

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengamati kepuasan komunikasi organisasi pada karyawan Bank Mandiri *Micro Bussiness Cluster* Surabaya Basuki Rahmat 1 . Fenomena yang mendasari penelitian ini adalah tingginya *turnover* setiap tahun di Bank Mandiri *Micro Bussiness Cluster* Surabaya Basuki Rahmat 1. Sehingga peneliti ingin mengamati apakah karyawan yang keluar ini dikarenakan oleh kepuasan komunikasi organisasi yang terjadi di dalam organisasi.

Teori yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian ini adalah teori yang ditulis oleh Pace & Faules tentang dimensi kepuasan komunikasi organisasi. Teori ini terdiri dari delapan indikator kepuasan komunikasi organisasi yang akan dijadikan sebagai alat ukur penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode survey dan pendekatan kuantitatif.

Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada 2 kelompok responden yaitu 32 responden karyawan yang sudah tidak bekerja dan 97 responden karyawan yang masih aktif bekerja di Bank Mandiri *Micro Bussiness Cluster* Surabaya Basuki Rahmat 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 sehingga mereka memutuskan untuk keluar. Sedangkan pada karyawan aktif berada pada kategori sedang yang artinya sebagian merasakan puas dan sebagian lagi merasakan tidak.

Kata kunci :

- Kepuasan, Komunikasi, Organisasi