

**PENGARUH *MISSCOMMUNICATION* PIMPINAN
PT CENTRAL PRIMA KELOLA TERHADAP
KUALITAS KERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



Disusun Oleh:

KARTIKA SARI

051603503125039

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2020

**PENGARUH *MISSCOMMUNICATION* PIMPINAN
PT CENTRAL PRIMA KELOLA TERHADAP
KUALITAS KERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



Disusun Oleh:

KARTIKA SARI

051603503125039

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
7E5E0AHF62027685
6000
PENGALIHAN
(Kartika Sari)
051603503125039

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Kartika Sari
NIM : 051603503125039
JUDUL : Pengaruh *Misscommunication* Pimpinan PT Central Prima
Kelola Terhadap Kualitas Kerja Karyawan
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi.

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing II,

Pembimbing I,

(Bertha Komala Sinambela, S.Sos, M.Si)

(Oni Tarsani, S.Sos., M.Ikom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Dekan FISIP,

(Sandra Olifia, M.Si)

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, M.M)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : KARTIKA SARI
NIM : 051603503125039
JUDUL : Pengaruh *Misscommunication* Pimpinan PT Central Prima

Kelola Terhadap Kualitas Kerja Karyawan

PROGAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Ketua Penguji Oni Tarsani, S.Sos., M.Kom

Anggota Penguji I Dr. Radita Gora Tayibnapis, M.M

Anggota Penguji II Drs. Solten Rajaguguk, M.M

Mengetahui,

Ketua Progam Studi

Dekan FISIP

(Sandra Olifia, M.Si)

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, M.M)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Kartika Sari
NIM : 051603503125039
PROGAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PERMINATAN : Hubungan Masyarakat/*Public Relation*

Pengaruh *Misscommunication* Pimpinan PT Central Prima Kelola Terhadap Kualitas Kerja Karyawan.

Jumlah halaman : Xv + 100 Halaman + 6 Lampiran

Bibliografi : 18 Buku, 1 Jurnal, 3 Internet

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang pengaruh *misscommunication* pimpinan PT Central Prima Kelola terhadap kualitas kerja karyawan. Karena di organisasi tersebut sering terjadinya *misscommunication* antara atasan dan karyawan (*customer service*).

Penelitian ini menggunakan teori informasi organisasi yang berarti teori ini dapat dikaitkan dengan permasalahan yang sering terjadi di dalam organisasi tersebut karena permasalahan ini perlu didukung dengan komunikasi yang baik agar menjadikan organisasi yang baik pula serta mengurangi ketidakpastian yang dapat memicu kualitas kerja.

Dalam penelitian ini menggunakan paradigma positivistik, dengan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian eksplanatif, metode yang digunakan adalah survei, dengan teknik pengambilan sampel *non probability*, jenis sampel menggunakan sensus, terdapat 92 responden.

Hasil pengujian determinasi, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,471 yang berarti bahwa variabel *independent* tersebut berpengaruh sebesar 47,1% terhadap variabel *dependent*. Hasil uji T disini menunjukkan bahwa nilai T hitung lebih besar dari T tabel ($8.960 > 1.66196$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Terdapat korelasi yang kuat antara X dan Y, terdapat adanya pengaruh *misscommunication* pimpinan terhadap kualitas kerja.

Kata kunci : *Misscommunication*, teori informasi organisasi, kualitas kerja.

Pembimbing I : Oni Tarsani, S.Sos., M.Ikom

Pembimbing II : Bertha Komala Sinambela, S.Sos, M.Si

POLITIC AND SOCIAL SCIENCE FAKULTY

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Name : Kartika Sari
NIM : 051603503125039
Program Study : Communications
Desire : Public Relations

Influence of Misscommunication of PT Central Prima manage to work quality of employee.

Number of pages : Xv + 100 Pages + 6 Attachments

Bibliography : 18 Books, 1 Journal, 3 Internet

ABSTRACT

In this study, the authors examined the influence of misscommunication led by PT Central Prima Kelola on the quality of employees' work. Because in the organization there is often a misscommunication between superiors and employees (customer service).

This research uses organizational information theory which means this theory can be associated with problems that often occur within the organization because this problem needs to be supported by good communication in order to make a good organization as well as reduce uncertainty that can trigger the quality of work.

In this study using positivistic paradigm, with quantitative approach, explanative research type, the method used is survey, with non probability sampling technique, sample type using census, there are 92 respondents.

As a result of the determination test, it is known that the determination coefficient value (R²) is 0.471 which means that the independent variable has a 47.1% effect on dependent variables. The T test results here show that the calculated T value is greater than the table's T (8,960 > 1.66196) and the significance value is less than 0.05 so that H₀ is rejected and H_a is accepted and it can be concluded that variable X affects variable Y.

There is a strong correlation between X and Y, there is an influence of misscommunication of leaders on the quality of work.

*Keywords : Misscommunication, Organizational Information theory
Quality of work*

Mentor I : Oni Tarsani, S.Sos., M.Ikom

Mentor II : Bertha Komala Sinambela, S.Sos, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Misscommunication* Pimpinan PT Central Prima Kelola Terhadap Kualitas Kerja Karyawan”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua-ku terima kasih telah mendoakan dan memberikan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM, MBA, selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Bapak Dr. Radita Gora Tayyibnapi, S.Sos, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Ibu Sandra Olifia M.Si, selaku kepala jurusan di Fakultas Satya Negara Indonesia.
5. Bapak Oni Tarsani, S.Sos, M.Ikom., selaku dosen pembimbing I.
6. Ibu Bertha Komala Sinambela, S.Sos, M.Ikom., selaku dosen pembimbing II.
7. Kepada seluruh Bapak/ Ibu dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi – S1 yang telah memberikan banyak informasi.
8. Aditya Rizky Putra yang selalu membantu dan selalu memberikan motivasi untuk mengerjakan proposal skripsi.

9. Chiliders-ku (Rara, Claudia, Selvi, Nabila, Wulan, Syahrin, Lia) sahabat yang selalu memberikan support yang luar biasa.
10. POJOK HITAM DISKUSI sahabat yang selalu memberikan support yang tiada hentinya.
11. Cininta sahabatku seperjuangan kita berjuang sama-sama ya.
12. Mila, Tata dan Laras terima kasih sekali selalu memberikan support yang tidak ada henti-hentinya.
13. Teman-teman angkatan 2016 yang selalu membantu selama kuliah.

Kami menyadari proposal ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, 01 Mei 2020

(Penulis)