEL 8. Atasan dapat membuat proposal dengan baik.....	75
TABEL 9. Atasan dapat membuat laporan dengan baik .....	75
TABEL 10. Dapat dengan mudah mengerti perintah dari atasan yang disampaikan secara lisan.....	76
TABEL 11. Menilai bahwa atasan secara umum dapat menjadi seorang pemimpin yang baik .....	77
TABEL 12. Atasan saya bersedia mendengarkan keluhan kesah karyawan.....	78
TABEL 13. Penilaian Responden terhadap Total <i>Core Communication Skill</i> .....	80
TABEL 14. Atasan dapat memilih atau menetapkan tujuan organisasi dengan baik .....	80
TABEL 15. Atasan mampu menentukan strategi, kebijaksanaan, program dan prosedur yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan .....	81
TABEL 16. Atasan dapat menentukan sumber daya serta kegiatan yang diperlukan .....	82
TABEL 17. Atasan dapat merencanakan serta mengembangkan organisasi ini .....	83
TABEL 18. Saat proses rekrutmen (penarikan karyawan) atasan yang memilih langsung .....	84

TABEL 19. Atasan mampu memberikan pelatihan yang baik bagi karyawannya .....	85
TABEL 20. Atasan dapat dengan cermat menempatkan karyawannya .....	85
TABEL 21. Atasan dapat memberikan pengarahan yang tepat.....	86
TABEL 22. Atasan dapat memberikan petunjuk-petunjuk yang jelas .....	87
TABEL 23. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah sesuai .....	87
TABEL 24. Penilaian Responden terhadap total <i>Managerial Communication Skill</i> .....	89
TABEL 25. Atasan dapat berkomunikasi dengan baik, sehingga banyak karyawan yang mengenal atasan .....	90
TABEL 26. Atasan termasuk salah satu tokoh yang menjadi panutan bagi karyawan .....	91
TABEL 27. Saat berbicara dengan rekan kerja mengenai atasan, rekan saya memberikan penilaian yang baik pada atasan .....	91
TABEL 28. Atasan sering berkomunikasi dengan pimpinan perusahaan .....	92
TABEL 29. Atasan memiliki banyak teman .....	93
TABEL 30. Masyarakat di sekitar perusahaan mengenal atasan dengan baik	
TABEL 31. Penilaian responden terhadap total <i>Corporate Communication Skill</i> .....	94
TABEL 32. Total skor Variabel Ketrampilan Komunikasi Kepemimpinan ..	96
TABEL 33. Informasi yang diberikan oleh organisasi jelas.....	97
TABEL 34. Organisasi terbuka dalam memberikan informasi.....	97
TABEL 35. Memiliki kemudahan dalam mendapatkan informasi .....	98
TABEL 36. Atasan sering berkomunikasi dengan karyawan.....	99
TABEL 37. Atasan memberikan waktu untuk mendengarkan karyawan.....	99
TABEL 38. Karyawan mudah berkomunikasi dengan atasan berkaitan dengan pekerjaan .....	100
TABEL 39. Kemudahan berkomunikasi dengan atasan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan .....	101
TABEL 40. Melakukan pertukaran pendapat atau diskusi tentang pekerjaan dengan rekan kerja .....	101

TABEL 41. Mendapat kemudahan berkomunikasi dengan teman sekerja ...	102
TABEL 42. Penilaian Responden terhadap total dari aspek <i>Supervisory Communications</i> .....	103
TABEL 43. Mudah memperoleh informasi terkait dengan kebijakan perusahaan .....	104
TABEL 44. Memperoleh informasi yang terkait dengan kesejahteraan karyawan.....	105
TABEL 45. Memperoleh informasi yang terkait dengan rencana perusahaan .....	105
TABEL 46. Perusahaan memotivasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.....	106
TABEL 47. Penilaian Responden terhadap total dari aspek <i>Organizational Integrations</i> .....	107
TABEL 48. Perusahaan memiliki media yang berguna untuk menyampaikan aspirasi kepada perusahaan .....	108
TABEL 49. Perusahaan mempunyai media yang membantu dalam mendapatkan informasi.....	108
TABEL 50. Informasi yang diberikan melalui media perusahaan sangat jelas .....	109
TABEL 51. Media yang digunakan perusahaan memuat mengenai informasi terbaru.....	110
TABEL 52. Media perusahaan membantu dalam mendapatkan informasi ...	110
TABEL 53. Rapat antara manajemen dengan karyawan diadakan secara teratur .....	111
TABEL 54. Dalam rapat karyawan dapat menyampaikan saran.....	112
TABEL 55. Rapat memberikan manfaat bagi karyawan.....	112
TABEL 56. Rapat membantu karyawan untuk mendapatkan atau menanyakan informasi .....	113
TABEL 57. Penilaian Responden terhadap Total dari aspek <i>Media Quality</i> .	114
TABEL 58. Total Skor Variabel Kepuasan Komunikasi .....	116
TABEL 59. Gaji yang diterima sudah sesuai dengan harapan .....	117

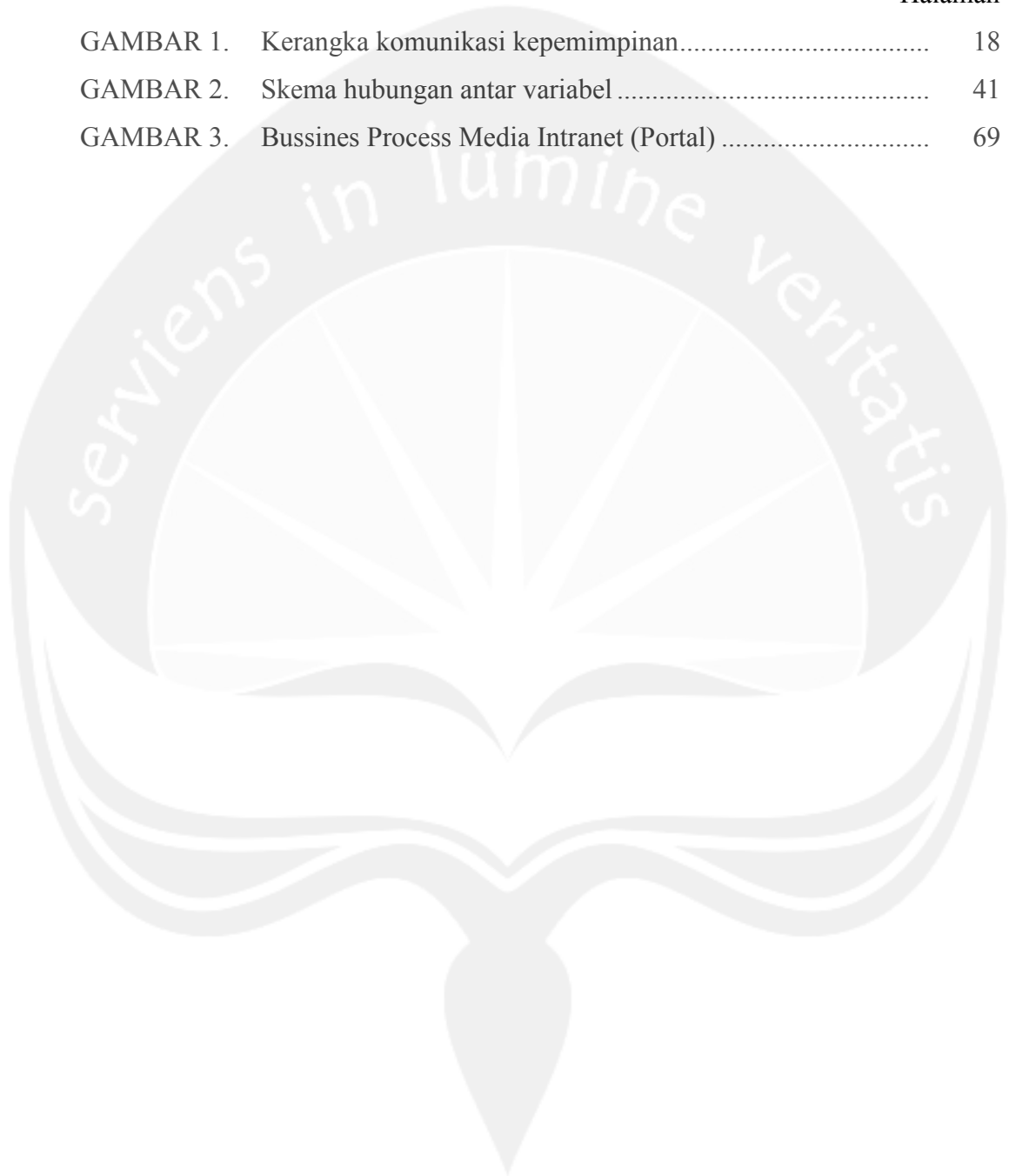


TABEL 60. Pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan harapan .....	117
TABEL 61. Puas dengan program promosi yang dilakukan oleh perusahaan .....	118
TABEL 62. Pengawasan oleh atasan tidak terlalu berlebihan.....	119
TABEL 63. Total Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan .....	120
TABEL 64. Korelasi antara variabel bebas (X) ketrampilan komunikasi kepemimpinan, variabel intervening (M) kepuasan komunikasi organisasi dan variabel terikat (Y) kepuasan kerja karyawan.....	121



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1. Kerangka komunikasi kepemimpinan.....	18
GAMBAR 2. Skema hubungan antar variabel .....	41
GAMBAR 3. Bussines Process Media Intranet (Portal) .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian .....	141
LAMPIRAN 2. Tabulasi Data Jawaban Responden .....	147
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	171
LAMPIRAN 4. Hasil Analisis Deskriptif .....	178
LAMPIRAN 5. Hasil Analisis Korelasi .....	191
LAMPIRAN 6. Tabel Distribusi r .....	192
LAMPIRAN 7. Surat Keterangan Penelitian .....	193