UNIVERSITAS
MERCU BUANA

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI BNI SYARIAH TANGERANG

(STUDI KASUS : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI BNI SYARIAH TANGERANG)

TESIS

Nama : NOOR ISNAYNI

Nim : 55213110007

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2015

http://lib.mercubuana.ac.id/id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI BNI SYARIAH TANGERANG

(STUDI KASUS : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI BNI SYARIAH TANGERANG)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaian Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Nama : NOOR ISNAYNI

Nim : 55213110007

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2015

http://lib.mercubuana.ac.id/id

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1.Judul	: Iklim Komunikasi Organisasi Di BNI Syariah Tangerang (Studi Kasus : Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di BNI Syariah Tangerang)

1.	Nama	: Noor Isnayni
2.	NIM	: 55213110007
3.	Jenjang Pendidikan	: Strata Dua (S2)
4.	Program Studi	: Magister Ilmu Komunikasi
5.	Konsentrasi	: Komunikasi Politik
6.	Tanggal	: 27 November 2015

Pembimbing Utama

Dr. Achmad Jamil, M.Si

http://lib.mercubuana.ac.id/id

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

1. Judul : Iklim Komunikasi Organisasi Di BNI Syariah Tangerang
(Studi Kasus : Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di BNI Syariah Tangerang)

1. Nama : Noor Isnayni
2. NIM : 55213110007
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Komunikasi Politik
6. Tanggal : 27 November 2015

Jakarta, 27 November 2015
Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Dr. Nur Kholisoh, M.Si (.....)

2. Penguji Ahli:
Dr. Henni Gusfa, M.Si (.....)

3. Pembimbing :
Dr. Achmad Jamil, M.Si (.....)

http://lib.mercubuana.ac.id/id

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG TESIS

1.	Judul	: Iklim Komunikasi Organisasi Di BNI Syariah Tangerang (Studi Kasus : Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di BNI Syariah Tangerang)
2.	Nama	: Noor Isnayni
3.	NIM	: 55213110007
4.	Jenjang Pendidikan	: Strata Dua (S2)
5.	Program Studi	: Magister Ilmu Komunikasi
6.	Konsentrasi	: Komunikasi Politik
7.	Tanggal	: 27 November 2015

Jakarta, 27 November 2015
Mengetahui

1. Ketua Sidang:
   Dr. Nur Kholisoh, M. Si (.....)

2. Penguji Ahli:
   Dr. Henni Gusfa, M. Si (.....)

3. Pembimbing:
   Dr. Achmad Jamil, M.Si (.....)

http://lib.mercubuana.ac.id/id

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1.	Judul	: Iklim Komunikasi Organisasi Di BNI Syariah Tangerang (Studi Kasus : Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Motivasi kerja Karyawan Di BNI Syariah Tangerang)
2.	Nama	: Noor Isnayni
3.	NIM	: 55213110007
4.	Jenjang Pendidikan	: Strata Dua (S2)
5.	Program Studi	: Magister Ilmu Komunikasi
6.	Konsentrasi	: Komunikasi Politik
7.	Tanggal	: 27 November 2015

Jakarta, 27 November 2015

Diterima dan disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Achmad Jamil, M.Si

Direktur Pasca Sarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

http://lib.mercubuana.ac.id/id

PERNYATAAN

Judul	: Iklim Komunikasi Organisasi Di BNI Syariah Tangerang. (Studi Kasus: Iklim Komunikasi Organisasi dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di BNI Syariah Tangerang)
Nama	: Noor Isnayni
NIM	: 55213110007
Jenjang Pendidikan	: Strata Dua (S2)
Program Studi	: Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Komunikasi Politik
Tanggal	: 27 November2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

27 November 2015

METERAI TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Noor Isnayni

http://lib.mercubuana.ac.id/id

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : Iklim Komunikasi Organisasi di BNI Syariah Tangerang. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam program studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Dalam penyusunan tesis ini, berbagai pihak telah banyak memberikan dorongan, bantuan serta masukan sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Achmad Jamil, M.Si Sebagai dosen pembimbing yang sangat baik hati dan antusias yang sangat tinggi dalam membimbing tesis ini dari proses awal hingga terakhir. Terima kasih untuk waktu, ilmu dan saran bapak.
2. Dr. Nur Kholisoh, M.Si Sebagai Ketua sidang yang telah memberikan Kesempatan waktu, masukan, saran serta kritik untuk mempertajam analisis kritis peneliti. Terima kasih atas motivasi & diskusi yang luar biasa.
3. Dr. Henni Gusfa, M.Si Sebagai penguji ahli tesis sidang yang telah memberikan masukan, saran serta kritik untuk mempertajam analisis kritis peneliti. Terima kasih atas motivasi & diskusi yang luar biasa
4. Semua dosen-dosen Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi, terima kasih atas seluruh ilmu dan dedikasi sebagai pendidik yang saya hargai dan insya Allah akan saya teruskan kepada orang lain agar bermanfaat.
5. Seluruh bapak dan ibu karyawan, Staf Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang setia membantu segala urusan administrasi selama perkuliahan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

6. Para Narasumber Karyawan BNI Syariah Tangerang yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan hasil wawancara di dalam Tesis ini terima kasih informasi,waktu dan tempatnya.
7. Special untuk suamiku Heriyanto " Suami Super Hebat Yang Bisa Mengantarkan istrinya ke jenjang S2" terima kasih banyak Sayang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
8. Untuk Putraku Tersayang Satria endut ganteng yang sholeh dan pinter (Doakan Mama ya biar sukses bisa jadi Dosen yang membanggakan Aamiin).
9. Kedua orang tua saya, Special untuk Mama tercinta S2 ini gelarnya semoga bisa membuat bangga mama dan keluarga, bisa menjadi anak yg sholehah, Doain ya mama anaknya sukses banyak rezekinya, terima kasih selalu mendo'akan dan selalu memberikan kasih sayang serta memberikan motivasi untuk menjadi orang baik dan mulia bagi sesama.
10. Kedua mertuaku terima kasih banyak atas doa dukungan dan pegertiannya sehingga penulis dapat mencapai ini dengan baik.
11. Untuk Adikku tercinta Tri Wahyuni, terimakasih atas support dan dukungannya banyak membantu dalam berjuang membuat Tesis ini,
12. Para sahabat S2 Enjoy Magister Angkatan ke 23 Magister Imu Komuniaksi Universitas Mercu Buana Sahabat-sahabat sekelas Group SUSU yang selalu memberi motivasi terima kasih atas dukungan,semangat dan motivasi terhadap penulis.
13. Yang terakhir untuk semuanya, yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih kepada semua yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. *Thanks a lot.*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih banyak kekurangan. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini. Jerih payah yang tak ternilai ini akan kami jadikan sebagai motivasi di masa yang akan dating. Dan penulis juga berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi perkembangan Ilmu komunikasi.

27 November 2015

Noor Isnayni

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id

DAFTAR ISI

ABSTRACT i
ABSTRAK ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
LEMBAR TANDA LULUS iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN v
LEMBAR PENGESAHAN TESIS vi
LEMBAR PERNYATAAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1.Latar Belakang Masalah 1
1.2.Identifikasi Dan Rumusan Masalah 6
1.3.Fokus Penelitian 7
1.4.Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.5.Manfaat Penelitian 8
BAB II 10
KAJIAN PUSTAKA & KERANGAKA PEMIKIRAN 10
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu 10
2.2. Komunikasi 20
2.3. Iklim Komunikasi Dalam Organisasi 25
2.4. Motivasi 30
2.4.1. Hirarki Kebutuhan 32
2.4.2. Teori Motivasi 33
2.5. Pengaruh Komunikasi Terhadap Perilaku Organisasional 36
2.6. Dimensi-Dimensi Komunikasi Dalam Kehidupan Organisasi. 37
2.7. Komunikasi Dialogis dan Efektif Dalam Organisasi 40
2.7.1. Komunikasi Dialogis Atasan dan Bawahan 43
2.7.2. Pimpinan Sebagai Motivator Yang Efektif. 44

http://lib.mercubuana.ac.id/id

2.8. Hambatan- Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi 45
2.9. Komunikasi Kelompok Kecil 47
2.10. Struktur Organisasi. 55
2.11. Kerangka Pemikiran 57
BAB III 58
METODOLOGI PENELITIAN 58
3.1. Objek Penelitian 58
3.2. Paradigma Penelitian 58
3.3 Metode Penelitian 58
3.4. Teknik Pengumpulan Data 59
3.4.1. Data Primer 59
3.4.2. Data Sekunder 60
3.5 Key Informan 60
3.6. Teknik Analisa Data 61
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 62
BAB IV 66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 66
4.1. Gambaran Objek Penelitian 66
4.1.1. Sejarah BNI Syariah 66
4.1.2. Visi, Misi, dan Tag Line Bank BNI Syariah Cabang Tangerang 69
4.1.3. Struktur Organisasi 70
4.1.4. Uraian Jabatan 71
4.2. Hasil Penelitian 80
4.3. Pembahasaan 94
1. *Supportiveness* / Dukungan 94
2. *Participation Decision Making* / Pengambilan Keputusan Yang Partisipatif 98
3.*Trust, Confidence and Credibility*/Kejujuran, Percaya Diri dan Kredibilitas. 101
4.*Opennes and Candor* / Keterbukaan dan Keterusterangan 102
5.*High Performance Goals* / Tujuan Kinerja yang Tinggi 103

http://lib.mercubuana.ac.id/id

BAB V 107

KESIMPULAN DAN SARAN 107

5.1. Kesimpulan 107

5.2. Saran 109

5.2.1. Saran Akademis 109

5.2.2. Saran Praktis 109

http://lib.mercubuana.ac.id/id