

ABSTRAK

Meliani Sentosa:

Skripsi

Pengaruh *Upward Communication* Terhadap Kepuasan Komunikasi Pada Divisi *Production Chief Manager* PT Leewon Industrial Gresik

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempumaan moral dan sikap karyawan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *upward communication* terhadap kepuasan komunikasi di PT Leewon Industrial. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi, bentuk-bentuk komunikasi organisasi, *upward communication* dan kepuasan komunikasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal dengan format eksplanasi. Metode yang digunakan adalah survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Leewon Industrial sementara sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berada di divisi *production chief manager* dengan jumlah 136 karyawan. Teknik penarikan sampel menggunakan *total sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Dari hasil penelitian menunjukkan *upward communication* memberikan pengaruh terhadap kepuasan komunikasi pada divisi *production chief manager* di PT Leewon Industrial. Sedangkan dari analisis korelasi dapat diketahui bahwa hubungan yang terjadi antara variabel *upward communication* dengan kepuasan komunikasi adalah kuat

Kata kunci:

upward communication, kepuasan komunikasi

ABSTRACT

Meliani Sentosa:

Thesis

Influence of upward communication to communication satisfaction at
Production Chief Manager division in PT Leewon Industrial Gresik

Upward communication is a message which flow from subordinate to superiors or from the low level to the higher level. The purpose from this communication is to give feedback, give opinion and to propose some question. This communication have effect in moril completion and staff attitude. The purpose from this research is to know influence upward communication to communication satisfaction at production chief manager division in PT Leewon Industrial. The theory which use in this research is communication organization, the type of communication organization, upward communication and communication satisfaction.

Variety research of this research is causal research with explanation format. The method which used is survey. The population in this research is all of staff of PT Leewon, while the sampel of this research is all staff in production chief manager division, that is 136 staff. The method of the extraction sampel is used total sampling. It used questionnaire and interview to collect some data. And the result of this research shown that upward communication give influence to communication satisfaction at production chief manager in PT Leewon Industrial. While, from the correlation analysis can be shown that the relation between upward communication and communication satisfaction variable is strength.

Key Words :

Upward communication, communication satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
1. PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang Masalah	1
1. 2. Rumusan Masalah	6
1. 3. Tujuan Penelitian	6
1. 4. Manfaat Penelitian	7
1. 4. 1. Manfaat Akademik	7
1. 4. 2. Manfaat Praktis	7
1. 5. Batasan Masalah	7
1. 6. Sistematika Penulisan	7
2. KERANGKA TEORI	9
2. 1. Teori/Konsep	9
2. 1. 1. Komunikasi Organisasi	9
2. 1. 2. Bentuk-bentuk Komunikasi Organisasi	10
2. 1. 3. <i>Upward Communication</i>	12
2. 1. 4. Kepuasan Komunikasi	16
2. 2. Nisbah Antar Konsep	18
2. 3. Kerangka Pemikiran	21
2. 4. Hipotesis	22
3. METODE PENELITIAN	23
3. 1. Definisi Konseptual	23
3. 2. Definisi Operasional Variabel	23
3. 3. Jenis Penelitian	26
3. 4. Metode Penelitian	26
3. 5. Populasi dan Sampel	27
3. 6. Teknik Penarikan Sampel	27
3. 7. Teknik Pengumpulan Data	28

3. 8. Teknik Analisis Data	29
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.8.2. Statistik deskriptif	31
3.8.3. Analisis Regresi Linier Sederhana	32
3.8.4. Pengujian Hipotesis	32
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1. Sejarah Singkat PT Leewon Industrial Gresik Jawa Timur	34
4.1.2. Struktur Organisasi PT Leewon Industrial Gresik Jawa Timur	36
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.3. Deskripsi Data	52
4.3.1. Profil responden	52
4.3.2. <i>Upward communication</i>	56
4.3.3. Kepuasan Komunikasi	87
4.4. Analisis Data	111
4.4.1. Produksi Chief manager	111
4.4.2. Produksi Administrasi&PPIC	117
4.4.3. <i>M/C Component</i>	122
4.4.4. <i>Production Plant</i>	128
4.4.5. Pengaruh <i>Upward communication</i> Dengan Kepuasan Komunikasi Di PT Leewon Industrial	134
5. KESIMPULAN DAN SARAN	139
5.1. Kesimpulan	139
5.2. Saran	142
DAFTAR REFERENSI	143
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1. Jumlah Karyawan PT Leewon Industrial	27
4.1. Hasil uji validitas kuesioner variabel <i>upward communication</i>	50
4.2. Hasil uji validitas kuesioner variabel kepuasan komunikasi	50
4.3. Hasil uji reliabilitas variabel <i>upward communication</i> dan kepuasan komunikasi	52
4.4. Jenis Kelamin	52
4.5. Usia	53
4.6. Lama Kerja	54
4.7. Bidang Kerja	55
4.8. Pendidikan	56
4.9. Saya menyampaikan laporan pekerjaan kepada atasan.	56
4.10. Saya memberitahukan hasil pekerjaan yang telah saya lakukan kepada atasan	58
4.11. Saya melaporkan perkembangan pekerjaan yang saya lakukan kepada atasan saya	60
4.12. Saya menyampaikan rencana yang saya buat berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan untuk setiap minggu	62
4.13. Nilai rata-rata untuk pernyataan pada bagian informasi yang memberitahukan apa yang dilakukan bawahan tentang pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana untuk waktu mendatang	64
4.14. Jika saya menemui permasalahan berkaitan dengan pekerjaan saya dan tidak dapat memecahkannya, maka saya akan mendiskusikan permasalahan tersebut kepada atasan	65
4.15. Saya memberikan masukan kepada atasan mengenai cara penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan di divisi saya	68
4.16. Saya menyampaikan ide-ide saya berkaitan perbaikan kinerja di divisi	70
4.17. Nilai rata-rata untuk pernyataan pada bagian informasi yang memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan	72

4.18. Saya tidak segan mengungkapkan perasaan dan pikiran saya berkaitan dengan pekerjaan terhadap atasan	73
4.19. Saya tidak segan mengungkapkan perasaan dan pikiran saya tentang rekan kerja	75
4.20. Saya tidak segan mengungkapkan perasaan dan pikiran saya mengenai kondisi perusahaan	77
4.21. Nilai rata-rata untuk pernyataan pada bagian informasi yang mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka/rekan kerja mereka, dan organisasi	79
4.22. <i>Upward communication</i> di PT Leewon Industrial	83
4.23. Tabulai silang bidang kerja dengan <i>upward communication</i>	85
4.24. Saya merasa puas dengan beberapa <i>reward</i> yang telah diberikan perusahaan terhadap saya	86
4.25. Saya puas dengan ketepatan informasi yang disampaikan atasan terhadap informasi yang saya butuhkan	88
4.26. Saya puas dengan ketepatan informasi yang berhubungan dengan kebijaksanaan perusahaan yang menyangkut kepentingan saya	90
4.27. Nilai rata-rata untuk pernyataan pada kepuasan dengan ketepatan informasi	91
4.28. Saya puas dengan masukan karyawan lain mengenai penyempurnaan peraturan perusahaan	93
4.29. Saya bisa dengan mudah menemukan media komunikasi yang disediakan oleh perusahaan untuk menyampaikan pengumuman	94
4.30. Saya senang karena saya dapat berkomunikasi dengan atasan secara langsung	96
4.31. Saya dapat berdiskusi dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan	97
4.32. Saya puas dengan kebiasaan dalam divisi saya dapat meminta bantuan rekan sekerja kita jika membutuhkan	99
4.33. Saya puas dengan kebiasaan dalam divisi saya dengan memberikan bantuan pada saat rekan sekerja membutuhkan bantuan	100

4.34. Nilai rata-rata untuk pernyataan pada kepuasan dengan cara komunikasi rekan sekerja	102
4.35. Saya puas dengan respon yang diberikan oleh atasan akibat dari keterlibatan saya untuk memperbaiki komunikasi organisasi perusahaan	103
4.36. Kepuasan komunikasi di PT Leewon Industrial	107
4.37. Tabulasi silang bidang kerja dengan kepuasan komunikasi	108
4.38. Hasil regresi linear sederhana bagian Produksi Chief Manager	112
4.39. Tabel linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian Produksi Chief Manager	116
4.40. Hasil korelasi variabel <i>upward communication</i> dengan kepuasan komunikasi bagian Produksi Chief Manager	117
4.41. Hasil regresi linear sederhana bagian Produksi Administrasi&PPIC ...	118
4.42. Tabel linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian Produksi Administrasi&PPIC	119
4.43. Hasil korelasi variabel <i>upward communication</i> dengan kepuasan komunikasi bagian Produksi Administrasi&PPIC	120
4.44. Hasil regresi linear sederhana bagian M/C Component	124
4.45. Tabel linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian M/C Component	125
4.46. Hasil korelasi variabel <i>upward communication</i> dengan kepuasan komunikasi bagian M/C Component	126
4.47. Hasil regresi linear sederhana bagian Production Plant	129
4.48. Tabel linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian Production Plant	131
4.49. Hasil korelasi variabel <i>upward communication</i> dengan kepuasan komunikasi di Production Plant	132
4.50. Hasil regresi linear sederhana PT Leewon Industrial	133
4.51. Tabel linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi PT Leewon Industrial	135

4.52. Hasil korelasi variabel <i>upward communication</i> dengan kepuasan komunikasi PT Leewon Industrial	136
---	-----

DAFTAR GAMBAR

4.1. Struktur organisasi PT Leewon Industrial	35
4.3. Nilai rata-rata pada informasi yang disampaikan dalam <i>upward communication</i>	81
4.4. Nilai rata-rata pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan komunikasi	105
4.5. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner <i>upward communication</i> berdasarkan jawaban karyawan Produksi Chief Manager	110
4.6. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner kepuasan komunikasi berdasarkan jawaban karyawan Produksi Chief Manager	111
4.7. Tren linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian Produksi Chief Manager	114
4.8. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner <i>upward communication</i> berdasarkan jawaban karyawan Administrasi&PPIC	116
4.9. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner kepuasan komunikasi berdasarkan jawaban karyawan Administrasi&PPIC	117
4.10. Tren linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian Produksi Administrasi&PPIC	120
4.11. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner <i>upward communication</i> berdasarkan jawaban karyawan M/C Component	122
4.12. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner kepuasan komunikasi berdasarkan jawaban karyawan M/C Component	123
4.13. Tren linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian M/C Component	125
4.14. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner <i>upward communication</i> berdasarkan jawaban karyawan Production Plant	128
4.15. Nilai rata-rata pernyataan kuesioner kepuasan komunikasi berdasarkan jawaban karyawan Production Plant	129
4.16. Tren linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi bagian Production Plant	131

4.17. Tren linear pengaruh <i>upward communication</i> terhadap kepuasan komunikasi PT Leewon Industrial	135
--	-----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	145
2. Hasil kuesioner	149
3. Hasil SPSS.....	175