



**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI
PIMPINAN DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK
GANESHA CABANG TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh

PUTRI DWI RUSINTANI

44208120057

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI
ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA BANK GANESHA CABANG
TANGERANG**

Nama : Putri Dwi Rusintani

NIM : 44208120057

Fakultas : Ilmu Komunik

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Januari 2014

Mengetahui,

Pembimbing

(Irmulan Sati T. SH. M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI
ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA BANK GANESHA CABANG
TANGERANG**

Nama : Putri Dwi Rusintani

NIM : 44208120057

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations


Jakarta, 15 Januari 2014

Ketua Sidang,
Marwan Mahmudi, M.Si.



(.....)

Penguji Ahli,
Endri Listiani, M.Si.



(.....)

Pembimbing I
Irmulan Sati M.Si.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI
ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA BANK GANESHA CABANG
TANGERANG**

Nama : Putri Dwi Rusintani

NIM : 44208120057

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Januari 2014

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



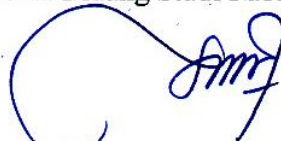
(Irmulan Sati M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemampuan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas komunikasi anatrpribadi pimpinan dengan kinerja karyawan pada Bank Ganesha Cabang Tangerang.

Dalam pembuatan laporan ini, peneliti banyak dibantu baik secara moril maupun materil. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Irmulan Sati T. SH, M.Si. selaku dosen pembimbing materi dalam penelitian skripsi, maaf jika saya sudah banyak merepotkan. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Ibu.
2. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku ketua program studi Public Relations. Terima kasih yang sebesar – besarnya saya ucapkan kepada Ibu.
3. Keluarga peneliti, khususnya kedua orangtua yaitu Bapak Rahmat Rustandi dan Ibu Kuraesin yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya serta selalu menyertai peneliti dengan do'a dan restunya. Untuk kakak dan adik peneliti Resi Oktavia Saparina dan Rusli Kurniawan, ini berkat doa kalian juga terima kasih atas bantuan, dukungan, kasih sayang, perhatian, kritik dan saran kepada peneliti dalam mengerjakan laporan ini.

4. aSeluruh dosen & mahasiswa FIKOM jurusan Public Relations Universitas Mercubuana, tanpa kalian semua peneliti tidak berarti apa-apa.
5. Untuk segenap keluarga besar Bapak PIANG, dan keluarga besar Bapak IDRIS. Terima kasih untuk semua dukungan moral dan materiil selama peneliti menyusun laporan ini.
6. Pimpinan dan karyawan Bank Ganesha Cabang Tangerang terima kasih atas bimbingan dan masukan-masukan yang sangat berharga.
7. Untuk Ahmad Fauzi yang senantiasa mendengarkan segala keluhan dan selalu memberikan dukungan dan motivasi yang tiada hentinya.
8. Untuk teman-teman Public Relations Ka Winda, Tata, Pipi, Mimi, Nope, Disa, Mba Tatik dan Widy terima kasih atas bantuannya. Dan semua teman peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 November 2013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumuan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Akademis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi	11
2.1.2 Unsur – Unsur Komunikasi	12
2.2 Komunikasi Organisasi.....	13
2.3 Komunikasi Antarpribadi.....	14
2.4 Kualitas Komunikasi Antarpribadi.....	16
2.5 Pemimpin	18
2.6 Kinerja Karyawan	19

2.6.1 Pengertian Kinerja Karyawan	19
2.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	21
2.6.2 Employee Relations	22
2.7 Kerangka Pemikiran	23
2.8 Hipotesis.....	24

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Populasi Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel	29
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	30
3.4.1 Definisi Konsep	30
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	31
3.5 Skala Pengukuran	35
3.6 Validitas dan Reliabilitas	36
3.6.1 Validitas	36
3.6.2 Reliabilitas	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7.1 Data Primer	39
3.7.2 Data Sekunder	39
3.8 Teknik Analisis Data	40

3.8.1 Korelasi	40
3.8.2 Regresi Linear Sederhana	42
3.8.3 Uji t	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah	45
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.2.1 Visi	45
4.1.2.2 Misi.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.1.4 Deskripsi dari Operasi Perusahaan	47
4.1.4.1 Layanan yang diberikan oleh Bank Ganesha.....	47
4.1.4.2 Produk Pinjaman	48
4.1.4.3 Produk Simpanan	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Karakteristik Responden	50
4.2.2 Kualitas Komunikasi Antarpribadi Pimpinan	53
4.2.3 Kinerja Karyawan	66
4.2.4 Uji Validitas	76
4.2.4.1 Variabel X	76
4.2.4.2 Variabel Y	76
4.2.5 Uji reliabilitas	77

4.2.5.1 Variabel X	77
4.2.5.2 Variabel Y	78
4.2.6 Analisa Data	78
4.2.6.1 Uji Korelasi	78
4.2.6.2 Uji Regresi Linear Sederhana	80
4.2.6.3 Uji t	82
4.3 Pembahasan	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	88
5.2.1 Saran Akademis	88
5.2.2 Saran Praktis	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Jenis Tabel	Hal
3.4.2.1	Operasionalisasi konsep	28
3.5.2.1	Tingkat Reliabilitas Data	36
4.2.1.1	Usia Responden	45
4.2.1.2	Jenis Kelamin	46
4.2.1.3	Masa Bakti	46
4.2.1.4	Status Kerja	47
4.2.1.5	Pendidikan	48
4.2.2.1	Pimpinan sudah bersikap terbuka dalam komunikasi terhadap karyawannya	49
4.2.2.2	Pimpinan sudah bersikap terbuka dalam memberikan penilaian ke karyawannya	50
4.2.2.3	Pimpinan sudah bersikap terbuka dalam memberikan reward dan punishment ke karyawannya	51
4.2.2.4	Pimpinan sudah bersikap terbuka atas kebijakan fasilitas yang didapat oleh karyawannya	52
4.2.2.5	Pimpinan sudah menempatkan diri dengan baik terhadap kebijakan dalam lingkungan kerja	53
4.2.2.6	Pimpinan selalu berbicara mengenai nilai yang penting dan benar tentang perusahaan	54
4.2.2.7	Pimpinan selalu menumbuhkan kesadaran pada bawahan akan pentingnya hakekat dan tujuan bersama	55
4.2.2.8	Pimpinan sudah mendukung penuh kinerja karyawannya, seperti menghargai ide-ide dari karyawannya	56
4.2.2.9	Pimpinan sudah memberikan penerangan terhadap masalah yang dihadapi oleh karyawannya	57
4.2.2.10	Pimpinan selalu menunjukkan sikap positif dalam setiap pekerjaannya sehari-hari	58
4.2.2.11	Pimpinan selalu menunjukan sikap positif dalam setiap pekerjann karyawannya	59
4.2.2.12	Pimpinan sudah melakukan komunikasi verbal(lisan) terhadap karyawannya dengan baik	60
4.2.2.13	Pimpinan setiap berkomunikasi dengan karyawannya pimpinan tidak pernah memandang latar belakang budaya dari karyawannya tersebut	61
4.2.2.14	Pimpinan tidak pernah membedakan status social karyawannya dalam setiap berkomunikasi di lingkungan kerja	62
4.2.3.1	Karyawan mampu melaksanakan job desk yang diberikan oleh perusahaan	63

4.2.3.2	Karyawan mampu dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh karyawan tersebut	64
4.2.3.3	Karyawan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu	65
4.2.3.4	Karyawan mampu untuk meminimalisir kesalahan dalam tugas	65
4.2.3.5	Karyawan mampu untuk memberikan hasil kerja yang memuaskan bagi pelanggan (customer)	66
4.2.3.6	Karyawan mampu untuk memberikan hasil kerja yang memuaskan bagi perusahaan	67
4.2.3.7	Karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan rekan sejawat	68
4.2.3.8	Karyawan mampu bekerja dalam tim dan melaksanakan tugas yang diberikan	69
4.2.3.9	Karyawan mampu datang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku	70
4.2.3.10	Karyawan disiplin terhadap absensi atau kehadiran setiap hari	71
4.2.3.11	Karyawan mampu menguasai tugas yang diberikan oleh atasan	72
4.2.3.12	Karyawan memahami prosedur yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan	73
4.2.4.1.2	Uji Validitas Variabel X	75
4.2.4.2.2	Uji Validitas Variabel Y	76
4.2.5.2.1	Reliability Statistics(X)	77
4.2.5.3.1	Reliability Statistics(Y)	78
4.2.6.1.1	Nilai Koefisien	79