

TESIS
KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA
KARYAWAN BANK MANDIRI *MICRO BUSSINESS CLUSTER*
SURABAYA BASUKI RAHMAT 1



CITRA RANI ANGGA RISWARI
071314853010

PROGRAM MAGISTER
MEDIA DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENULISAN TESIS INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL :18 Juni 2015**

Oleh

PembimbingKetua

Dr. SantiIsnaini, S.Sos, MM.
197709202005012001

PembimbingKedua

Dr. Djoko W. Tjahjo, SE.,M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi
S2-Media danKomunikasi

Prof.RachmahIda, Dra.,M.Comm., Ph.D
NIP196905241993032001

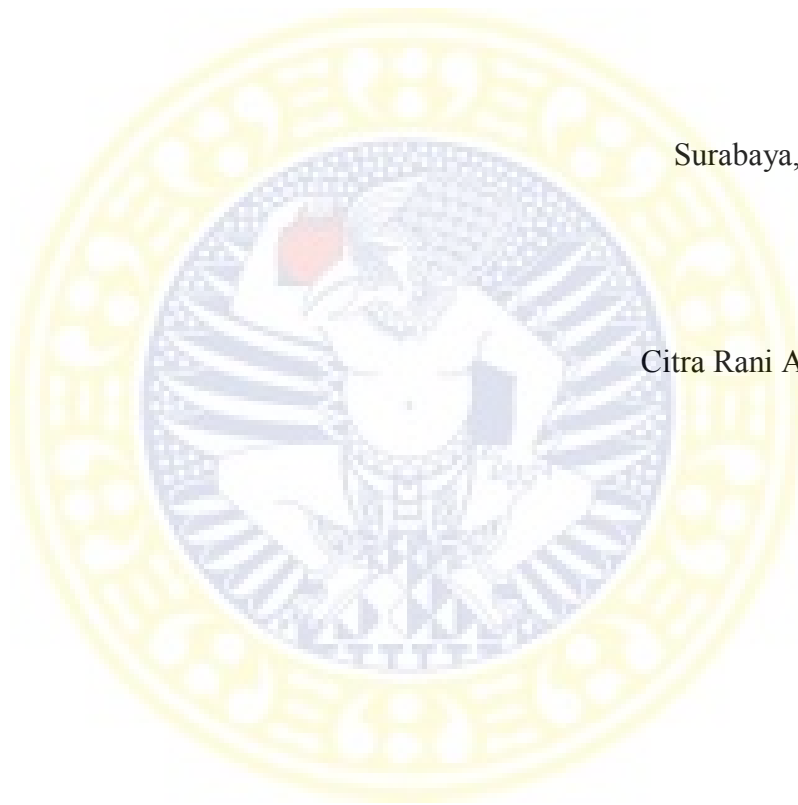
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Penulisan Tesis ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / dituliskan oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Penulisan Tesis.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Juni 2015

Citra Rani Angga Riswari



RINGKASAN

Bank Mandiri *Micro Bussiness Cluster* (MBC) Surabaya Basuki Rahmat 1 merupakan bagian dari bisnis unit Bank Mandiri yang menjual produk kredit modal untuk usaha menengah ke bawah dan kredit karyawan yang mempunyai *payroll* di Bank Mandiri. Bank Mandiri MBC SBR 1 ini terdiri dari 13 cabang yang berada di Surabaya dan sekitarnya dengan 97 karyawan di dalamnya. Karena Bank Mandiri MBC SBR 1 ini merupakan bisnis yang menjual beberapa produk maka pada bisnis unit ini sering terjadinya pergantian karyawan yang membuat *turnover* tinggi di dalam organisasi tersebut.

Angka *turnover* yang terjadi pada karyawan Bank Mandiri MBC SBR 1 dari tahun 2011 sampai tahun 2013 terbilang tinggi. Dapat diketahui bahwa setelah adanya rekonfigurasi jaringan dan datangnya pimpinan baru membuat angka *turnover* sangat tinggi sekali yaitu sebesar 72%. Namun setelah berjalan satu tahun angka *turnover* menurun menjadi 25% sehingga karyawan sudah mulai bisa menyesuaikan. Pada tahun ketiga *turnover* naik lagi menjadi 39%. Fenomena tingginya *turnover* membuat peneliti ingin mengetahui apakah mereka keluar karena adanya ketidakpuasan pada komunikasi organisasi. Sehingga peneliti juga akan mengambil sampling dari karyawan yang sudah keluar dari Bank Mandiri MBC SBR 1.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi pada karyawan yang sudah tidak aktif berada pada kategori rendah yang dapat diartikan bahwa karyawan merasakan ketidakpuasan pada komunikasi organisasi yang ada di Bank Mandiri MBC SBR 1 sehingga mereka memutuskan untuk keluar. Sedangkan pada karyawan aktif berada pada kategori sedang yang artinya sebagian merasakan puas dan sebagian lagi merasakan tidak dengan kepuasan komunikasi organisasi.

Pada kedua kepuasan ini mempunyai kesamaan yaitu pada dimensi kedelapan tentang integrasi organisasi yang membahas pemberian dukungan dan penghargaan atas kinerja karyawan ini keduanya sama – sama berada pada kategori yang rendah. Hal ini perlu menjadi perhatian kepada organisasi agar memberikan dukungan dan penghargaan yang maksimal kepada semua pegawai atas kinerja yang dicapai selama ini, dengan begitu mereka merasa lebih dihargai dan nyaman tetap bekerja di Bank Mandiri MBC SBR 1.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan Hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA KARYAWAN BANK MANDIRI *MICRO BUSSINESS CLUSTER* SURABAYA BASUKI RAHMAT 1” ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada Ibu Dr. Santi Isnaini, S.Sos, MM dan Bapak Dr. Djoko W. Tjahjo, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selama ini dengan sabarnya memberikan bimbingan dan masukan hingga terselesaikannya tesis ini.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak terkait dalam pelaksanaan tesis ini antara lain yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dra. Rachma Ida, M.Comm, Ph.D selaku KPS Media dan Komunikasi
2. Pak Sony dan Pak Henri selaku penguji, terimakasih atas masukannya demi penyempurnaan tesis ini
3. Kepada seluruh staf pengajar dan mas Tino yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian tesis.
4. *Expecially for My Big Family*, Ibu tersayang, Alm ayah, Mb Nindi, Surendi, Mas deka, Ce Arin, Ko Edi, Mas Arif dan seluruh keluarga besar lainnya yang mensupport penuh hingga semua ini terselesaikan.
5. Seluruh tim Bank Mandiri MBC SBR1 and *the gank* Babe Rizky, Lek Sum (mb. Indah), Ncrut, Mas Sop, Mas Ivan, Pri (Ringgo), mas Novan, Galih, Mb. Ari, Pak 3, Gubengers, Pemuda, Bratang Gank Bank, Menanggal Crew, semua unit di bawah MBC SBR 1 dan seluruh teman – teman Bank Mandiri yang memberikan support dan membantu memberikan data hingga terselesaikannya penelitian ini, *I Love you All*.
6. Teman – teman seperjuangan pasca Medkom Tiche, Lia *twins*, Yuda, Rizma, Ayik, Elsa, Vera dan semua teman Medkom 2013 yang saling memberikan support hingga semua terselesaikan.
7. Brian & *Famliy* terima kasih banyak atas perhatian dan dukungan selama ini.
8. Kak Barma Cahyadisaputro terima kasih yang sebesar – besarnya telah membantu dan mensupport penuh hingga tesis ini kelar, sukses bareng yaa
9. Buat gank Tanpa Prediksi Mas kik, Miming dan Surep tengkiss banyak yess sudah menjadi pelipur lara ketika kebuntuan menulis tesis melanda, love you all semoga persahabatan kita langgeng Aminn.
10. Sahabat kesayangan Titik'iyek Sari, Dewi, Anyuk, Tika terima kasih tak terhingga atas semua dukungan selama ini, sukses semua, sayang kalian.

11. Buat Gank Huru – Hara Momo, Cinpink, Angel, Lisa, Burky, Ratih, Sapi, yang selalu memeriahkan suasana dikala penulis suntuk.
12. Buat Amigos X Siempre Lely, Wury, Leanda, Widha, Citra, Didi, Indra, Dandi, Yudo, Fichi yang selalu menghiburku dan memberikan saran dan kritik sehingga terselesaikan tesis ini.
13. Buat sahabat tangerang Beb Abror makasih support dan masukannya selama ini, bang Jo dan kak Rendro makasih banyak ya atas dukungan dan tampungannya.
14. Teman – teman kostmate Putri, Sintiya, Mb Nuk, Mb Nik dan cin Mirza makasih buat dukungan dan semuanya yaa.
15. Buat sahabat mbolang dan grup Jomblo Hepi Norma Nduy, Emak Niar, Mb Dinar, Zuw, Niko, Erwa, Iza, Dian, dan Septi tengkiss yess sudah jadi pelipur lara dan menghibur selama menulis tesis, mari piknik lagi, salam dari Alam.
16. Teman – teman komunikasi UPN Elak my twins, Dorayaki, beb sigit, Mbah Wo, Mb Ade, Uciz, Mas Zud, keluarga besar KINNE dan Himakruk yang senantiasa mensupport dan memotivasi penulis untuk semangat menyelesaikan tesis ini. Dan juga kepada teman alumni UPN lainnya duddy dan Ciko terimakasih sudah banyak menghibur penulis.

Penulis masih menyadari akan banyaknya kekurangan dari tesis ini. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun agar tesis ini dapat lebih baik lagi. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi teman – teman jurusan Media dan Komunikasi, semua pihak umumnya, serta bagi penulis khususnya. Terima Kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 18 Juni 2015

Penulis