

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Budaya Perusahaan di Kantor Pusat PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung, Jawa Barat” ini dengan lancar. Skripsi dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan yang sangat berharga dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Meskipun dalam proses penyusunan dilakukan dengan kesungguhan serta usaha yang semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar penelitian ini dapat menghasilkan hasil yang lebih baik lagi dan dapat menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Semoga Allah swt membalas segala jasa dan kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bandung, Agustus 2016

Dea Bara Augia

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa selama melakukan penelitian penulis telah menerima banyak bimbingan, masukan, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengapresiasi niat baik tersebut dengan mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada :

1. Prof. H. Furqon, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia dan seluruh Wakil Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Prof. Dr. Elly Malihah, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan FPIPS, dan Dr. Aceng Kosasih, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Sumber Daya FPIPS.
3. Bapak Dr. Ridwan Effendi, M. Ed selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi FPIPS UPI yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan yang bermanfaat selama penulis melakukan penyusunan skripsi.
4. Dr. H. Edy Suryadi, M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hana Silvana, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Dr. H. Cecep Darmawan, S.P.d, S.IP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis mengerjakan tahap awal skripsi.
7. Bapak Endang selaku staf departemen Ilmu Komunikasi yang selalu membantu dan memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan administrasi.
8. Bapak Yanyan Nuryana selaku *SO Communications Preparation* PT Telkom Indonesia, Bapak Dedi Setio Putranto, Bapak Eril, Bapak Yedi, Bapak Ian, Abah, Ibu Ayu, Ibu Eno, dan Bapak Abdul Mukti yang banyak memberikan saran dan bantuan selama penulis melakukan penelitian di kantor pusat Telkom Bandung.

9. Kedua orang tua dan kakak atas perhatian, dukungan, dan doa yang selalu diberikan untuk kelancaran dan keberhasilan proses penyusunan skripsi.
10. Sahabat dan teman-teman mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi selama menempuh perkuliahan yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan selama penulis melakukan penyusunan skripsi.
Serta tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak tercantum namanya dalam laporan ini akan tetapi turut membantu. Semoga Allah swt senantiasa melimpahkan balasan pahala kepada semuanya.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1. 1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1. 2 Rumusan Masalah Penelitian..... | 6 |
| 1. 3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1. 4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1. 5 Struktur Organisasi Skripsi..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2. 1 Kajian Pustaka..... | 10 |
| 2. 1. 1 Konsep Komunikasi Interpersonal..... | 10 |
| 2. 1. 2 Konsep Budaya Organisasi..... | 12 |
| 2. 1. 3 Faktor Keefektifan Komunikasi Interpersonal..... | 15 |
| 2. 1. 4 Faktor Budaya Organisasi / Perusahaan..... | 18 |
| 2. 2 Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| 2. 2. 1 Orisinalitas Penelitian | 21 |
| 2. 3 Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| 2. 4 Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3. 1 Desain Penelitian..... | 29 |
| 3. 2 Partisipan Penelitian..... | 29 |
| 3. 3 Populasi dan Sampel..... | 30 |
| 3. 4 Instrumen Penelitian..... | 32 |
| 3. 5 Definisi Operasional..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3. 6 Analisis Data..... | 37 |
| 3. 6. 1 Metode Analisis Kuantitatif..... | 38 |
| 3. 8 Pengujian Analisis Data..... | 39 |
| 3. 8. 1 Uji Validitas..... | 39 |
| 3. 8. 2 Uji Reliabilitas..... | 43 |
| 3. 8. 3 Uji Normalitas..... | 46 |
| 3. 8. 4 Uji Korelasi..... | 46 |
| 3. 8. 5 Uji Kontribusi (Koefisien Determinasi)..... | 47 |
| 3. 8. 6 Uji Hipotesis..... | 48 |
| BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 4. 1 Hasil Temuan Penelitian..... | 49 |
| 4. 1. 1 Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk..... | 49 |
| 4. 1. 2 Penjelasan Portofolio Bisnis Telkom..... | 50 |
| 4. 1. 3 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 53 |
| 4. 1. 4 Etika Bisnis Dan Budaya Perusahaan Telkom..... | 54 |
| 4. 1. 4 Karakteristik Responden..... | 57 |
| 4. 2 Hasil Deskriptif Analisis Data..... | 62 |
| 4. 2. 1 Deskripsi Hasil Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal..... | 63 |
| 4. 2. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Interpersonal..... | 70 |
| 4. 2. 3 Deskripsi Hasil Analisis Variabel Budaya Perusahaan..... | 71 |
| 4. 2. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Budaya Perusahaan..... | 79 |
| 4. 3 Hasil Uji Analisis Data..... | 80 |
| 4. 3. 1 Uji Normalitas..... | 80 |
| 4. 3. 2 Uji Korelasi..... | 82 |
| 4. 3. 3 Uji Regresi Linear Sederhana..... | 84 |
| 4. 3. 4 Uji Kontribusi..... | 86 |
| 4. 3. 5 Uji Hipotesis..... | 86 |
| 4. 4 Pembahasan..... | 88 |

| | |
|--|------------|
| 4. 4. 1 Gambaran Umum Komunikasi Interpersonal..... | 89 |
| 4. 4. 2 Gambaran Umum Budaya Perusahaan..... | 91 |
| 4. 4. 3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Budaya Perusahaan..... | 93 |
| BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI..... | 95 |
| 5. 1 Simpulan..... | 95 |
| 5. 2 Implikasi..... | 96 |
| 5. 3 Rekomendasi..... | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 99 |
| INDEKS..... | 104 |
| LAMPIRAN..... | 105 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 3. 1 | Pengembangan Instrumen Penelitian..... | 33 |
| Tabel 3. 2 | Hasil Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal)..... | 41 |
| Tabel 3. 3 | Hasil Uji Validitas Variabel Y (Budaya Perusahaan)..... | 42 |
| Tabel 3. 4 | Jumlah Item Angket Hasil Uji Coba..... | 43 |
| Tabel 3. 5 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal).... | 45 |
| Tabel 3. 6 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Budaya Perusahaan)..... | 45 |
| Tabel 4. 1 | Fungsi dan Wewenang Direktorat dan Divisi Telkom..... | 53 |
| Tabel 4. 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 57 |
| Tabel 4. 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 58 |
| Tabel 4. 4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi..... | 60 |
| Tabel 4. 5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... | 61 |
| Tabel 4. 6 | Pedoman Kriteria dan Kategorisasi Komunikasi Interpersonal dan Budaya Perusahaan..... | 63 |
| Tabel 4. 7 | Indikator Keterbukaan..... | 64 |
| Tabel 4. 8 | Indikator Perilaku Positif..... | 65 |
| Tabel 4. 9 | Indikator Empati..... | 66 |
| Tabel 4. 10 | Indikator Sikap Suportif..... | 67 |
| Tabel 4. 11 | Indikator Kesetaraan..... | 68 |
| Tabel 4. 12 | Pedoman Kriteria dan Kategorisasi Variabel Komunikasi Interpersonal..... | 69 |
| Tabel 4. 13 | Rekapitulasi Jumlah Skor Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Interpersonal..... | 70 |
| Tabel 4. 14 | Indikator Inovasi dan Pengambilan Resiko..... | 71 |
| Tabel 4. 15 | Indikator Perhatian Pada Detail..... | 72 |
| Tabel 4. 16 | Indikator Orientasi Hasil..... | 73 |
| Tabel 4. 17 | Indikator Orientasi Manusia..... | 74 |
| Tabel 4. 18 | Indikator Orientasi Tim..... | 75 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 4. 19 | Indikator Agresivitas..... | 76 |
| Tabel 4. 20 | Indikator Stabilitas Kerja..... | 77 |
| Tabel 4. 21 | Pedoman Kriteria dan Kategorisasi Variabel Budaya Perusahaan..... | 78 |
| Tabel 4. 22 | Rekapitulasi Jumlah Skor Jawaban Responden Mengenai Budaya Perusahaan..... | 79 |
| Tabel 4. 23 | Hasil Uji Normalitas..... | 81 |
| Tabel 4. 24 | Hasil Uji Korelasi..... | 83 |
| Tabel 4. 25 | Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 84 |
| Tabel 4. 26 | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana..... | 85 |
| Tabel 4. 27 | Hasil Uji Kontribusi..... | 85 |
| Tabel 4. 28 | Hasil Uji Hipotesis..... | 86 |
| Tabel 4. 29 | Hasil Kesimpulan Uji F..... | 87 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 2. 1 | Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 22 |
| Gambar 2. 2 | Simbol Budaya Organisasi Menurut Pacanowsky dan Trujillo..... | 27 |
| Gambar 4. 1 | Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden..... | 58 |
| Gambar 4. 2 | Grafik Karakteristik Usia Responden | 59 |
| Gambar 4. 3 | Grafik Karakteristik Divisi Responden..... | 60 |
| Gambar 4. 4 | Grafik Karakteristik Lama Bekerja Responden..... | 62 |
| Gambar 4. 5 | Rekapitulasi Jumlah Skor Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Interpersonal..... | 70 |
| Gambar 4. 6 | Rekapitulasi Jumlah Skor Jawaban Responden Mengenai Budaya Perusahaan..... | 79 |
| Gambar 4. 7 | Garis P-Plot Keseluruhan..... | 82 |