

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (1998). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung Alfabeta.
- Arifin, Anwar, *Ilmu Komunikasi*, Rajawali Perss, Jakarta, 1998.
- Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian*, Penerbit Angkasa. Jakarta, 1990.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- B.H. Erickson dan TA. Nosamchuk, *Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial*, LP3ES, Jakarta, 2001.
- Handoko, T. H. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta, 2008.
- Kertajaya, H, et al. (2004). *36 Kasus Pemasaran Asli Indonesia*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip (2004). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta : Terjemahan Ellen Gunawan Edisi Kelima.. Jilid I. Erlangga.
- Meinanda, Teguh, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Armico, Bandung, 2001.
- Moenir, H. A. A (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Gramedia.
- Munandar, A. S. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 2008.
- Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Remaja Karya, Bandung, 1996.

\_\_\_\_\_, *Human Relation dan Public Relation Dalam Management*, Alumni, Bandung, 1992.

Petrus Maharsi. (2006). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Erlangga.

Purwanto, J, *Komunikasi Bisnis*. Erlangga. Jakarta, 2003.

Rahmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1995.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1997.

Soetjipto, W. Budi (1997). *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan No. 01 Th. XXVI Januari.

Sudjana (1992). *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Suhartanto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2000.

Swasta, DH, Basu (1995), *Azas-Azas Pemasaran*. Yogyakarta :Liberty.

Tjiptono, Fandi dan Diana., Anastasia (1998). *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*. Jakarta : Manajemen dan Usahawan – LMFE-UI.

Widjaya, H.A.W. *Ilmu Komunikasi*, Rineka Cipta. Jakarta, 2001.

Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Gramedia Widiararana Indonesia, Jakarta, 2004.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

N a m a : \_\_\_\_\_  
Alamat : \_\_\_\_\_  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_  
Pewawancara : \_\_\_\_\_

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : ANDRI MUTIARA PURBA  
NPM : 08 853 0031  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang melakukan kegiatan penelitian mengenai "ANALISIS PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGATASI STRES KERJA DI DINAS PERKEBUNAN PROVINSI SUMATERA UTARA". Karenanya dalam kesempatan ini saya berharap dapat kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pertanyaan yang diajukan pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pilihan

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i atas informasi yang diberikan diucapkan terima-kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, November 2012

Hormat Saya

PENULIS

---

## IDENTITAS RESPONDEN

---

1. Umur
  - a. 25 – 30 tahun
  - b. 31 – 35 tahun
  - c. 36 – 40 tahun
  - d. 41 – 45 tahun
  - e. 45 – 50 tahun
2. Jenis Kelamin
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
3. Pendidikan terakhir
  - a. SD
  - b. SLTP
  - c. SLTA
  - d. Sarjana Muda
  - e. Sarjana
4. Status
  - a. Kawin
  - b. Belum Kawin
5. Lama Bekerja
  - a. 0 - 5 tahun
  - b. 6 - 10 tahun
  - c. 11 - 15 tahun
  - d. Di atas 15 tahun



---

### Variabel Komunikasi Organisasi

---

1. Ada sikap tertentu yang diterapkan dalam melakukan interaksi antara sesama pegawai yang disebabkan perbedaan latar belakang budaya.
  - a. Ada
  - b. Tidak ada
  - c. Ragu - ragu
  - d. Kurang tahu
  - e. Tidak tahu
  
2. Terdapat resiko dalam hubungan kerja apabila Bapak/Ibu tidak memperhatikan latar belakang budaya dari rekan kerja dalam berkomunikasi.
  - a. Sangat resiko
  - b. Memiliki resiko
  - c. Kurang memiliki resiko
  - d. Tidak memiliki resiko
  - e. Tidak memiliki resiko sama sekali
  
3. Perbedaan suku bangsa menjadi kendala dalam berkomunikasi di lingkungan kerja organisasi.
  - a. Sangat kendala
  - b. Menjadi kendala
  - c. Kurang menjadi kendala
  - d. Tidak menjadi kendala
  - e. Sangat tidak menjadi kendala
  
4. Ada cara tertentu yang Bapak/Ibu terapkan dalam melakukan komunikasi dalam lingkungan kerja yang disebabkan adanya perbedaan budaya.
  - a. Ada
  - b. Tidak ada
  - c. Ragu - ragu
  - d. Kurang tahu
  - e. Tidak tahu

5. Bapak/Ibu melakukan tindakan persuasi dalam berkomunikasi di lingkungan kerja, sehingga komunikasi yang diterapkan dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan Bapak/Ibu.
  - a. Sangat melakukan
  - b. Melakukan
  - c. Kurang melakukan
  - d. Tidak melakukan
  - e. Sangat tidak melakukan
  
6. Tindakan persuasi dilakukan perlu dengan menundukkan identitas Bapak/Ibu ke dalam identitas dari rekan kerja yang Bapak/Ibu persuasi.
  - a. Sangat perlu
  - b. Perlu
  - c. Kurang perlu
  - d. Tidak perlu
  - e. Sangat tidak perlu
  
7. Lama pemberian insentif yang paling Bapak/Ibu inginkan.
  - a. 3 bulan sekali
  - b. 6 bulan sekali
  - c. 1 tahun sekali
  - d. 2 tahun sekali
  - e. 5 tahun sekali
  
8. Perlunya evaluasi nilai upah dan gaji pegawai.
  - a. Sangat perlu
  - b. Perlu
  - c. Kurang perlu
  - d. Tidak perlu
  - e. Sangat tidak perlu
  
9. Pemberian insentif mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
  - a. Sangat mampu
  - b. Mampu
  - c. Kurang mampu
  - d. Tidak mampu
  - e. Sangat tidak mampu

10. Bentuk pemberian insentif yang Bapak/Ibu inginkan.

- a. Bonus
- b. Jaminan kesehatan
- c. Fasilitas kerja
- d. Jaminan hari tua
- e. Jaminan keselamatan kerja



---

### Variabel Stress Kerja

---

11. Bapak/Ibu mengerti tentang makna stress dalam kaitannya dengan pelaksanaan pekerjaan.
  - a. Sangat mengerti
  - b. Mengerti
  - c. Kurang mengerti
  - d. Tidak mengerti
  - e. Sangat tidak mengerti
  
12. Pekerjaan yang dibebankan kepada Bapak/Ibu merupakan penyebab timbulnya stress dalam pekerjaan.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
  
13. Keterbukaan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dapat meringankan beban kerja.
  - a. Sangat dapat
  - b. Dapat
  - c. Kurang dapat
  - d. Tidak dapat
  - e. Sangat tidak dapat
  
14. Membina hubungan dalam berkomunikasi dapat meringankan beban kerja.
  - a. Sangat dapat
  - b. Dapat
  - c. Kurangdapat
  - d. Tidak dapat
  - e. Sangat tidak dapat



15. Hubungan kerjasama yang tidak baik dalam organisasi kerja dapat menimbulkan stress kerja.
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
16. Pimpinan memperhatikan stress kerja dalam menyelesaikan tugas.
- Sangat memperhatikan
  - Memperhatikan
  - Kurang memperhatikan
  - Tidak memperhatikan
  - Sangat tidak memperhatikan
17. Pelaksanaan pendelegasian tugas meringankan stress kerja.
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
18. Stress kerja dapat ditimbulkan dari komunikasi yang kurang baik dalam lingkungan kerja.
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
19. Bapak/Ibu memahami penyebab timbulnya stress kerja dalam organisasi.
- Sangat memahami
  - Memahami
  - Kurang memahami
  - Tidak memahami
  - Sangat tidak memahami



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE TEL.P. 061-7366878 FAX. 061-7366998 MEDAN 20223  
E-Mail : univ\_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Nomor : 071/F.5/1.2.b/2012

Medan, 14 September 2012

Lamp. : -

Hal : **Pengambilan Data.**

Kepada Yth,  
Kantor Dinas Perkebunan Sumatera Utara

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Andri Mutiara Purba  
Stambuk : 088530031  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Dinas Perkebunan Sumatera Utara

Sehubungan dengan judul Skripsi yang diajukan dibawah ini :

**“Analisis Proses Komunikasi Organisasi Dalam Mengatasi Stres Kerja Di Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara.”**

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
Irwan Nasution, S.Pd, MAP.

Tembusan :

1. LPPM/LP
2. BAA
3. Mahasiswa Ybs  
Arsip



# DINAS PERKEBUNAN

Jalan Willem Iskandar No. 9 Telp.6615168-6615169, fax.6615168  
MEDAN

## SURAT KETERANGAN

NOMOR : 070/066.a/um

Sehubungan dengan maksud surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan nomor : 071/F.5/1.2.b/2012 tanggal 14 September 2012 hal Pengambilan Data dan Surat Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara nomor : 070/778/Um tanggal 5 Oktober 2012, hal Persetujuan Izin Pengambilan Data. Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Andri Mutiara Purba**  
Stambuk : 088530031  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area**  
Judul Skripsi : **Analisis Proses Komunikasi Organisasi Dalam Mengatasi Stres Kerja di Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara**

Benar bersangkutan benar telah selesai melaksanakan Pengambilan Data pada Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Medan  
Pada tanggal 28 Januari 2013

an. KEPALA DINAS PERKEBUNAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
SEKRETARIS,



MUHAMMAD YUSUF SIAGIAN, M.MA  
REMBINA TINGKAT I  
NIP. 19650417 199103 1 004

Tembusan :

1. Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara (sebagai laporan)
2. ~~Peringkat~~ UNIVERSITAS MEDAN AREA