



**Analisis Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Efektifitas  
Media Internal Majalah Signal terhadap Kepuasan kerja  
karyawan Telkomsel**  
(Studi pada Karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY)

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

**Penyusun**

**Nama: Rr Ratri Feminingrum**

**Nim : 14030110110061**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2014**

**JUDUL** : Analisis Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Efektifitas Media Internal Majalah Signal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY  
**NAMA** : Rr. Ratri Feminingrum  
**NIM** : 14030110110061

---

#### ABSTRAKSI

Iklim komunikasi organisasi memberi pedoman bagi keputusan perilaku individu dalam organisasi. Oleh karenanya, apabila iklim komunikasi organisasi berjalan dengan kondusif dan kebutuhan informasi karyawan dapat terpenuhi melalui sebuah media internal yang baik, hal tersebut akan menciptakan kepuasan kerja karyawan pula. Namun, prasurvei yang dilakukan peneliti untuk mengetahui keefektifan majalah Signal, didapatkan hasil bahwa intensitas membaca majalah Signal tersebut rendah.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY dan pengaruh efektifitas media internal Majalah Signal terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah positivistik, karena penelitian hendak menguji kebenaran hipotesis yang diajukan secara statistik, dengan menggunakan *two factor theory* dan *elaboration likelihood model*. Adapun alat ukur statistik yang dipakai ialah regresi berganda. Sampel yang dipakai dalam penelitian sebesar 70 responden dari sejumlah 227 jumlah populasi yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa hasil (uji-t) menghasilkan nilai t sebesar 3,614, dengan signifikansi (sig) sebesar 0,001. Kesimpulannya, terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY dan hasil (uji-t) menghasilkan nilai t sebesar 3,592, dengan signifikansi (sig) sebesar 0,001. Kesimpulannya, terdapat pengaruh efektifitas media internal Majalah Signal terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY.

**Keywords:** *Iklim Komunikasi Organisasi, Media Internal dan Kepuasan Kerja*

**TITLE : Correlations Analysis of Organizational Communication and Effectiveness of Internal Media Signal Magazine on Employee Satisfaction (Telkomsel Regional Central Java and Yogyakarta)**  
**NAME : Rr. Ratri Feminingrum**  
**NIM : 14030110110061**

---

#### **ABSTRACT**

Internal communication gives guidelines for decisions on individual behavior in organizations. Therefore, if the organization communication is conductive and employee information needs can be met through a good internal media, it will create job satisfaction of employee as well. However, prasurvey does the researcher to know the effectiveness of Signal magazine, obtained the result that the intensity of reading Signal magazine is low.

The purpose of this research was to determine the influence of organizational communication on employee job satisfaction Telkomsel Regional Central Java and Yogyakarta and the influence of the effectiveness of internal media Signal Magazine on employee job satisfaction Telkomsel Regional Central Java and Yogyakarta. While the paradigm used in this study are positivistic, because the research wanted to test the truth of the hypothesis statistically, using two factor theory and the elaboration likelihood models. The statistical measurement tool used is multiple regression.

The sample used in the study was 70 respondent from 227 a number of populations taken using simple random sampling technique.

The results showed that the t-test result generate that (value t) is 3,614 with significance of 0,001. So, the conclusion is organization communication influences of the employee satisfaction (Telkomsel Regional Centra Java and Yogyakarta) and the t-test result generate that (value t) is 3,592 with significance of 0,001. So, the conclusion is effectiveness of internal media Signal magazine influence on employee satisfaction Telkomsel Regional Central Java and Yogyakarta.

***Keywords: Organizational Communication, Internal Media, Employee Satisfaction***

## I. PENDAHULUAN

Pengertian dari komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Wayne Pace:2006). Perlu adanya iklim komunikasi di dalam organisasi yang baik dan kondusif karena hal tersebut memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules, merupakan gabungan dari persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antarpersonal dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. (Pace & Faules, 2006:147).

Iklim komunikasi di dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap timbal balik (*feedback*) yang ditunjukkan oleh karyawan kepada perusahaan/organisasi. Salah satu timbal balik (*feedback*) yang ditunjukkan oleh karyawan kepada perusahaan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Situasi kerja merupakan bagian dari iklim komunikasi organisasi, ketika iklim komunikasi di dalam perusahaan baik, hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Pembinaan iklim komunikasi perusahaan juga didukung dengan media internal perusahaan. Media pendukung juga berperan sebagai penyalur informasi internal perusahaan merupakan strategi

yang dilakukan oleh public relations perusahaan yang berbentuk majalah internal. Media internal sebagai media cetak yang menjadi informasi pegangan karyawan atas hal apa saja yang menjadi kebutuhan informasi bagi karyawan dan perusahaan.

Adanya aksi demo karyawan Telkomsel dengan mengusung tiga tuntutan yaitu kenaikan gaji sesuai kenaikan inflasi, tunjangan kesehatan masa pensiun dan tunjangan pulsa terhadap perusahaan yang menjadikan permasalahan. (Sumber: <http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2011/11/10/ketika-karyawan-telkomsel-demo-409055.html>) dan peneliti melakukan prasurvey terhadap 30 responden karyawan Telkomsel regional Jateng & DIY pada tanggal 27 Maret 2014, yang dilakukan untuk mengetahui seberapa efektifkah majalah internal Signal. Hasil dari jawaban kuisisioner tersebut diketahui bahwa tingkat intensitas membaca majalah Signal dengan jawaban tertinggi adalah jarang membaca sebesar 50%. Hasil yang didapatkan dari prasurvey disimpulkan bahwa ditingkat keterbacaan majalah Signal tergolong rendah. Kedua hal tersebut yang mendasari bahwa iklim komunikasi organisasi di perusahaan sedang mengalami ketidak kondusifan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif (positivistik) yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab-akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Serta menggunakan *two factor theory*, kepuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak

merupakan suatu variable kontinyu. Herzberg dalam bukunya Moch. As'ad (2004:105) membagi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada dasarnya dapat menjadi dua bagian yaitu faktor intrinsik atau motivator (faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan) dan faktor ekstrinsik atau *hygiene factors* (faktor yang berasal dari luar diri karyawan, juga menjadi faktor dari sumber ketidakpuasan atau dissatisfiers). Ditambahkan oleh Davis (1996) bahwa iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas kerja, dan kepuasan kerja.

Teori kedua adalah ELM (*Elaboration Likelihood Model*) adalah sebuah teori persuasi karena teori ini mencoba untuk memprediksi kapan serta bagaimana individu akan dan tidak akan oleh pesan (Littlejohn & Foss, 2008:72). *Elaboration likelihood model* yang dikembangkan oleh Richard E Petty dan John T. Cacioppo adalah suatu kemungkinan bahwa individu akan mengevaluasi informasi secara kritis. Kemungkinan elaborasi bergantung pada cara seseorang mengolah pesan. Ditambahkan pula bahwa tujuan utama media internal adalah memberikan informasi kepada karyawan mengenai kebijaksanaan dan kegiatan perusahaan, serta membantu meningkatkan semangat kerja, kepuasan kerja dan loyalitas. (Frazier Moore,2005).

Penelitian ini akan menggunakan tipe penelitian penjelasan atau *explanatory research* karena merupakan penelitian yang berusaha menjelaskan hubungan antara variabel – variabelnya melalui pengujian hipotesis dan sekaligus menjawab mengapa hal tersebut terjadi. (Singarimbun dan Effendy, 1989:5). Menggunakan metode penelitian Survei yaitu metode yang dilakukan dengan

mengambil sampel dari sebuah populasi. Pada uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian tersebut menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dengan metode analisis *Pearson's correlations* (Product Moment) selanjutnya dilanjutkan dengan melakukan uji t (uji parsial) pada rumus regresi berganda regresi berganda (*Multiple regresional analisis*).

## II. ISI

Perhitungan SPSS untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh iklim komunikasi organisasi dan efektifitas media internal terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY didapatkan hasil persamaan regresi  $Y = 13,407 + 0,309 X1 + 0,387 X2$ . Namun untuk mengetahui koefisien regresi dari masing-masing variabel penelitian tersebut signifikan atau tidak, masih memerlukan pengujian dalam rumus t-test, yang hasilnya adalah Nilai t-hitung untuk variabel iklim komunikasi organisasi (X1) sebesar 3,614 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,001. Maka iklim komunikasi organisasi (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY (Y). Adapun besarnya pengaruh sebesar 0,370 atau 37 persen. Iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, bilamana lingkungan organisasi dapat membuat pegawai nyaman biasanya kepuasan kerjanya pun meningkat, namun ketika lingkungan organisasi sudah membuat pegawai menjadi tidak nyaman, maka pada saat itu kepuasan kerja pegawai menurun, sehingga dapat disimpulkan bahwa iklim kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Sedangkan nilai t-hitung untuk variabel efektifitas media internal Majalah Signal (X2) sebesar 3,592 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,001. Maka efektifitas media internal Majalah Signal (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY (Y). Adapun besarnya pengaruh sebesar 0,368 atau 36,8 persen. Tingkat kepuasan kerja karyawan Telkomsel yang tinggi dapat diperlihatkan dengan adanya proses pengolahan pesan yang disajikan di dalam Majalah Signal. Informasi yang disampaikan oleh perusahaan kepada karyawannya diharapkan dapat mempersuasi dan membentuk sikap positif terhadap perusahaan. Ketika sebuah informasi/pesan yang disajikan di dalam Majalah Signal dinilai efektif, hal tersebut akan mempengaruhi cara seseorang dalam memproses pesan. Proses pengolahan pesan tersebut dapat mempersuasi dan membentuk sikap positif dimana dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan.

Hasil uji F yang menghasilkan nilai F sebesar  $(17,616) > F_{t1\%} (4,94)$ , sehingga kesimpulan yang diambil adalah menerima  $H_3$  dan menolak  $H_0$ . Dengan kata lain, hipotesis yang berbunyi “Iklim komunikasi organisasi (X1) dan efektifitas media internal Majalah Signal (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY (Y)”, diterima pada kepercayaan 99%.

Pengaruh iklim komunikasi organisasi dan efektifitas media internal Majalah Signal terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY (Y) yang dinyatakan dengan nilai Adjusted  $R^2$  32,5 persen. Hal ini berarti, sebesar 32,5 persen variasi yang terjadi pada variabel Y disebabkan oleh pengaruh

variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan. Dengan demikian masih terdapat sebesar  $100\% - 32,5\% = 67,5$  persen yang merupakan kontribusi variabel bebas lain di luar iklim komunikasi organisasi ( $X_1$ ) dan efektifitas media internal Majalah Signal ( $X_2$ ).

### III. PENUTUP

Terdapat pengaruh positif antara iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY. Sehingga, semakin kondusif iklim komunikasi di Telkomsel Regional Jateng & DIY, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan dari organisasi yang bersangkutan. Dan terdapat pengaruh antara efektifitas media internal Majalah Signal terhadap kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY, maka semakin tinggi efektifitas media internal Majalah Signal di Telkomsel Regional Jateng & DIY, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan Telkomsel Regional Jateng & DIY.

Dalam penelitian tersebut dihasilkan beberapa saran untuk perusahaan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, antara lain :

1. Perusahaan perlu untuk mengadakan “forum motivator” yang mendatangkan narasumber/pembicara yang inspiratif guna memberikan motivasi dan dorongan bagi karyawan. Serta, mengadakan *gathering* untuk seluruh karyawan setiap 6 bulan sekali. Hal tersebut guna meningkatkan hubungan dan kesejahteraan karyawannya.

2. Perusahaan perlu untuk mengadakan rapat/koordinasi setiap awal minggu dan akhir minggu untuk memberikan arahan dan koordinasi mengenai target mingguan yang harus dicapai oleh perusahaan, serta akhir minggu untuk mengevaluasi hasil dan saling memberikan saran/masukan untuk kemajuan perusahaan.
3. Perusahaan perlu untuk memberikan informasi bagi kebutuhan personal karyawan, tidak hanya informasi mengenai perusahaan saja. Serta ketepatan waktu penyampaian majalah Signal tertib sesuai dengan periode terbitnya. Perusahaan juga perlu menerbitkan Majalah Signal dengan versi online sehingga karyawan lebih mudah untuk mengakses majalah tersebut.