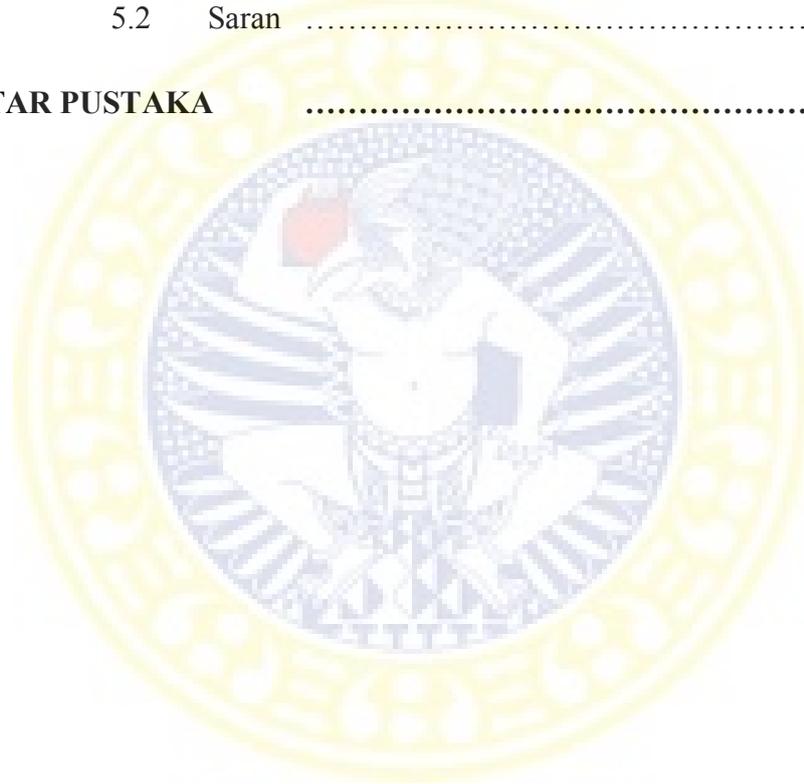


DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Prasyarat Gelar	iii
Persetujuan	iv
Penetapan Panitia Penguji Penulisan Tesis	v
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	vi
Kata Pengantar	vii
Ringkasan	ix
Summary	x
Abstrak	xi
Abstract	xii
Daftar isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xxi
Daftar Lampiran	xxii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI ...	13
2.1 Studi Terdahulu	13
2.2 Komunikasi Organisasi	18
2.3 Kepuasan Komunikasi Organisasi	19
2.4 Peran Komunikasi Organisasi dalam Manajerial	23
2.4 Pengertian dan Perhitungan <i>Turnover</i>	24
2.5 Kerangka Berfikir	27
BAB III: METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.4.2 Pengukuran Variabel	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisa Data	45

3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.7.1	Uji Validitas	46
3.7.1.1	Uji Validitas Karyawan Aktif	46
3.7.1.2	Uji Validitas Karyawan Non Aktif	48
3.7.2	Uji Reliabilitas	49
3.7.2.1	Uji Reliabilitas Karyawan Aktif	49
3.7.2.2	Uji Reliabilitas Karyawan Non Aktif	50
BAB IV:	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	51
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.2	Visi dan Misi Perusahaan	52
4.3	Jenis Produk	53
4.4	<i>Jobdesc</i> Karyawan	55
BAB V:	HASIL DAN PEMBAHASAN	60
5.1	Deskripsi Data Karyawan Bank Mandiri MBC SBR 1.	60
5.2	Deskripsi Data Karyawan Bank Mandiri Non Aktif MBC SBR 1	60
5.2.1	Identitas Responden	61
5.2.1.1	Jenis Kelamin	61
5.2.1.2	Tingkat Pendidikan	62
5.2.1.3	Masa Kerja	63
5.2.1.4	Jabatan	64
5.2.2	Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan Non Aktif	65
5.2.2.1	Informasi yang Berkaitan dengan Pekerjaan	65
5.2.2.2	Kecukupan Informasi	70
5.2.2.3	Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	76
5.2.2.4	Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi ke Bawah ...	80
5.2.2.5	Kualitas Media	84
5.2.2.6	Cara Sejawat Berkomunikasi	89
5.2.2.7	Informasi tentang Organisasi secara Keseluruhan ...	94
5.2.2.8	Integrasi Organisasi	99
5.2.2.9	Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan Non Aktif Secara Keseluruhan	102
5.3	Deskripsi Data Karyawan Aktif MBC SBR 1 ...	103
5.3.1	Identitas Responden	103
5.3.1.1	Jenis Kelamin	103
5.3.1.2	Tingkat Pendidikan	104
5.3.1.3	Masa Kerja	105
5.3.1.4	Jabatan	106
5.3.2	Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan Non Aktif	107
5.3.2.1	Informasi yang Berkaitan dengan Pekerjaan	107

5.3.2.2	Kecukupan Informasi	113
5.3.2.3	Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan	120
5.3.2.4	Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi ke Bawah ...	125
5.3.2.5	Kualitas Media	130
5.3.2.6	Cara Sejawat Berkomunikasi	135
5.3.2.7	Informasi tentang Organisasi secara Keseluruhan ...	141
5.3.2.8	Integrasi Organisasi	147
5.3.2.9	kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan Aktif Secara keseluruhan	150
BAB VI:	KESIMPULAN DAN SARAN	153
5.1	Kesimpulan	153
5.2	Saran	154
DAFTAR PUSTAKA		156



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Studi Terdahulu	15
Tabel 2.2. <i>Turnover</i> karyawan Bank Mandiri MBC SBR 1 Tahun 2011 – 2013	25
Tabel 2.3. Penyebab <i>Turnover</i> Bank Mandiri MBC SBR Tahun 2011 – 2013	26
Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep Kepuasan Komunikasi Organisasi Pada Karyawan Bank Mandiri MBC SBR 1	36
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas Karyawan Aktif	47
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Validitas Karyawan Non Aktif	48
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Karyawan Aktif	50
Tabel 3.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Karyawan Non Aktif	50
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	61
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	62
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	63
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	64
Tabel 5.5. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas berkaitan dengan sistem penggajian	65
Tabel 5.6. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas berkaitan dengan sistem kenaikan pangkat	67
Tabel 5.7. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas berkaitan dengan <i>jobdesc</i> pekerjaan	68
Tabel 5.8. Informasi yang berkaitan dengan pekerjaan secara keseluruhan	69
Tabel 5.9. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan Kebijakan perusahaan	70
Tabel 5.10. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan ketentuan baru perusahaan	71
Tabel 5.11. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan administrasi perusahaan	72
Tabel 5.12. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan susunan staf / kepegawaian	73
Tabel 5.13. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan rencana masa mendatang yang dibuat oleh unit perusahaan ..	74
Tabel 5.14. Kecukupan Informasi secara Keseluruhan	75
Tabel 5.15. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan saran dan kritik untuk perbaikan organisasi	76
Tabel 5.16. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan strategi khusus dalam perubahan	77
Tabel 5.17. Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan perubahan sebagai tujuan penyempurnaan sistem perusahaan..	78

Tabel 5.18	Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan secara keseluruhan	79
Tabel 5.19	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dari atasan langsung	80
Tabel 5.20	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui surat tertulis	81
Tabel 5.21	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui email	82
Tabel 5.22	Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi ke Bawah secara keseluruhan	83
Tabel 5.23	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui surat tertulis	84
Tabel 5.24	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui email	85
Tabel 5.25	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui tatap muka	86
Tabel 5.26	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui rapat rutin	87
Tabel 5.27	Kualitas Media secara Keseluruhan	88
Tabel 5.28	Kepuasan karyawan melalui diskusi dengan teman sejawat berkaitan dengan masalah dalam pekerjaan	89
Tabel 5.29	Kepuasan karyawan melalui diskusi dengan teman sejawat berkaitan dengan masalah di luar pekerjaan	91
Tabel 5.30	Kepuasan karyawan melalui diskusi dengan teman sejawat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan	92
Tabel 5.31	Cara Sejawat Berkomunikasi secara Keseluruhan	93
Tabel 5.32	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan pemberitaan perusahaan	94
Tabel 5.33	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan kedudukan keuangan organisasi	95
Tabel 5.34	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan seluruh kebijakan organisasi	96
Tabel 5.35	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tujuan – tujuan organisasi	97
Tabel 5.36	Informasi tentang organisasi secara keseluruhan	98
Tabel 5.37	Kepuasan karyawan mendapatkan dukungan mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan	99
Tabel 5.38	Kepuasan karyawan mendapatkan penghargaan mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan	100

Tabel 5.39	Integrasi Organisasi secara keseluruhan	101
Tabel 5.40	Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan Non Aktif Secara Keseluruhan	102
Tabel 5.41	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	103
Tabel 5.42	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	104
Tabel 5.43	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	105
Tabel 5.44	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	106
Tabel 5.45	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas berkaitan dengan sistem penggajian	107
Tabel 5.46	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas berkaitan dengan sistem kenaikan pangkat	109
Tabel 5.47	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas berkaitan dengan <i>jobdesc</i> pekerjaan	110
Tabel 5.48	Informasi yang berkaitan dengan pekerjaan secara keseluruhan	112
Tabel 5.49	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan Kebijakan perusahaan	113
Tabel 5.50	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan ketentuan baru perusahaan	114
Tabel 5.51	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan administrasi perusahaan	115
Tabel 5.52	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan susunan staf / kepegawaian	117
Tabel 5.53	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan rencana masa mendatang yang dibuat oleh unit perusahaan ..	118
Tabel 5.54	Kecukupan Informasi secara Keseluruhan	119
Tabel 5.55	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan saran dan kritik untuk perbaikan organisasi	120
Tabel 5.56	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan strategi khusus dalam perubahan	122
Tabel 5.57	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan perubahan sebagai tujuan penyempurnaan sistem perusahaan..	123
Tabel 5.58	Kemampuan untuk Menyarankan Perbaikan secara keseluruhan	124
Tabel 5.59	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dari atasan langsung	125
Tabel 5.60	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui surat tertulis	126
Tabel 5.61	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui email	127
Tabel 5.62	Efisiensi Berbagai Saluran Komunikasi ke Bawah secara keseluruhan	128
Tabel 5.63	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui	

	surat tertulis	130
Tabel 5.64	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui email	131
Tabel 5.65	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui tatap muka	132
Tabel 5.66	Kepuasan karyawan mendapatka informasi yang cepat dan tepat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab melalui rapat rutin	133
Tabel 5.67	Kualitas Media secara Keseluruhan	134
Tabel 5.68	Kepuasan karyawan melalui diskusi dengan teman sejawat berkaitan dengan masalah dalam pekerjaan	135
Tabel 5.69	Kepuasan karyawan melalui diskusi dengan teman sejawat berkaitan dengan masalah di luar pekerjaan	137
Tabel 5.70	Kepuasan karyawan melalui diskusi dengan teman sejawat berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan	138
Tabel 5.71	Cara Sejawat Berkomunikasi secara Keseluruhan	139
Tabel 5.72	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan pemberitaan perusahaan	141
Tabel 5.73	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan kedudukan keuangan organisasi	142
Tabel 5.74	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan seluruh kebijakan organisasi	143
Tabel 5.75	Kepuasan karyawan mendapatkan informasi berkaitan dengan tujuan – tujuan organisasi	144
Tabel 5.76	Informasi tentang organisasi secara keseluruhan	145
Tabel 5.77	Kepuasan karyawan mendapatkan dukungan mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan	147
Tabel 5.78	Kepuasan karyawan mendapatkan penghargaan mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan	148
Tabel 5.79	Integrasi Organisasi secara keseluruhan	149
Tabel 5.80	Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan Aktif Secara Keseluruhan	150

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian Tentang Kepuasan Komunikasi Organisasi pada Karyawan di Bank Mandiri	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri MBC SBR 1	55



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	: Berita Acara Sidang Tesis	159
Lampiran 2	: Kuesioner Non Aktif	160
Lampiran 3	: Kuesioner Aktif	164
Lampiran 4	: Surat Ijin Penelitian	167
Lampiran 5	Transkrip Wawancara	168
Lampiran 6	: Rekapitulasi Karyawan Non Aktif	170
Lampiran 7	: Rekapitulasi Karyawan Aktif	171
Lampiran 8	: Uji Validitas Karyawan Non Aktif	172
Lampiran 9	: Uji Validitas Karyawan Aktif	181
Lampiran 10	: Uji Reliabilitas Karyawan Non Aktif.....	189
Lampiran 11	: Uji Reliabilitas Karyawan aktif	198
Lampiran 12	: Kartu Bimbingan Tesis	207