

**PENDEKATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MEMBANGUN KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI DIVISI
SEKRETARIS PERUSAHAAN PT PAL INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Pencapaian Gelar Sarjana Strata -1
Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH:

GEBRIEL HEMAS KARTIKAJATI PUTRI PANDU

NBI. 1152000283

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENDEKATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MEMBANGUN KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI DIVISI
SEKRETARIS PERUSAHAAN PT PAL INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Pencapaian Gelar Sarjana Strata -I
Program Studi Ilmu Komunikasi**



OLEH:

GEBRIEL HEMAS KARTIKAJATI PUTRI PANDU

NBI, 1152000283

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gebriel Hemas Kartikajati Putri Pandu

NBI : 1152000283

**Judul : Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam Membangun
Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL
Indonesia**

Surabaya, 5 Juli 2024

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120870103


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom
NPP 20150170741

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Depan Sidang Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana pada tanggal 5 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom
Ketua

()

2. Wahyu Kuncoro, ST., M.Med.Kom
Anggota

()

3. Nara Garini Ayuningrum, S. Tr.
I.Kom., M.A
Anggota

()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya




Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gebriel Hemas Kartikajati Putri Pandu
NBI : 1152000283
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam
Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris
Perusahaan PT PAL Indonesia

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesada-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatallkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 8 Juli 2024

Yang,



(Gebriel Hemas Kartikajati P.P)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gebriel Hemas Kartikajati Putri Pandu
NBI : 1152000283
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Kepuasan Kerja di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya Pada Tanggal: Senin, 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,

Gebriel Hemas Kartikajati P.P.

ABSTRAK

Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan di dalam organisasi, baik secara horizontal, vertikal, dan diagonal yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui komunikasi organisasi pegawai perusahaan dapat menyampaikan ide, gagasan, dan dapat melakukan diskusi dalam rapat. Terdapat banyak aspek-aspek yang dilakukan untuk membangun kepuasan kerja. Fokus penelitian ini membahas mengenai pendekatan komunikasi organisasi di divisi sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan komunikasi organisasi kathrine miller (2015). Teori menjelaskan bahwa terdapat enam pendekatan besar komunikasi organisasi, antara lain *classical*, *human relation*, *human resources*, *system*, *cultural*, dan *critical*. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dalam *founding approaches* di divisi sekretaris perusahaan PT PAL Indonesia lebih condong pada pendekatan *human resources* dan *human relations*. Kemudian pendekatan komunikasi *contemporary approaches* di divisi sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia mengarah pada dua pendekatan *system* dan *cultural*.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Kinerja, Pendekatan Komunikasi Organisasi.

ABSTRACT

Organizational communication is the process of exchanging messages within an organization, whether horizontally, vertically, or diagonally, aimed at achieving organizational goals. Through organizational communication, employees can convey ideas, thoughts, and engage in discussions during meetings. There are many aspects involved in building job satisfaction. This study focuses on the organizational communication approach within the secretarial division of PT PAL Indonesia. It employs a qualitative descriptive research method to obtain in-depth research results. The theoretical framework utilized is Katherine Miller's (2015) organizational communication approach, which identifies six major approaches: classical, human relations, human resources, system, cultural, and critical. The findings of this study reveal that within the secretarial division of PT PAL Indonesia, the predominant approaches under the founding approaches are human resources and human relations. Additionally, contemporary communication approaches in this division lean towards system and cultural approaches.

Keywords: *Organizational Communication, Performance, Organizational Communication Approaches.*

KATA PENGANTAR

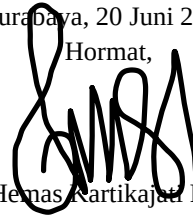
Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena telah memberi Hikmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang berjudul “Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Kepuasan Kerja Pegawai Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia”. Penulisan Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku Kepala Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Dosen Pembimbing pertama yang telah membantu membimbing penulis dengan sepenuh hati selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Muchamad Rizqi, S.I Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang berperan tidak kalah pentingnya dengan dosen pembimbing pertama, dalam proses penyusunan skripsi.
5. Kepada Bu Siwi, Mas Zein, Mbak Yusi, Bu Rima, Mas Dhani, dan semua pihak-pihak PT PAL yang terlibat dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya ayah dan mama yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, doa, dan materi yang tidak sedikit untuk penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Keluarga dan sahabat-sahabat saya, terkhusus Kaka Fitroh, Norra dan Rani yang selalu bersama saya dan memberikan semangat untuk penulis agar bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.

Sebagai ucapan syukur dan terima kasih, penulis hanya dapat memanjatkan doa agar semua dukungan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis merupakan manusia yang tidak jauh dari kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran akan lebih menyempurnakan penelitian ini. Harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan dampak positif bagi kita semua.

Surabaya, 20 Juni 2024

Hormat,



Gebriel Hernas Kartikajati Putri Pandu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRAK</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	7
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1. Pendekatan Komunikasi Organisasi	21
2.2.1.1. <i>Classical Approaches</i>	21
2.2.1.2. <i>Human Relations Approaches</i>	23
2.2.1.3. <i>Human Resources Approaches</i>	24
2.2.1.4. <i>System Approaches</i>	26

2.2.1.5. <i>Cultural Approaches</i>	27
2.2.1.6. <i>Critical Approaches</i>	28
2.3 Landasan Konseptual	30
2.3.1. Komunikasi Organisasi	30
2.3.1.1. Tujuan Komunikasi Organisasi	32
2.3.1.2. Arah Komunikasi Organisasi.....	33
2.3.1.3. Gaya Komunikasi Organisasi	36
2.3.1.4. Saluran Komunikasi Organisasi	37
2.3.1.5. Konten Komunikasi Organisasi	38
2.3.2. Kepuasan Kerja.....	39
2.3.2.1. Produktivitas.....	40
2.3.2.2. Perilaku Kerja Positif.....	41
2.3.2.3. Kinerja	43
2.4 Kerangka Dasar Pemikiran.....	44
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Jenis Penelitian	46
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1. Jenis Data.....	48
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.6 Keabsahan Data	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN.....	54
4.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian.....	54

4.1.1. Profile PT PAL Indonesia	54
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Profile Narasumber.....	58
4.2.2. Analisis Data.....	61
4.2.2.1. Penerapan Gaya Komunikasi Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia	61
4.2.2.2. Penerapan Konten Komunikasi Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia	67
4.2.2.3. Penerapan Saluran Komunikasi Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia.....	74
4.2.2.4. Penerapan Arah Komunikasi Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia.....	79
4.2.2.5. Penerapan Pendekatan Komunikasi Sistem Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia.....	84
4.2.2.6. Penerapan Pendekatan Komunikasi Kultural Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia.....	89
4.2.2.7. Penerapan Pendekatan Komunikasi Kritik Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT PAL Indonesia.....	94
4.3 Pembahasan	99
4.3.1. Gaya Komunikasi.....	99
4.3.2. Konten Komunikasi	101
4.3.3. Arah Komunikasi	104
4.3.4. Saluran Komunikasi	106
4.3.5. Pendekatan Komunikasi Sistem	108
4.3.6. Pendekatan Komunikasi Kuktural.....	110

4.3.7. Pendekatan Komunikasi Kritik	111
BAB V.....	114
PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT PAL Indonesia.....	56
Gambar 4.2 Logo PT PAL Indonesia	57
Gambar 4.3 Wawancara Bersama Siwi Laitul Hikmah.....	58
Gambar 4.4 Wawancara Bersama Zein Arfian	59
Gambar 4.5 Wawancara Bersama Yusi Nisa	60
Gambar 4.6 Wawancara Bersama Rima Fuji Astuti	61