BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, perusahaan yang siap berkompetensi harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dibidangnya. Di sisi lain, pembinaan karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi, pengabdian yang besar kepada perusahaan, disiplin, kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya[1].

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan,

[1] http://www.perpustakaan-online.blogspot.com/2008/04/pengaruh-motivasi-kerja-terhadap.html

menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal. (Deddy Mulyana, Komunikasi Suatu Pengantar : 2007)

Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal yang biasa disebut organisasi.[2]

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik. (Robert Kreitner & Angelo Kinicki , Perilaku Organisasi 2 : 2008)

Komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam pencapaian tujuan organisasi. Lingkungan internal maupun eksternal perusahaan perlu dihubungkan oleh proses – proses komunikasi yang baik dan terencana. Begitu pula komunikasi dalam internal perusahaan atau

---

[2] *http://agustocom.blogspot.com/2010/05/teori-komunikasi-organisasi.html*

organisasi, yaitu bagaimana para anggota organisasi menciptakan komunikasi yang efektif dengan tujuan menciptakan kebiasaan atau tingkah laku yang positif pada setiap anggota organisasi.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam setiap diri individu. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukan perbedaan antara jumlah penghargaan yang di terima pekerja dan jumlah mereka yang mereka yakini seharusnya mereka terima.[3]

Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar peningkatan prestasi kerja dan loyalitas karyawan dapat menjadi kenyataan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawannya. [4]

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.[5]

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian

---

[3] *http://valmband.multiply.com/journal/item/1*
[4] http://www.perpustakaan-online.blogspot.com/2008/04/pengaruh-motivasi-kerja-terhadap.html
[5] *anapriyangga.blogspot.com/2010/12/**kepuasan-kerja**.html*

terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.[6]

Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Setiap karyawan yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Sama halnya dengan objek peneliti pada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, yang pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap karyawan. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.[7]

Locke mencatat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Hal ini menjadikan

---

[6] *dwiyadi.blogspot.com/2010/01/positive-emotional-state.html*
[7] *repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19904/5/Abstract.pdf*

terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang dianggap penting oleh individu dalam melakukan tugas pekerjaan. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Menurut Locke kepuasan individu terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana individu itu mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).[8]

Aktivitas komunikasi diperkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan dan bawahan. Dalam komunikasi organisasi, komunikasi antara atasan dengan bawahan lebih dikenal dengan komunikasi ke bawah (*downward)*, yang berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.

Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Komunikasi yang terjadi antara pegawai yang satu dengan yang lainnya, lebih dikenal dengan istilah komunikasi horisontal. Komunikasi horisontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja

---

[8] *http://valmband.multiply.com/journal/item/1*

yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.

Sisi ketiga adalah pegawai kepada atasan. Dalam komunikasi organisasi, komunikasi yang terjadi dari pegawai kepada atasan lebih dikenal dengan istilah komunikasi ke atas (*upward)*. Informasi yang disampaikan mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (atasan).

Sisi keempat adalah persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar persona, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut. Sisi keempat inilah yang biasa di kenal dengan iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi berbeda dengan iklim komunikasi organisasi, yakni iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi. (Faules dalam Mulyana, 2006 : 184)

Berdasarkan uraian di atas, menarik perhatian peneliti untuk mengetahui pengaruh dari iklim komunikasi organisasi di suatu perusahaan, sehingga rumusan masalah penelitian ini adalah **"Sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya?"**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, identifikasi masalah penelitian ini antara lain :

1. Sejauhmana ***Perilaku Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya?
2. Sejauhmana ***Konflik Antar Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya?
3. Sejauhmana ***Interaksi Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya?
4. Sejauhmana ***Peristiwa Komunikaisi*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya?
5. Sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Intrinsik*** Karyawannya?
6. Sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Ekstrinsik*** Karyawannya?
7. Sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui ***Perilaku Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.
2. Untuk Mengetahui ***Konflik Antar Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.
3. Untuk Mengetahui ***Interaksi Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.
4. Untuk Mengetahui ***Peristiwa Komunikasi*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Intrinsik*** Karyawannya.

6. Untuk Mengetahui Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Ekstrinsik*** Karyawannya.
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini, di harapkan dapat membantu dalam mengembangkan Ilmu Komunikasi pada umumnya dalam konsentrasi kehumasan pada khususnya, mengenai Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam kajian Ilmu Komunikasi, dimana dapat menjadi bekal bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini menyadarkan penulis akan pentingnya sebuah iklim komunikasi organisasi dalam bekerja. Dimana dengan suasana organisasi yang mendukung, maka semakin enak dalam melakukan tiap pekerjaan. Tidak melihat dari seberapa beratnya pekerjaan yang dikerjakan, tetapi melihat dari tiap individu dan keadaan lingkungan organisasi yang mendukung dalam melakukan setiap pekerjaan.

2. Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan berguna bagi mahasiswa UNIKOM pada umumnya dan mahasiswa ilmu komunikasi lain pada khususnya sebagai literatur untuk melakukan penelitian dalam kajianyang sama serta memberikan kontribusi ilmu untuk pengembangan disiplinilmu yang bersangkutan.

3. Bagi Perusahaan

   Kegunaan penelitian ini bagi Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yaitu untuk memberi masukan dan evaluasi mengenai Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

1.5. Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis

Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mempu atau tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya. Seperti halnya pada variabel Y, peneliti menggunakan teori Hezberg yaitu *Two Factors Theory*, yang terdiri dari faktor *motivational* dan faktor *Hygiene* atau pemeliharaan.

Menurut teori ini, yang di maksud faktor *motivational* adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan yang di maksud dengan faktor *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik, yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Dimana faktor-faktor intrinsik tersebut meliputi :

1. Pencapaian prestasi

   suatu perasaan kepuasan atau keberhasilan dalam menyelesaikan suatu tugas atau aktivitas. Karyawan dapat meningkatkan rasa pencapaian prestasinya atas pelaksanaan pekerjaan dengan:

   a. mendorong karyawan menetapkan tujuan-tujuan secara professional
   b. menetapkan tujuan-tujuan secara individual dengan mempertimbangkan kegiatan karyawan secara spesifik

c. memantapkan tujuan-tujuan unit kerja
d. secara gradual meningkatkan kompleksitas tugas sehingga karyawan ditantang dan berusaha mencapai keberhasilan di dalam situasi yang lebih sulit

2. Pengakuan prestasi

Pengakuan pada usaha, prestasi, dan kontribusi dari individu atau kelompok. Berbagai cara pemimpin dapat mengenali usaha-usaha karyawan, yakni seperti:

a. mengemukakan usaha dan kontribusi karyawan di dalam pertemuan-pertemuan unit kerja
b. merayakan keberhasilan karyawan dalam mendapatkan nasabah
c. membiarkan karyawan mengetahui secara verbal dan atau tertulis bahwa pekerjaannya dihargai
d. memberikan penghargaan, sertifikat atau rekomendasi lainnya untuk keberhasilan dan kontribusi tertentu

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah sesuatu yang harus dilakukan agar dapat menerima sesuatu yang di namakan hak. Seorang karyawan dapat mempertanggungjawabkan apa yang dikerjakan sebelum karyawan itu dapat menerima haknya.

4. Pekerjaan itu sendiri

   Pekerjaan itu sendiri, dimaksudkan karyawan mengerti mengenai pekerjaan yang dilakukannya. Apa yang dikerjakannya dan bagaimana mengerjakannya serta untuk apa mengerjakannya bagi diri sendiri dan perusahaan.

5. Kemungkinan berkembang

   Kemungkinan berkembang, kemungkinan karyawan untuk berkembang di perusahaan. Baik dari ilmu yang di dapat dan cara karyawan tersebut bekerja.

Sedangkan faktor ekstrinsik meliputi :

1. Upah

   Apa yang dikerjakan karyawan sebanding dengan gaji atau upah yang dia terima.

2. Keamanan kerja

   Karyawan mendapatkan kenyamanan dalam bekerja dengan rasa amannya dalam bekerja.

3. Kondisi kerja

   Kondisi kerja yang baik yaitu nyaman dan mendukung karyawan untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik.

4. Prosedur perusahaan

   Prosedur perusahaan yang dimaksud adalah ketentuan atau aturan-aturan perusahaan yang sesuai

dengan karyawan, yang dapat membuat karyawan merasa nyaman dengan ketentuan atau aturan-aturan perusahaan.

5. Mutu hubungan interpersonal antara sesama rekan kerja, atasan dan bawahan

   Kualitas hubungan interpersonal yang terjalin antara karyawan dengan semua karyawan yang berada di perusahaan.

1.5.2. Kerangka Konseptual

Dalam Penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauhmana pengaruh iklim komunikasi organisasi pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap kepuasan kerja karyawannya. Aspek-aspek tersebut dapat berupa kebutuhan-kebutuhan karyawan yang harus dipenuhi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sehingga Kepuasan Kerja Karyawan dapat tercapai.

Apabila pendorong-pendorong dari pekerjaan memenuhi kebutuhan kerja dari individu, mereka diharapkan untuk jadi pekerja yang puas. Seorang karyawan yang puas dan memuaskan diharapkan untuk dapat melaksanakan pekerjaannya. Jika kemampuan dan persyaratan kerja tidak seimbang, maka pengunduran diri, tingkat pergantian, pemecatan dan penurunan jabatan dapat terjadi. Suasana ruangan kerja yang kondusif, rekan

kerja baik, baiknya hubungan dengan atasan, rekan kerja dan hubungan yang baik dengan bawahan dapat mendorong motivasi karyawan untuk bekerja. Tidak lepas dari suasana ruangan kerja, ada beberapa hal yang mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja, seperti halnya konflik yang terjadi dengan rekan kerja dalam satu ruangan.

Frederick Herzberg mengembangkan teori motivasi dua faktor kepuasan. Motivasi dua faktornya memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik (faktor-faktor yang berasal dari diri seorang individu) dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor faktor ekstrinsik (faktor-faktor yang berasal dari luar atau lingkungan seorang individu).[9]

Pencapaian prestasi, dimana iklim komunikasi organisasi apakah dapat mempengaruhi karyawan merasakan kepuasan dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Pengakuan prestasi, dimana iklim komunikasi organisasi apakah dapat mempengaruhi karyawan dalam pengakuan pada usaha, prestasi dan kontribusi dari individu atau kelompok. Tanggung jawab, dimana iklim komunikasi organisasi apakah dapat mempengaruhi karyawan dalam mempertanggungjawabkan apa yang dikerjakan sebelum karyawan itu dapat menerima haknya. Pekerjaan itu sendiri, dimana iklim

---

[9] http://www.ramkur.com/2008/05/herzbergs-two-factor-theory.html,

komunikasi organisasi apakah dapat mempengaruhi karyawan dalam memahami pekerjaannya. Kemungkinan berkembang, dimana iklim komunikasi organisasi apakah dapat mempengaruhi karyawan dalam mendapatkan ilmu dan cara bekerja karyawan tersebut.

Faktor ekstrinsik, dimana iklim komunikasi organisasi apakah dapat mempengaruhi faktor ekstrinsik.

1.6. Hipotesis

Menurut Zikmund, hipotesis merupakan proposisi atau dugaan yang belum terbukti yang secara tentative menerangkan fakta-fakta atau fenomena tertentu dan juga merupakan jawaban yang memungkinkan terhadap suatu pertanyaan riset.[10] Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_1 : Ada Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

H_0 : Tidak Ada Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

Untuk memperjelas arah penelitian ini, maka peneliti menjabarkannya menjadi beberapa subhipotesis sebagai berikut :

---

[10] *www.jonathansarwono.info/teori_spss/teori_spss.htm*

1. $\mathbf{H_1}$: Ada Pengaruh ***Perilaku Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

   $\mathbf{H_0}$: Tidak ada Pengaruh ***Perilaku Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

2. $\mathbf{H_1}$: Ada Pengaruh ***Konflik Antar Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

   $\mathbf{H_0}$: Tidak ada Pengaruh ***Konflik Antar Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

3. $\mathbf{H_1}$: Ada Pengaruh ***Interaksi Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

   $\mathbf{H_0}$: Tidak ada Pengaruh ***Interaksi Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

4. $\mathbf{H_1}$: Ada Pengaruh ***Peristiwa Komunikasi Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

   $\mathbf{H_0}$: Tidak ada Pengaruh ***Peristiwa Komunikasi Pegawai*** Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja.

5. $\mathbf{H_1}$: Ada Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Intrinsik*** Karyawannya.

   $\mathbf{H_0}$: Tidak Ada Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Intrinsik*** Karyawannya.

6. $\mathbf{H_1}$: Ada Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Ekstrinsik*** Karyawannya.

   $\mathbf{H_0}$: Tidak Ada Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap ***Faktor Ekstrinsik*** Karyawannya.

1.7. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan. "mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain". [11]

---

[11] http://spupe07.wordpress.com/2009/12/29/kajian-teori-dan-definisi-operasional-variabel-penelitian/

Adapun variabel dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

Daftar Tabel 1.1.
Variabel X

Variabel X				
No.	**Variabel**	**Indikator**	**Alat Ukur**	**Item Pernyataan**
1	**Iklim komunikasi organisasi**	**Perilaku**	**Memahami dan mengenali perilaku sesuai kode etik**	
			Melakukan tindakan yang konsisten	
		Konflik Antar personal	**Masalah**	
		Interaksi	**Komunikasi**	
			Daya tarik	
		Peristiwa Komunikasi	**pesan**	
			hambatan	

(Sumber : Peneliti 2010)

Daftar Tabel 1.2
Variabel Y

Variabel Y				
No	**Variabel**	**Indikator**	**Alat Ukur**	**Item Pernyataan**
2	**Kepuasan Kerja**	**Faktor Intrinsik**	**Pencapaian prestasi**	
			Pengakuan prestasi	
			Tanggung jawab	
			Pekerjaan itu sendiri	
			Kemungkinan berkembang	
		Faktor Ekstrinsik	**Upah**	
			Keamanan kerja	
			Kondisi kerja	
			Prosedur perusahaan	
			mutu hubungan interpersonal	

(Sumber : Peneliti 2010)

1.8. Populasi dan Sampel

1.8.1. Populasi Penelitian

Menurut Nawawi populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulanobjek yang lengkap. (Indeks Laporan Penelitian dan Survey, 1987:141)

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berjumlah 17 orang karyawan.

1.8.2. Sampel Penelitian

Suharsimi Arikunto dalam bukunya Metode Penelitian Survai, 1998:117 mengatakan bahwa, "Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang di teliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi."

Teknik sampel yang digunakan adalah teknik total sampling, dimana semua populasi digunakan sebagai sampel yaitu berjumlah 17 orang.

1.9. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan teknik analisis korelasional. Masri Singarimbun dan Sofyan Effendy mengatakan, "penelitian *survey* adalah

penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok." (Singarimbun dan Effendy, 1989:3).

Manurut Husein Umar, "korelasional adalah teknik analisis yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variable-variabel yang berbeda dalam suatu populasi, perbedaan utama dengan metode ini adalah adanya usaha untuk menaksir hubungan dan bukan sekedar deskripsi." (Umar, 2002:45).

Sedangkan metode survei dengan teknik korelasional adalah metode yang dilakukan untuk menggambarkan peristiwa yang telah atau sedang terjadi. Di dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk melihat seberapa besar Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

1.10. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data primer merupakan data yang berkaitan dengan masalah penelitian yang disebarkan melalui angket.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Angket

   Angket adalah suatu alat pengumpul data yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan pada responden untuk mendapat jawaban. (Depdikbud:1975)

   Menurut Sugiono, angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2008 :142)

   Dalam penelitian ini, penyebaran angket dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi seputar populasi. Dimana populasi disini adalah karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

2. Wawancara

   Wawancara adalah percakapan antara peneliti/periset dengan seseorang yang berharap mendapatkan informasi, dan informan dengan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. (Berger. 2000: 111)

   Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Pada penelitian ini objek yang diwawancarai oleh peneliti adalah *Deputy Manager* Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

3. Studi Literatur

   Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara mempelajari buku-buku, membaca media-media cetak yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

4. Penelusuran Data Online

   Dalam teknik ini peneliti mencari informasi atau data yang bersangkutan dengan penelitian ini dari internet. Hasil yang didapat dari penelusuran data secara online ini dimanfaatkan sedemikian rupa untuk penelitian ini.

1.11. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis korelasional. Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Untuk itu penulis akan mengolah data dengan langkah sebagai berikut :

1. Pengolahan Data

   Di sini penulis mengolah data dengan memerikasa kembali data yang didapatkan baik dari segi kejelasan, kesempurnaan dan kelengkapan data.

2. Klasifikasi data

   Data yang sudah diolah kemudian penulis pisahkan data tersebut sesuai dengan jenisnya, baik itu data primer maupun data sekunder.

3. Melakukan uji validitas dan uji realibilitas

   Penulis melakukakn uji validitas dan realibilitas untuk mengetahui sejauhmana angket yang disebarkan itu layak untuk digunakan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan mengguanakan software computer dengan menggunakan program SPSS 14.

4. Pengkodean data

   Penulis memberikan kode pada data-data dengan member angka-angka yang kemudian dimasukan kedalam *coding sheet* dan *coding book.*

5. Mentabulasikan data

   Disini penulis melakukan tabulasi data dimana data dimasukan kedalam tabel induk yang kemudian dimasukan kedalam tabel tunggal. Setelah itu dianalisis menggunakan komputer dengan program SPSS 14 dengan pengujian Rank Spearman. Dengan tujuan untuk mengetahui sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pada Bagian Komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap Kepuasan Kerja Karyawannya.

   Dalam menganalisa penelitian menggunakan skala likert dengan perhitungan persentase. Untuk menguji hipotesis digunakan program SPSS dan untuk menganalisa pengaruh variabel x terhadap y digunakan teknik analisa korelasi rank spearman, untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel:

Rumus : $Rs = 1 - \frac{6\sum di^2}{n(n^2-1)}$

Dimana : $\sum di^2 = \sum [\, r(Xi) - r(Yi)]^2$

Keterangan : Rs = korelasi rank sperman.

di = selisih antara 2 ranking.

n = jumlah sampel.

(Jonathan Sarwono,2005:42)

1.12. Tempat dan Waktu Penelitian

1.12.1. Tempat Penelitian

Bagian Komunikasi dan PKBL

(Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)

PT. PLN (Persero)

DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN

Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung

Website : www.pln-jabar.co.id

Telp. (022) 4230747

1.12.2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari Oktober 2010 sampai dengan Februari 2011.

Tabel 1.3.

Waktu Penelitian

No	KEGIATAN	BULAN																			
		OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Pengajuan Rencana Judul**																				
	Pengajuan Proposal																				
	Persetujuan Proposal																				
2	**Penelitian dan pengumpulan Data**																				
	Pengambilan data diperusahaan																				
	Melakukan Wawancara																				
3	**Analisis Data yang Diperoleh**																				
	Pengolahan Data																				
	Seminar UP																				
4	**Penulisan Skripsi**																				
	Penulisan Bab I, II, III, IV																				
	Bimbingan Skripsi																				
5	**Pelaksanaan sidang**																				

1.13. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan pada penelitian ini dapat di jelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Adapun di bab ini terdapat latar belakang penelitian, identifikasi penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, operasionalisasi variabel, teknik penulisan, analisis data, metode

penelitian, populasi dan sampel penelitian, lokasi & waktu penelitian, sisitematika penulisan, rencana penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas mengenai tinjauan tentang keilmuan penulis yaitu ilmu komunikasi. Selain itu dalam bab ini dibahas juga mengenai bentuk-bentuk komunikasi, tujuan komunikasi, unsur-unsur komunikasi, tinjauan tentang komunikasi organisasi, dan tinjauan kehumasan.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Yang menjadi objek penelitian penulis adalah Bagian Komunikasi dan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan) PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

BAB 1V PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis melalui software komputer dengan menggunakan program SPSS 14.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran.