

No. Daftar FPEB: 0699/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**PENGARUH KOMUNIKASI INFORMAL ATASAN TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN DIVISI  
*PRINTING PT. SPL***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi pendidikan manajemen perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh :  
**Lirih Meilani Putri**

**1901071**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2024**

## **LEMBAR HAK CIPTA**

# **PENGARUH KOMUNIKASI INFORMAL ATASAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN DIVISI *PRINTING* PT. SPL**

Oleh  
Lirih Meilani Putri

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis

© Lirih Meilani Putri 2024  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Januari 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

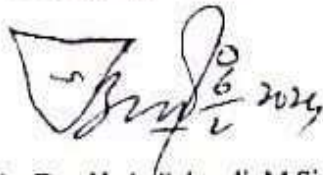
Lirih Meilani Putri  
1901071

## PENGARUH KOMUNIKASI INFORMAL ATASAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN DIVISI *PRINTING* PT. SPL

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 20 Desember 2023

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. Drs. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.  
NIP. 195704011984031003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197201272006042001

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KOMUNIKASI INFORMAL ATASAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN DIVISI *PRINTING* PT. SPL**

Oleh:

**Lirih Meilani Putri**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Prof. Dr. Drs. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.**

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat permasalahan terkait cukup tingginya tingkat *turnover* dan pencapaian *losttime* yang melebihi batas toleransi sebagai indikasi belum optimalnya kepuasan kerja karyawan. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian. Fokus kajiannya yaitu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dimana komunikasi informal atasan merupakan salah satu faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran komunikasi informal atasan dan kepuasan kerja karyawan serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi informal atasan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survey eksplanasi asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Populasi pada penelitian ini berjumlah 185 karyawan dengan sampel penelitian 40 karyawan pada bagian divisi *printing* PT. SPL. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa komunikasi informal atasan dan kepuasan kerja karyawan berada pada kategori baik. Kemudian, dari hasil uji hipotesis penelitian didapatkan bahwa Komunikasi Informal Atasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada divisi *printing* PT. SPL. Dengan demikian kepuasan kerja karyawan dapat dioptimalkan melalui komunikasi informal atasan.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Informal; Kepuasan Kerja*

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF INFORMAL COMMUNICATION OF SUPERIORS ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN THE PRINTING DEPARTMENT OF PT. SPL***

By:

**Lirih Meilani Putri**

*This research is guided by:*

**Prof. Dr. Drs. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.**

*This study was conducted by raising problems related to the high turnover rate and losttime achievement that exceeds the tolerance limit as an indication of not optimal employee job satisfaction. This is what motivates researchers to conduct research. The focus of the study is on factors that affect employee job satisfaction, where informal communication of superiors is one of the factors that is thought to have an influence on employee job satisfaction. This study aims to determine the picture of informal communication of superiors and employee job satisfaction and to determine whether there is an influence of informal communication of superiors on employee job satisfaction.*

*The research method used in this research is an associative explanatory survey method with a quantitative approach, the data collection technique used is a questionnaire. The population in this study was 185 employees with a research sample of 40 employees in the printing division of PT. SPL. The sampling technique used is convenience sampling.*

*Based on the research results, information was obtained that the informal communication of superiors and employee job satisfaction were in the good category. Then, from the results of the research hypothesis test, it was found that Informal Communication of Superiors has a positive and significant influence on job satisfaction of PT. SPL. Thus employee job satisfaction can be optimized through informal communication of superiors.*

***Keywords: Informal Communication; Job Satisfaction***

## DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
BERITA ACARA .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	9
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Konsep Manajemen.....	9
2.1.2 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.3 Konsep Komunikasi Informal .....	17

2.1.4	Konsep Kepuasan kerja .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran .....	35
2.4	Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Objek Penelitian.....	41
3.2	Desain Penelitian .....	42
3.2.1	Metode Penelitian.....	42
3.2.2	Operasional Variabel Penelitian .....	43
3.2.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	46
3.2.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	47
3.2.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
3.2.6	Pengujian Analisis Data .....	56
3.2.7	Sumber data.....	60
3.2.8	Teknik Analisis.....	60
3.2.9	Pengujian Hipotesis .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>68</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	68
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68
4.1.2	Deskripsi Variabel Komunikasi Informal .....	74
4.1.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja .....	80
4.1.4	Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	88
4.1.5	Pengujian Hipotesis .....	91
4.2	Pembahasan .....	95

4.2.1 Analisis Variabel Komunikasi Informal.....	95
4.2.2 Analisis Variabel Kepuasan Kerja .....	96
4.2.3 Analisis Pengaruh Komunikasi Informal Atasan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN.....	106



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Adin, Z., & Izati, I. H. (2021). Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi (JRMK)*, 38-39.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyono, T. (2015). *Statistik Uji Normalitas*. Banyumas: Yayasan Sanitarian Banyumas (Yasamas).
- Dewi, I. O. (2021). Mendiskusikan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian dalam Penyusunan Skripsi : Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal KRISNA : Kumpulan Riset Akuntansi*, 33.
- Erica, E., & Triginitri, W. (2018). Pola Komunikasi Formal dan Informal di Kalangan Pengurus Organisasi Persit Kartika Chandra Kirana. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 256.
- Heryana, A. (2020). Hipotesis Penelitian. *Bahan Ajar Mata Kuliah: Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 15.
- Hilmawan, H., & Yumhi. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rutan Kelas IIB Rangkasbitung. *The Asia Pacific journal of Management Studies*, 2-5.
- Hosaini, A. (2017). *Manajemen Manusia "Refleksi Diri Meraih Kesempurnaan Hidup"*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kayo, R. (2015). *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Rajagrafindo Persada.

- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS.
- Kurniawan, R. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cahaya MAkmur Bandar Lampung. *Skripsi*, 19.
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Meilani, T., & Suhaji. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi "YAYASAN PHARMASI" Semarang). *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, 18-19.
- Mu'tafi, A. (2020). Pilar-Pilar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Menghadapi Era Global. *Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 111.
- Novieka. (2018). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. *Skripsi*.
- Paramita, L., Lengkong, V. P., & Sendow, G. M. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 133-134.
- Purwanto, J. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Putra, D. I., & Mujiati, N. W. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT BPR Nusamba Mengwi. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Robbins, S. P. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 1*. Jakarta: ERLANGGA.
- Rosyid, B., Sasongko, & Suhartono. (2012). Pengaruh Komunikasi Organisasi Formal Dan Komunikasi Organisasi Informal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tetap Bagian Teknik dan Pengolahan Pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Gudang Ajong-Gayasan Jember. *Artikel Ilmiah Hasil Hasil Penelitian Mahasiswa*.

- Rubiati. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah Karyawan (Labour Turnover Intention) di PD. BPR Rokan Hulu. *Skripsi*.
- Said, S. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Informal dan Keadilan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Honorer Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Takalar. *Skripsi*, 6-7.
- Saputra, A., & Turnip, R. R. (2018). Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja PT PLN (Persero) P3B Sumbagut. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS STIE IBBI*, 3.
- Seidy, M., Adolfini, & Roring, F. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Radio Republik Indonesia (RRI) Manado. *Jurnal EMBA*.
- Siregar, R. T., & dkk. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulaiman, A. I. (2013). Model Komunikasi Formal dan Informal Dalam Proses Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Komunikasi Vol. 16*, 177.
- Sulastri, L. (2014). *Manajemen Sebuah Pengantar*. Bandung: La Good's Publishing.
- Suparida, E. N., Suwarsi, S., & Andurrahman, D. (2014-2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi Formal dan Komunikasi Organisasi Informal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada BKPP (Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kab. Bandung). *Prosding Manajemen*.
- Suryadi, E., Kusnendi, & Mulyadi, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: UPI PRESS.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 956.
- Suwatno. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Tuhagana, A., & kawan-kawan, d. (2022). *Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA.
- Wakhyuni, E., & Andika, R. (2019). Analisis kemampuan , Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. MITHA SARANA NIAGA. *Jurnal Manajemen Tools*.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: PERDANA PUBLISHING.
- Wirawan, I. G., & Sudharma, I. (2015). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan, kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*.