

**NO. DAFTAR FPIPS : 412/H40/2.3.3/PL/2007**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI SEKRETARIAT  
PERUSAHAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DI PT INTI (PERSERO) BANDUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian  
Sidang Sarjana Pendidikan Program Manajemen Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Ekonomi**



**OLEH :  
SUSWINDASARI  
032862**

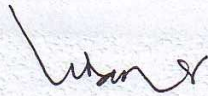
**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2007**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI SEKRETARIAT  
PERUSAHAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DI PT INTI (PERSERO) BANDUNG

Skripsi Ini Disetujui dan Disahkan Oleh :

Pembimbing I



Dr. H. Edi Suryadi, M.Si  
NIP. 131 626 694

Pembimbing II



Dra. Tati Sugiharti  
NIP. 130 358 764

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi  
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia



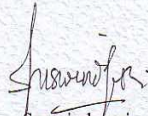
Dr. H. Edi Suryadi, M.Si  
NIP. 131 626 694

Ketua Program Studi  
Pendidikan Manajemen Perkantoran  
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia



Drs. Budi Santoso, M.Si  
NIP. 131 663 902

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis



Suswindasari  
NIM. 032862

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Kerangka Pemikiran .....	10
1.6 Asumsi .....	16
1.7 Premis .....	17
1.8 Hipotesis .....	17
1.9 Sistematika Pembahasan .....	18
BAB II TINJAUAN TEORITIS .....	19
2.1 Konsep Komunikasi Interpersonal .....	19
2.1.1 Pengertian Komunikasi Intepersonal .....	19
2.1.2 Klasifikasi Komunikasi Intepersonal .....	21
2.1.3 Unsur-unsur Komunikasi Intepersonal .....	22
2.1.4 Tujuan Komunikasi Intepersonal .....	24
2.1.5 Fungsi Komunikasi Intepersonal .....	26
2.1.6 Efektivitas Komunikasi Intepersonal .....	27
2.2 Konsep Kepuasan Kerja .....	29
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	29
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	31
2.2.3 Teori-teori Kepuasan Kerja .....	33

2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Objek Penelitian .....	38
3.2 Metode Penelitian .....	38
3.3 Operasioanalisis Variabel Penelitian .....	39
3.3.1 Komunikasi Interpersonal Pimpinan .....	40
3.3.2 Kepuasan Kerja .....	40
3.4 Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1 Populasi .....	42
3.4.2 Sampel .....	43
3.5 Sumber Data Penelitian .....	47
3.5.1 Sumber Data Primer .....	47
3.5.2 Sumber Data Sekunder .....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	49
3.7.1 Uji Validitas Instrumen .....	49
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	50
3.8 Prosedur Analisis Data .....	52
3.9 Teknik Analisis Data .....	54
3.9.1 Uji Normalitas Variabel .....	56
3.9.2 Uji Regresi Linier Sederhana .....	58
3.9.3 Koefisien Determinasi .....	61
3.9.4 Uji Hipotesis .....	62
3.10 Rancangan Pembahasan .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
4.1.1 Sejarah Singkat PT. INTI (Persero) Bandung.....	62
4.1.2 Tahap-tahap Perkembangan PT. INTI (Persero) Bandung .....	65
4.1.3 Maksud dan Tujuan Perusahaan .....	72
4.1.4 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan .....	72

4.1.5 Struktur Organisasi PT. INTI (Persero) Bandung.....	73
4.1.6 Fungsi dan Tugas .....	74
4.2 Hasil Uji Coba Angket .....	75
4.2.1 Uji Validitas .....	75
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	77
4.3 Hasil Penelitian.....	78
4.3.1 Karakteristik Responden .....	79
4.3.2 Gambaran Data Komunikasi Interpersonal Pimpinan (Variabel X) pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia PT. INTI (Persero) Bandung .....	82
4.3.3 Gambaran Data Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sekretariat Perusahaan dan Sumber Daya Manusia PT. INTI (Persero) Bandung .....	96
4.4 Analisis Data.....	110
4.4.1 Uji Normalitas Variabel dengan Chi-kuadrat .....	116
4.4.2 Uji Linieritas Regresi Sederhana .....	120
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi .....	126
4.4.4 Uji Hipótesis .....	127
4.5 Pembahasan .....	129
4.5.1 Tingkat Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan .....	129
4.5.2 Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan .....	130
4.5.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	134
5.1 Kesimpulan .....	134
5.2 Saran .....	136
DAFTAR PUSTAKA .....	138

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Persentase Ketidakhadiran Karyawan .....	2
1.2 Daftar Karyawan yang Berhenti Bekerja Tahun 2006 .....	4
1.3 Daftar Karyawan yang Berhenti Tahun 2007 .....	5
3.1 Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal Pimpinan .....	41
3.2 Operasional Variabel Kepuasan Kerja Karyawan .....	42
3.3 Jumlah Populasi Penelitian .....	43
3.4 Distribusi Ukuran Sampel .....	46
3.5 Pola Pembobotan Kuesioner .....	52
3.6 Rekapitulasi Hasil Skoring Angket .....	52
3.7 Distribusi Frekuensi Data Ordinal Variabel .....	55
3.8 Distribusi Frekuensi Variabel .....	56
3.9 Frekuensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dari hasil pengamatan ( $f_o$ ) untuk variabel .....	57
3.10 Ringkasan Anova Variabel X dan Variabel Y untuk uji Linieritas .....	60
3.11 Interpretasi Koefisien Korelasi $r$ .....	62
4.1 Jumlah Item Angket Untuk Ujicoba .....	75
4.2 Rekapitulasi Hasil Ujicoba Validitas Variabel X dan Variabel Y .....	76
4.3 Rekapitulasi Hasil Ujicoba Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y .....	78
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	81
4.7 Tanggapan Responden terhadap Indikator Keterbukaan .....	88
4.8 Tanggapan responden terhadap indikator empati .....	89
4.9 Tanggapan responden terhadap indikator dukungan .....	91
4.10 Tanggapan responden terhadap indikator kepositifan .....	92
4.11 Tanggapan responden terhadap indikator kesetaraan .....	94
4.12 Rata-rata skor angket tiap indikator untuk variabel X .....	95
4.13 Tanggapan responden terhadap indikator pekerjaan .....	102
4.14 Tanggapan responden terhadap indikator pengawasan .....	103
4.15 Tanggapan responden terhadap indikator gaji/upah .....	105
4.16 Tanggapan responden terhadap indikator promosi .....	106
4.17 Tanggapan responden terhadap indikator rekan sejawat .....	108
4.18 Rata-rata skor angket tiap indikator untuk variabel Y .....	109
4.19 Skor Data Interval Variabel X dan Y untuk Uji Normalitas dan Regresi .....	111
4.20 Distribusi Frekuensi Untuk Variabel X .....	113
4.21 Frekuensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dari hasil pengamatan ( $f_o$ ) untuk variabel X .....	115
4.22 Distribusi Frekuensi Untuk Variabel Y .....	117
4.23 Frekuensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dari hasil pengamatan ( $f_o$ ) untuk variabel Y .....	119
4.24 Tabel penolong pasangan variabel X dan Y untuk mencari $JK_E$ .....	123
4.25 Tabel Ringkasan Anova Uji Linieritas .....	125
4.26 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Dinamika Kepuasan Kerja Karyawan .....	11
1.2 Skema Keterkaitan Variabel .....	14
4.1 Grafik Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.2 Grafik Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
4.3 Grafik Data Pegawai Berdasarkan Usia .....	81
4.4 Daerah Kontinum Variabel X .....	85
4.5 Daerah Kontinum Per-item untuk Variabel X .....	87
4.6 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator keterbukaan .....	89
4.7 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator empati .....	90
4.8 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator dukungan .....	92
4.9 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator kepositifan .....	93
4.10 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator kesetaraan .....	95
4.11 Rata-rata Skor angket tiap indikator untuk variabel X .....	96
4.12 Daerah Kontinum Variabel Y .....	99
4.13 Daerah Kontinum Per-item untuk Variabel Y .....	102
4.14 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator pekerjaan .....	103
4.15 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator pengawasan .....	104
4.16 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator gaji/upah .....	106
4.17 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator promosi .....	107
4.18 Presentase Skor faktual tiap item dari indikator rekan sejawat .....	109
4.19 Rata-rata skor angket tiap indikator untuk variabel Y .....	110