

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan petunjukNya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.BNI Tbk Bagian Penjualan KCU JPK, Bandung.” Ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi Sekolah Manajemen Desain dan Komunikasi, Institut Manajemen Telkom.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Yang terhormat bapak Dr. Husni Amani, Ir. MM., MSc selaku rektor Telkom University
2. Yang terhormat bapak atau ibu dekan Sekolah Komunikasi Multimedia
3. Yang terhormat bapak Refi Rifaldi, ST., MBA selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi

4. Ibu Reni Nuraeni, S.SOS., M.SI selaku Pembimbing saya, yang telah banyak meluangkan waktunya dan membantu untuk memberikan bimbingan dan pengarahannya.
5. Ibu Ratih Hasanah S.SOS., MSI selaku Pembimbing saya, yang telah banyak meluangkan waktunya dan membantu untuk memberikan bimbingan dan pengarahannya.
6. Keluarga kecil penulis yang terhebat Papa (AndiAsdar),Mama (Betty Purnamawati), dan kakak (AndiAnnisaPutri) yang terus memberikan doa, arahan, bimbingan baik moral maupun material.
7. Pasangan yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan yang tak terhingga baik moral maupun materil (Rizka Tania S.M.B.)
8. Teman-teman terdekat yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya, yang selalu menemani di saat suka maupun duka.
9. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya yang telah berjasa membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya ini.

Semoga segala bantuan yang sudah penulis terima, mendapat balasan dan kebaikan dari Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa. Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan waktu yang penulis miliki untuk itu sangat diharapkan saran – saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki dan

menyempurnakan skripsi ini.
Akhirnya penulis berharap skripsi yang sangat sederhana ini dapat memberikan manfaat yang sebesar – besarnya bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 15 November 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT.Bank Negara Indonesia	1
1.1.2Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.3Logo Perusahaan.....	3
1.1.4Struktur Organisasi (PT. Bank Negara Indonesia Tbk.)	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Identifikasi Penelitian.....	13
1.5 Maksud danTujuan Penelitian	13
1.5.1Maksud Penelitian	13
1.5.2Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6.1 Keguaan Teoritis.....	14
1.6.2Kegunaan Praktis.....	14
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi	15
1.8 Lokasi dan waktu penelitian.....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Komunikasi	17
2.1.1.1 Fungsi Fungsi Komunikasi	20
2.1.2 Komunikasi Interpersonal	21
2.1.2.1 Fungsi Komunikasi Interpersonal	23
2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal	25
2.1.2.3 Tipe Komunikasi Interpersonal	27
2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia	27
2.1.4 Kepuasan Kerja	28
2.1.4.1 Faktor Kepuasan Kerja	29
2.1.4.2 Teori Kepuasan Kerja	32
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Pemikiran	46
2.4 Hipotesis.....	47
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	48
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel	48
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	48
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Operasional Variabel.....	50
3.3 Tahapan Penelitian	53
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.5 Pengumpulan Data	58
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	59
3.6.1 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Reabilitas	62
3.7 Teknik Analisis Data	64

3.7.1 Analisis Deskriptif	64
3.7.1.1Garis Kontinum Sistem KAP dan Kepuasan Kerja	66
3.7.1.2Garis Kontinum Untuk Keseluruhan Item Pertanyaan	67
3.7.2Pengujian Hipotesis	69
3.7.3Uji Signifikasi.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Hasil Penelitian	74
4.1.1Gambaran Sub Variabel Keterbukaan	74
4.1.2Gambaran Sub variabel Empati.....	76
4.1.3Gambaran Sub Variabel Dukungan.....	78
4.1.4Gambaran Sub Variabel Rasa Positif	80
4.1.5Gambaran Sub Variabel Kesetaraan.....	83
4.1.6Gambaran Variabel Komunikasi Interpersonal (rekap).....	85
4.1.7Gambaran Sub Variabel Moral Kerja.....	87
4.1.8Gambaran Sub Variabel Disiplin Kerja.....	89
4.1.9Gambaran Sub Variabel Prestasi Kerja	92
4.1.10Gambaran Variabel Kepuasan Kerja (rekap)	94
4.2 Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	96
4.2.1Analisis Koefisien Kolerasi.....	96
4.2.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	97
4.2.3Analisis Koefisien Determinasi.....	98
4.2.4Pengujian Hipotesis.....	99
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1Skor penilaian prestasi kerja 2010-2011 pada karyawan bagian <i>penjualan</i> PT.BNI Tbk. KCU Perintis Kemerdekaan.....	12
TABEL 2.1Literatur.....	36
TABEL 3.1Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja.....	51
TABEL 4.1 Analisisdeskriptif Sub VariabelKeterbukaan.....	74
TABEL 4.2 Analisisdeskriptif Sub VariabelEmpati.....	76
TABEL 4.3 Analisisdeskriptif Sub VariabelDukungan.....	78
TABEL 4.4 Analisisdeskriptif Sub Variabel Rasa Positif.....	81
TABEL 4.5 Analisisdeskriptif Sub VariabelKesetaraan.....	83
TABEL 4.6 AnalisisdeskriptifVariabelKomunikasi Interpersonal.....	85
TABEL 4.7 Analisisdeskriptif Sub Variabel Moral Kerja.....	88
TABEL 4.8 Analisisdeskriptif Sub VariabelDisiplinKerja.....	90
TABEL 4.9 Analisisdeskriptif Sub VariabelPrestasiKerja.....	92
TABEL 4.10 AnalisisdeskriptifVariabelKepuasanKerja.....	94
TABEL 4.11 AnalisisKorelasiProduk Moment.....	96
TABEL 4.12 KoefisienKorelasidanTaksirannya.....	97
TABEL 4.13 AnalisisPersamaanRegresi Linier Sederhana.....	98
TABEL 4.14PengujianHipotesis.....	100

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo Perusahaan PT. BNI Tbk.....	3
GAMBAR 1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Tbk.....	4
GAMBAR 1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Tbk Kantor cabang JPK.....	5
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	47
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian	56
GAMBAR 3.2 Garis kontinum Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja.....	67
GAMBAR 3.3 Garis Kontinum keseluruhan Item komunikasi interpersonal.....	68
GAMBAR 3.4 Garis Kontinum Keseluruhan Item Kepuasan Kerja.....	68
GAMBAR 3.5 Garis Kontinum Interpretasi skor.....	68
GAMBAR 4.1 Garis Kontinum Sub Variabel Keterbukaan.....	75
GAMBAR 4.2 Garis Kontinum Sub Variabel Empati.....	77
GAMBAR 4.3 Garis Kontinum Sub Variabel Dukungan.....	80
GAMBAR 4.4 Garis Kontinum Sub Variabel Rasa Positif.....	82
GAMBAR 4.5 Garis Kontinum Sub Variabel Kesetaraan.....	84
GAMBAR 4.6 Garis Kontinum Variabel Komunikasi Interpersonal.....	87
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum Sub Variabel Moral Kerja.....	89
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Sub Variabel Disiplin Kerja.....	91
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Sub Variabel Prestasi Kerja.....	93
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Kerja.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Hasil Wawancara
3. Lampiran Prestasi Kinerja Karyawan
4. Lampiran output spss
5. Critical values