UNIVERSITAS INDONESIA

Analisa hubungan iklim komunikasi, motivasi terhadap pelayanan prima

(studi kasus pelayanan prima karyawan Fakultas Ilmu Keperawatan – Universitas Indonesia (FIK – UI)

TESIS

DIANA SETIYO DEWI
0906501346

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM PASCA SARJANA
JAKARTA
2011

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis	:	Analisa hubungan iklim komunikasi, motivasi terhadap pelayanan prima (studi kasus pelayanan prima karyawan Fakultas Ilmu Keperawatan – Universitas Indonesia (FIK – UI)
Penyusun	:	Diana Setiyo Dewi
NPM	:	0906501346
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Kekhususan	:	Manajemen Komunikasi

Jakarta, 8 Juni 2011

Pembimbing Tesis

Prof. Sasa Djuarsa Sendjaja, PhD

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

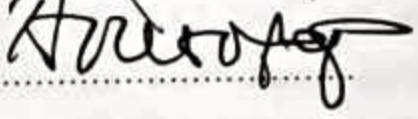
Nama	:	Diana Setiyo Dewi
NPM	:	0906501346
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Kekhususan	:	Manajemen Komunikasi
Judul tesis	:	Analisa hubungan iklim komunikasi, motivasi terhadap pelayanan prima (studi kasus pelayanan prima karyawan Fakultas Ilmu Keperawatan – Universitas Indonesia (FIK – UI)

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan penguji tesis program Studi Ilmu Komunikasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia pada Selasa, 28 Juni 2011 dan dinyatakan **L U L U S**

Panitia penguji tesis

Ketua Sidang:
Dr. Pinckey Triputra, Msc .....

Sekretaris Sidang :
Ir. Firman Kurniawan S, Msi .....

Dosen Pembimbing
Prof. Sasa Djuarsa Sendjaja, PhD ..... 

Penguji Ahli :
Drs. Eduard Lukman, MA .....

UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
BIDANG ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

ABSTRAK

DIANA SETIYO DEWI
0906501346

ANALISA HUBUNGAN IKLIM KOMUNIKASI, MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PRIMA ((studi kasus pelayanan prima karyawan Fakultas Ilmu Keperawatan – Universitas Indonesia FIK – UI)
V + 133 halaman; 4 lampiran

Aktifitas komunikasi yang terjadi didalam organisasi itu merupakan iklim komunikasi di dalam organisasi, dan itu merupakan sesuatu yang dapat dilihat dan dirasa akan tetapi dari dalam diri karyawan sendiri ada suatu motivasi yang merupakan dorongan atau motif agar karyawan mampu melakukan sesuatu). Sedangkan pelayanan prima adalah sebagai suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasad mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Permasalahannya adalah adakah hubungan antara iklim komunikasi dan motivasi terhadap pelayanan prima. Penelitian pada Fakultas Ilmu Keperawatan – Universitas Indonesia (FIK – UI) adalah untuk menganalisa hubungan iklim komunikasi, motivasi terhadap pelayanan prima. Juga akan dilihat apakah dengan adanya variabel control/perancu yaitu umur, pendidikan, status, masa kerja, kepegawaian, pengeluaran perbulan juga akan mempengaruhi motivasi dan iklim komunikasi terhadap pelayanan prima karyawan FIK – UI. Dari hasil analisa data dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang siknifikan atau bermakna secara bersama antara iklim komunikasi, motivasi dan pelayanan prima, juga variabel kontrol yang berpengaruh adalah masa kerja.

Kata Pengantar

Alhamdulillah hirobbil alamin..... puji syukur kehadirat Alloh SWT atas karunianya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Topik yang menjadi kajian adalah Analisa hubungan iklim komunikasi, motivasi terhadap pelayanan prima. Iklim komunikasi adalah sesuatu yang bersifat subjektif dan dapat dirasa oleh seluruh anggota organisasi yaitu karyawan Fakultas Ilmu Keperawatan – Universitas Indonesia (FIk- UI) dan dari perasaan itu akan dapat menimbulkan suatu keadaan ataupun suasana yang disebut dengan iklim yang dapat berubah – ubah sesuai dengan kondisi, situasi, lingkuangan dalam organisasi dan ini banyak dipengaruhi oleh factor – factor dari luar diri pribadi, akan tetapi dari dalam diri pribadi para karyawan terdapat sesuatu yang mendorong karyawan untuk melakukan sesuatu atau pekerjaan yaitu motivasi sedangkan yang memotivasi untuk melakukan sesuatu adalah motiv.

Sedangkan bentuk fisik ataupun nyata yang dilakukan oleh karyawan karena dorongan motivasi maupun iklim yang ada dalam organisasi adalah pelayanan prima. Dengan demikian sangat penting untuk dapat dilakukan penelitian ataupun pengkajian terhadap iklim komunikasi maupun motivasi didalam organisasi agar kita dapat mengetahui bagaimana iklim yang berkembang dalam organisasi tersebut juga dapat diketahui apa yang memotivasi karyawan untuk melakukan pelayanan prima. Dengan latar belakang tersebut diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi yang ada diFIK- UI, bagaimana motivasi yang berkembang dalam diri karyawan FIK – UI dan bagaimana hubungan antara iklim komunikasi, motivasi terhadap pelayanan prima.

Banyak pihak – pihak yang terlibat dalam penyelesaian tesis ini, untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang tulus dan mendalam juga penghargaan yang setinggi - tingginya atas bantuan dan dukungan selama penyusunan tesis ini:

1. Prof. Drs. Sasa Djuarsa Sendjaja, PhD sebagai dosen pembimbing tesis yang selalu terbuka dan mau menerima kapanpun saya menghadap dan dengan sabar dan tulus memberikan arahan dan bimbingan kepada saya sehingga tesis ini dapat saya selesaikan.
2. Para penguji sidang Ir. Firman Kurniawan S, MSi, Drs. Eduard Lukman, MA Dr. Pickey Triputra, Msc, yang telah memberikan masukan yang sangat berharga untuk penyempurnaan tesis ini.
3. Suami tercinta yang selalu memberi do'a, dukungan, semangat, perhatian yang tulus dan cinta ... sehingga semua menjadi mudah dan lancar. Terima kasih papa untuk semuanya..... Juga untuk Dita tercinta.

4. Prof. Dra. Elly Nurachmah, SKp, M.App. Sc, DNSC, RN Ibunda tercinta yang dengan sabar dan tulus memberikan semangat, kekuatan dan cinta sehingga studi ini dapat berakhir dan penulisan tesis inipun dapat selesai. Terima kasih ibu..... untuk semuanya.
5. Bapak Kusmantoro dan Ibu Siti Mutmainnah yang selalu mendorong dengan semangat dan do'a sehingga studi ini menjadi ringan dan lancar.
6. Suhadi purwanto yang selalu memberikan do'a dan kekuatan sehingga studi ini menjadi mudah, Indah Purwati yang selau memberikan inspirasi.
7. Pimpinan FIK – UI, Tetah Nani (manajer SDM), mbak Syam, Mbak Dwi (Staf SDM) yang selalu memberi ijin untuk dapat pergi bimbingan maupun kuliah.
8. Uti..... sahabat sebangku yang selalu dapat menyemangati dan memberi dorongan selama proses studi, juga semua teman – teman S2 M Kom yang penuh warna dan keceriaan, dengan kalian hidup ini terasa indah dan berwarna, pak nadi, pak giri, mas agus, pak taram, mbak ayu dan semua teman – teman disekretariat pasca UI
9. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu – persatu.

Wassalam

Daftar Isi

Daftar Isi

		Halaman
Bab 1	Pendahuluan	
	1.1. Latar belakang	1 -12
	1.2. Rumusan masalah	13
	1.3. Tujuan penelitian	14
	1.4. Signifikasi penelitian	15
	1.5. Keterbatasan dan kelemahan penelitian	16
	1.6. Sistimatika penulisan	17
Bab II	Landasan teori	
	II. 1. Pengertian komunikasi organisasi	19
	II.2. Pengertian iklim komunikasi organisasi	25
	II.3. Pengaruh dan dampak komunikasi	34
	I1.4. Unsur – unsure dan dasar organisasi	39
	II.5. Motivasi	42
	II.6. Faktor – factor yang mempengaruhi motivasi	52
	II.7. Pengertian pelayanan prima	54
	II.8. Implementasi dari service quality	65
	II.9. Manfaat dari pelayanan	65
	II.10. Dampak dari pelayanan	69
	11.2. kerangka konsep	74
	11.3. Model analisis	77
	11.4. Hipotesis teoritis	79
Bab III	Metodologi penelitian	
	III. 1. Paradigm penelitian	80
	III. 2. Pendekatan penelitian	81
	III.3. Jenis penelitian	82
	III.4. Populasi	82
	III.5. Sampel	83
	III.6. Variabel dan definisi operasional	84
	III.7. Hipotesis	91
	III.8. Hipotesis statistic	91
	III. 9. Teknik pengumpulan data	92
	III.10. Analisa data	93
	III.11. Kelemahan dan keterbatasan penelitian	98
Bab IV	Kepegawaian di FIK – UI	98
	IV. 1. Gambaran umum FIK - UI	98
	IV.2 Analisa data	98
	IV.3. Diskripsi responden	98
	IV.4. Pengujian univariat	

IV.5. Distribusi responden menurut jenis kelamin 99
IV.6. Distribusi responden menutur kelompok umur 100
IV.7.Distribusi responden menurut tingkat pendidikan 101
IV.8. Distribusi responden menurut status 103
IV.9. Distribusi responden menurut masa kerja 104
IV.10. Distribusi responden menurut status karyawan 105
IV.11. Distribusi responden menurut pengeluaran perbulan 107
IV.12 Uji validitas dan reliabilitas kuesioner 108
IV.13. Analisis diskriptip 111
IV.14. Uji korelasi ganda 112
IV.15. Korelasi parsial 113
IV.16. Uji persamaan 115
IV.17. sebaran indicator per variabel 116

BAb V Kesimpulan dan saran 120
V.1. Kesimpulan 120
V.2. Diskusi 126
V.3. Saran 129