



**PENGARUH KOMUNIKASI ATASAN – BAWAHAN TERHADAP  
MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG UTAMA (KCU) HASANUDIN**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**YOHANA RATIH AMALIA**  
44209110007

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2012

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI ATASAN – BAWAHAN  
TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN  
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG UTAMA  
(KCU) HASANUDIN

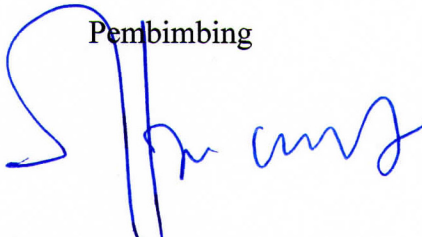
Nama : Yohana Ratih Amalia

NIM : 44209110007

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Mengetahui,

Pembimbing  


(Heri Budianto S.Sos, M.Si.)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI**

Nama : Yohana Ratih Amalia  
NIM : 44209110007  
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Atasan – Bawahan Terhadap Motivasi  
Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Utama  
(KCU) Hasanudin

1. Ketua Sidang

(Suryaning Hayati, MM)

2. Penguji Ahli

(Dr. Toto Sugito)

3. Pembimbing I

(Heri Budianto, S. Sos., M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Yohana Ratih Amalia

NIM : 44209110007

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Atasan – Bawahan Terhadap  
Motivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri  
Kantor Cabang Utama (KCU) Hasanudin

Jakarta, Oktober 2012

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing I

(Heri Budianto, S. Sos., M.Si)

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

Hubungan Masyarakat

(Drs. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunianya, sehingga peneliti dapat melewati segala hambatan dan rintangan di dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Komunikasi Atasan – Bawahan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Utama (KCU) Hasanudin”, ditulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi Sarjana Strata (S1) Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan berupa dukungan, sumbangan pikiran, dan bimbingan yang sangat besar. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Heri Budianto S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing peneliti menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Jonathan dan Ibu Nia Nurkania sebagai orang tua serta adik-adik yang telah memberikan doa dan dorongan.
3. Bapak Juwono Tri Admojo, S.Sos, M.Si selaku ketua bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Retno Handayani selaku Kepala Divisi SDM Cabang Utama Hasanudin yang telah bersedia menerima peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCU Hasanudin.

5. Para dosen yang telah memberikan pemahaman ilmu dan membuka cakrawala pemikiran peneliti selama menekuni ilmu di bangku kuliah.
6. Teman – teman UMB PR angkatan 15 yang telah berbagi banyak pengalaman dan ilmu.
7. Teman – teman kantor yang selalu setia memberikan dukungan kepada peneliti.
8. Kepada semua responden dari Bank Syariah Mandiri yang bersedia memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Kepada Saiful Anwar yang setia menemani peneliti untuk mengerjakan skripsi dan memberikan dukungan, doa serta motivasi positif.
10. Kepada Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menuntut ilmu Public Relations.
11. Semua pihak yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Atas saran dan kritik yang membangun, peneliti sampaikan terima kasih.

Jakarta, 4 Agustus 2012

Peneliti

## DAFTAR ISI

COVER

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| ABSTRAK .....         | i   |
| KATA PENGANTAR.....   | ii  |
| DAFTAR ISI.....       | iv  |
| DAFTAR TABEL .....    | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN ..... | ix  |

|               |                              |          |
|---------------|------------------------------|----------|
| <b>BAB I</b>  | <b>PENDAHULUAN.....</b>      | <b>1</b> |
| 1.1           | Latar Belakang Masalah.....  | 1        |
| 1.2           | Rumusan Masalah.....         | 5        |
| 1.3           | Tujuan Penelitian.....       | 6        |
| 1.4           | Manfaat Penelitian.....      | 6        |
| 1.4.1         | Manfaat Akademis.....        | 6        |
| 1.4.2         | Manfaat Praktis.....         | 6        |
| <b>BAB II</b> | <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <b>7</b> |
| 2.1           | Komunikasi.....              | 7        |
| 2.1.1         | Pengertian Komunikasi.....   | 7        |
| 2.1.2         | Tujuan Komunikasi.....       | 8        |
| 2.1.3         | Proses Komunikasi.....       | 8        |
| 2.2           | Komunikasi Organisasi.....   | 9        |

|                |                                                                   |           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1          | Pentingnya Komunikasi Dalam Organisasi.....                       | 10        |
| 2.2.2          | Dimensi Komunikasi Dalam Kehidupan Organisasi...                  | 11        |
| 2.3            | Komunikasi Atasan - Bawahan.....                                  | 14        |
| 2.3.1          | <i>Employee Relations</i> .....                                   | 14        |
| 2.3.2          | Tipe Komunikasi Atasan Kepada Bawahan.....                        | 16        |
| 2.3.3          | Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Atasan<br>Kepada Bawahan..... | 18        |
| 2.4            | Motivasi Kerja.....                                               | 20        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                                 | <b>25</b> |
| 3.1            | Tipe Penelitian.....                                              | 25        |
| 3.2            | Metode Penelitian.....                                            | 26        |
| 3.3            | Teknik Pengumpulan Data .....                                     | 27        |
| 3.3.1          | Data Primer .....                                                 | 27        |
| 3.3.2          | Data Sekunder .....                                               | 28        |
| 3.4            | Populasi .....                                                    | 28        |
| 3.5            | Sampel .....                                                      | 29        |
| 3.5.1          | Teknik Penarikan Sampel.....                                      | 29        |
| 3.6            | Regresi Linier Sederhana .....                                    | 30        |
| 3.7            | Uji Validitas .....                                               | 31        |
| 3.8            | Uji Reliabilitas .....                                            | 34        |
| 3.9            | Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....                         | 35        |
| 3.9.1          | Definisi Konseptual Komunikasi Atasan – Bawahan.                  | 35        |



|               |                                         |           |
|---------------|-----------------------------------------|-----------|
| 3.9.2         | Definisi Konseptual Motivasi Kerja..... | 35        |
| 3.10          | Teknik Analisa Data.....                | 42        |
| 3.11          | Hipotesa Penelitian.....                | 43        |
| <b>BAB IV</b> | <b>PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>45</b> |
| 4.1           | Gambaran Umum Tempat Penelitian.....    | 45        |
| 4.2           | Hasil Penelitian .....                  | 47        |
| 4.2.1         | Data Responden.....                     | 47        |
| 4.2.2         | Analisis Deskriptif.....                | 50        |
| 4.2.2.1       | Komunikasi Atasan - Bawahan.....        | 50        |
| 4.2.2.2       | Motivasi Kerja Karyawan .....           | 65        |
| 4.3           | Analisis Bivariate.....                 | 75        |
| 4.4           | Analisis Regresi.....                   | 76        |
| 4.5           | Pembahasan.....                         | 81        |
| <b>BAB V</b>  | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>        | <b>84</b> |
| 5.1           | Kesimpulan .....                        | 84        |
| 5.2           | Saran .....                             | 85        |
| 5.2.1         | Saran Praktis.....                      | 85        |
| 5.2.2         | Saran Akademis .....                    | 88        |

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner.....                                                | 28 |
| Tabel 3.2 Uji Validitas Komunikasi Atasan - Bawahan.....                                        | 32 |
| Tabel 3.3 Uji Validitas Motivasi Kerja Karyawan.....                                            | 33 |
| Tabel 3.4 Operasionalisasi Konsep.....                                                          | 36 |
| Tabel 3.5 Skor Skala Likert.....                                                                | 43 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....                                                          | 47 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                                                   | 48 |
| Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....                                                     | 48 |
| Tabel 4.4 Status Pernikahan.....                                                                | 49 |
| Tabel 4.5 Atasan memberikan setiap kesempatan untuk berkomunikasi<br>kepada bawahan.....        | 50 |
| Tabel 4.6 Atasan terbuka terhadap penilaian kinerja karyawan.....                               | 51 |
| Tabel 4.7 Atasan terbuka menerima segala saran dan kritik yang disampaikan<br>dari bawahan..... | 52 |
| Tabel 4.8 Atasan memberikan gambaran secara tertulis pekerjaan karyawan                         | 53 |
| Tabel 4.9 Atasan memberikan gambaran secara lisan pekerjaan karyawan.....                       | 53 |
| Tabel 4.10 Atasan menyampaikan pengarahan melalui memo.....                                     | 54 |
| Tabel 4.11 Atasan menyampaikan pengarahan melalui email.....                                    | 55 |
| Tabel 4.12 Atasan memberikan sanksi dan teguran secara tulisan.....                             | 55 |
| Tabel 4.13 Pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan                           |    |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ditandatangani secara tertulis oleh atasan.....                                                                    | 56 |
| Tabel 4.14 Atasan memberikan perintah / tugas melalui beberapa media.....                                          | 57 |
| Tabel 4.15 Atasan memberikan tugas yang tidak sesuai dengan jabatan<br>karyawan.....                               | 57 |
| Tabel 4.16 Atasan memberikan tugas baru sedangkan tugas-tugas yang lain<br>lebih penting deadline.....             | 58 |
| Tabel 4.17 Atasan meminta karyawan tetap melakukan pekerjaan walaupun<br>jam kerja sudah berakhir.....             | 59 |
| Tabel 4.18 Briefing dari atasan dilakukan saat sebelum jam kerja.....                                              | 60 |
| Tabel 4.19 Atasan memberikan instruksi di saat di luar jam kerja.....                                              | 61 |
| Tabel 4.20 Bawahan dapat mengerti secara jelas instruksi dari atasan.....                                          | 61 |
| Tabel 4.21 Bawahan melaksanakan tugas dari atasan dengan baik.....                                                 | 62 |
| Tabel 4.22 Bawahan menerima pesan langsung dari atasan.....                                                        | 63 |
| Tabel 4.23 Bawahan yakin dan percaya pesan yang disampaikan oleh atasan....                                        | 64 |
| Tabel 4.24 Karyawan dapat bekerja giat untuk memenuhi kebutuhan fisiknya...                                        | 65 |
| Tabel 4.25 Karyawan nyaman dengan kebutuhan fisiknya yang diberikan dari<br>perusahaan melalui hasil kerjanya..... | 65 |
| Tabel 4.26 Karyawan mempergunakan hasil kerjanya untuk memenuhi<br>kebutuhan fisiknya.....                         | 66 |
| Tabel 4.27 Karyawan diberikan keamanan dan keselamatan dalam bekerja.....                                          | 67 |
| Tabel 4.28 Karyawan puas akan keamanan dan keselamatan yang diberikan<br>perusahaan.....                           | 67 |

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.29 Karyawan menggunakan keamanan dan keselamatan yang tersedia<br>di perusahaan.....                                            | 68 |
| Tabel 4.30 Karyawan merasa nyaman dengan lingkungan pekerjaannya.....                                                                   | 69 |
| Tabel 4.31 Karyawan mempunyai pergaulan yang dapat diterimanya.....                                                                     | 69 |
| Tabel 4.32 Karyawan merasa dihormati antar karyawan ataupun dengan atasan                                                               | 70 |
| Tabel 4.33 Karyawan diberikan kesempatan terlibat dalam melaksanakan<br>tujuan kerja yang ingin dicapai oleh atasan dan perusahaan..... | 71 |
| Tabel 4.34 Karyawan merasa pendapatnya dihargai.....                                                                                    | 72 |
| Tabel 4.35 Hasil kerjanya diakui dan diterima oleh atasan.....                                                                          | 72 |
| Tabel 4.36 Karyawan mendapat jenjang karir dari perusahaan.....                                                                         | 73 |
| Tabel 4.37 Karyawan mendapat training atau pendidikan khusus dari<br>perusahaan.....                                                    | 74 |
| Tabel 4.38 Karyawan mendapat kesempatan untuk berkreasi dan inovasi.....                                                                | 74 |
| Tabel 4.39 Correlations.....                                                                                                            | 75 |
| Tabel 4.40 Model Summary.....                                                                                                           | 76 |
| Tabel 4.41 Coefficient.....                                                                                                             | 77 |
| Tabel 4.42 ANOVA.....                                                                                                                   | 79 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| Tabel Lampiran 1 Kuesioner.....                    |
| Tabel Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel.....       |
| Tabel Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian ..... |
| Tabel Lampiran 4 Curriculum Vitae .....            |