



**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. BANK RABOBANK
INTERNATIONAL INDONESIA
KANTOR CABANG TEBET**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**PIPIT DIAN ERNAWATI
44209120057**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
2012**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan
PT. Bank Rabobank International Indonesia Kantor Cabang Tebet

Nama : Pipit Dian Ernawati

NIM : 44209120057

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 Mei 2012

Mengetahui,

Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE.MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan
PT. Bank Rabobank International Indonesia Kantor Cabang Tebet
Nama : Pipit Dian Ernawati
NIM : 44209120057
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 Mei 2012

1. Ketua Sidang

Dra. Diah Wardhani, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

Dra. Agustina Zubair, M.Si



(.....)

3. Pembimbing

Suryaning Hayati, SE.MM



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan
PT. Bank Rabobank International Indonesia Kantor Cabang Tebet

Nama : Pipit Dian Ernawati

NIM : 44209120057

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 Mei 2012

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

Suryaning Hayati, SE.MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi Public Relations

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrobbilalamin

*Ku tutup wajahku dengan kedua telapak tanganku, berucap syukur kepada
mu Ya Allah.....*

Dengan tetes air mata bahagia seakan matahari menyinari hati ku.

Kelulusanku,

*hari dan malam nan panjang kulewati melawan kantuk, lelah dan egoku
yang harus mampu ku taklukkan demi masa depan cerah ini, harta berharga
, gelar sarjana dibalik nama ku*

"Pipit Dian Ernawati, S.IKom".....

Harta ini akan kugunakan untuk meraih sukses di saat nanti,

sukses untuk membahagiakan kalian papah dan mamahku,

tuk menggantikan ribuan tetes peluh dan keringat serta kerja keras kalian,

juga kekasih hatiku untuk cita dan cinta kita

Terimakasih ya Allah,

Sesuai janjimu, kerja keras ku terbayar bahagia ,

*engkau berikan untukku kedua orang tua yang mengasihi ku dan kekasih
hati yang mencintaiku hingga akhirnya dapat ku selesaikan **SKRIPSI** ini*

*Yang tercinta , terkasih dan tersayang Papah, mamah dan kekasih
hatiku.....*

*"Walaupun prestasi kita belum menjadi yang nomer satu tetapi jangan pernah untuk menjadi yang
nomer terakhir"*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Rabobank International Indonesia Kantor Cabang Tebet**. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini masih banyak ketidaksempurnaan namun penulis telah berusaha untuk menyajikan dengan sebaik-baiknya, akan tetapi tidak terhindar dari masih banyak kekurangan mengenai isi maupun penyajiannya.

Skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis dan tidak terlepas dari bantuan yang telah diberikan oleh pihak lain baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia untuk membimbing untuk penulis
2. Ibu Dra.Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Dosen-dosen bidang studi Public Relations Ilmu komunikasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu

5. Allah SWT
6. Yang tersayang Kedua orang tua (Bpk.Purwoto dan ibu Isminah), adikku Puri Handayani yang selalu bersedia untuk direpotkan, terima kasih atas do'a dan motivasi kalian
7. Briptu Edi Setyawan, SH terimakasih untuk do'a, cinta dan semangat serta dukungan yang luar biasa
8. Teman-teman PKK Public Relations 16 FIKOM Universitas Mercu Buana
9. Yang tercinta keluarga kecil Rabobank Cabang Tebet, untuk bu siska, mas Sammy (terimakasih atas bimbingan, masukan dan pengertiannya untuk memberi cuti), adit , bunda Yani, Mommy Maria, Mbak Wuri, dan Tebet Team's yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih untuk do'a, dukungan moril serta materil. *I Love You Are*
10. Perpustakaan tercinta UMB
11. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Jakarta, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi	13
2.1.3 Proses Komunikasi	14
2.2 Komunikasi Organisasi	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi	16
2.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	17
2.3 <i>Public Relations</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	18

2.3.2 Kegiatan <i>Public Relations</i>	20
2.3.3 Tugas <i>Public Relations</i> Dalam Organisasi.....	20
2.3.4 Tujuan <i>Public Relations</i>	21
2.3.5 <i>Internal Public Relations</i> Dalam Organisasi	22
2.4 Iklim Komunikasi Organisasi	24
2.4.1 Pengertian Iklim Komunikasi Organisasi	24
2.4.2 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi.....	26
2.5 Kinerja	28
2.5.1 Pengertian Kinerja.....	28
2.5.2 Dimensi Kinerja	30
2.6 Keterkaitan Iklim Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan.....	32
2.7 Hipotesis Penelitian	35
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Tipe Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	40
3.4.1 Definisi Konsep	40
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Data Primer	45
3.5.2 Data Sekunder	46
3.6 Teknik Analisa Data	46

3.6.1 Skala Pengukuran Instrumen	47
3.6.2 Pretest.....	48
3.6.2.1 Uji Validitas	49
3.6.2.2 Reliabilitas	50
3.6.3 Analisis Koefisien Korelasi	51
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	52
3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	53
 BAB IV PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.1 Visi dan Misi	57
4.1.1.1 Nilai-nilai Utama Rabobank	58
4.1.2 Prinsip Dasar Kerja Rabobank	59
4.1.3 Produk dan Layanan	60
4.1.3.1 Perbankan Korporasi	60
4.1.3.2 Penghargaan dan Prestasi	62
4.1.4 Logo	62
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.2.2 Deskripsi Data Demografi Responden.....	66
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian	69
4.2.3.1 Variabel Iklim Komunikasi Organisasi	70
4.2.3.2 Variabel Kinerja Karyawan	76
4.2.4 Uji Normalitas Data	84
4.2.5 Analisis Koefisien Korelasi	85
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	86
4.3 Pembahasan	91

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	97
5.2.1	Saran Akademis	97
5.2.2	Saran Praktis	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Daftar Karyawan RII Cabang Tebet	38
3.2	Daftar Responden Karyawan RII Cabang Tebet	40
3.3	Operasionalisasi Konsep Variabel	42
3.4	Pernyataan dalam Kuesioner	45
3.5	Interpretasi Koefisien korelasi	52
3.6	Kategori Uji Hipotesis Penelitian	53
4.1	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X	64
4.2	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	65
4.3	Hasil Uji Reliabilitas	66
4.4	Demografi Responden Berdasarkan Umur (N=80)	67
4.5	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (N=80)	67
4.6	Demografi Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan (N=80)	68
4.7	Demografi Responden Berdasarkan Masa Kerja (N=80)	69
4.8	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kepercayaan	70
4.9	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Pembuatan Keputusan Partisipatif	71
4.10	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kejujuran	72
4.11	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Keterbukaan dalam Komunikasi	73
4.12	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Mendengarkan dalam Komunikasi	75
4.13	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kualitas Pekerjaan	76
4.14	Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kejujuran Karyawan	77

4.15 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Inisiatif	78
4.16 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kehadiran	78
4.17 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Sikap dan Etika Kerja ...	79
4.18 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kerjasama	80
4.19 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Kehandalan	81
4.20 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Pengetahuan Tentang Pekerjaan	81
4.21 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Tanggung Jawab	82
4.22 Distribusi Skor Jawaban Responden Dimensi Pemanfaatan Waktu	83
4.23 Hasil Uji Normalitas	85
4.24 Koefisien Korelasi Kedua Variabel	86
4.25 Tabel Anova	87
4.26 Persamaan Regresi dan Uji-t	88
4.27 Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
4.1	Prinsip Dasar Kerja Rabobank	59
4.2	Logo Rabobank	62
4.3	Kurva uji-T	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi data Pretest (N=20)
Lampiran 3	Correlations (Uji Validitas variabel x dan y) Pretest
Lampiran 4	Data Demografi Responden (N=80)
Lampiran 5	Tabulasi Data Variabel Iklim Komunikasi
Lampiran 6	Tabulasi Data Variabel Kinerja
Lampiran 7	Output Deskriptif Profil
Lampiran 8	Output Deskriptif Statistik
Lampiran 9	Output Korelasi
Lampiran 10	Output Normalitas (One Sample Kolmogorov-Smirnov-test)
Lampiran 11	Output Regresi
Lampiran 12	R Tabel
Lampiran 13	T Tabel
Lampiran 14	Struktur Organisasi PT. Bank Rabobank International Indonesia Kantor Cabang Tebet