



**PENGARUH SISTEM KOMUNIKASI, IKLIM KOMUNIKASI, DAN
BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
BIRO SUMBER DAYA KELEMBAGAAN KOPERASI
TELEKOMUNIKASI SELULAR JAKARTA**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH:
ARNITA SARI DESIYANTI
55215120041

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**PENGARUH SISTEM KOMUNIKASI, IKLIM KOMUNIKASI,
DAN BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI BIRO SUMBER DAYA UMUM KOPERASI
TELEKOMUNIKASI SELULAR JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH:
ARNITA SARI DESIYANTI
55215120041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Judul : Pengaruh Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya
Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Sumber Daya
Umum Koperasi Telekomunikasi Selular Jakarta
Nama : Arnita Sari Desiyanti
NIM : 55215120041
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Corporate Communications*
Tanggal : 30 Agustus 2017

Jakarta, 22 Agustus 2017

Pembimbing Utama,

(Dr. Henni Gusfa, M.Si.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : Pengaruh Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya
Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Sumber Daya
Umum Koperasi Telekomunikasi Selular Jakarta
Nama : Arnita Sari Desiyanti
NIM : 55215120041
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Corporate Communications*
Tanggal : 30 Agustus 2017

Jakarta, 30 Agustus 2017

Ketua Sidang:
Dr. Elly Yuliani, M.Si.

(.....)

Penguji Ahli:
Dr. Farid Hamid, M.Si.

(.....)

Pembimbing:
Dr. Henni Gusfa, M.Si.

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Pengaruh Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya
Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Sumber Daya
Umum Koperasi Telekomunikasi Selular Jakarta
Nama : Arnita Sari Desiyanti
NIM : 55215120041
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Corporate Communications*
Tanggal : 30 Agustus 2017

Jakarta, 9 September 2017

Ketua Sidang:
Dr. Elly Yuliawati, M.Si.

(.....)

Penguji Ahli:
Dr. Farid Hamid, M.Si.

(.....)

Pembimbing:
Dr. Henni Gusfa, M.Si.

(.....)

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Sumber Daya Umum Koperasi Telekomunikasi Selular Jakarta
Nama : Arnita Sari Desiyanti
NIM : 55215120041
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsenterasi : *Corporate Communications*
Tanggal : 30 Agustus 2017

Mengesahkan,
Pembimbing



(Dr. Henni Gusfa, M.Si.)

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana,



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi,



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Sumber Daya Umum Koperasi Telekomunikasi Selular Jakarta
Nama : Arnita Sari Desiyanti
NIM : 55215120041
Program : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 30 Agustus 2017

Merupakan hasil produk studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

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

Jakarta, 9 September 2017



UNIVERSITAS (Arnita Sari Desiyanti)

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Maha Agung yang tiada henti memberikan tanda-tandanya kepada penulis untuk terus dapat mengerti kehendak-Nya dan senantiasa hidup untuk berkenan di hadapan-Nya. Tesis ini akhirnya dapat diselesaikan oleh penulis sesuai dengan ketentuan dan tepat pada waktunya. Penulis menyusun tesis ini berdasarkan kegiatan penelitian lapangan yang dilaksanakan di unit *Corporate Communications* Koperasi Telekomunikasi Selular (“Kisel”) di Jakarta.

Tesis ini merupakan salah satu persyaratan lulus Strata-2, Fakultas Magister Ilmu Komunikasi, Jurusan *Corporate Communications*, Universitas Mercu Buana. Penulis membahas mengenai hubungan dan pengaruh sistem komunikasi, iklim komunikasi, dan budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan melalui metode audit komunikasi, yang berhubungan dengan tesis penulis yaitu “Pengaruh Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Sumber Daya Umum Koperasi Telekomunikasi Selular Jakarta”. Tidak lupa pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi;
2. Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi dan Dosen Pembimbing;
3. Seluruh dosen pengajar program Pascasarjana;
4. Seluruh staff tata usaha program Pascasarjana;
5. Dewan Pengurus Kisel periode 2015-2018, terutama Bapak Agus Munafi selaku Pengurus yang membawahi Direktorat Sumber Daya Umum Kisel;
6. Papa, Ayah, Bapak, *Daddy*, R. Ruchiyat Wijaya (Alm.). Aku sayang sekali sama Papa;

7. Ibundaku, Suwarni. Terima kasih, terima kasih, dan terima kasih;
8. Kakak pertamaku dan istri, Apiet dan Indah. *Thank you for always understand me*; dan
9. Kakak keduaku dan istri, Didiet dan Erna.

Pada akhirnya, penulis mampu menyelesaikan tesis ini yang sempurna dengan seluruh kekurangannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2017

Arnita Sari Desiyanti

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.2 Kegunaan Penelitian	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teori	23
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	23
2.2.2 Audit Komunikasi	37
2.2.3 Kinerja Karyawan	42
2.3 Kerangka Pemikiran	43
2.4 Hipotesis	48

METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1 Paradigma Penelitian	49
3.2 Jenis Penelitian	50
3.3 <i>Variable</i> Penelitian	50
3.3.1 Definisi Konsep.....	51
3.3.2 Definisi Operasional	51
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.4.1 Uji Validitas	56
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	60
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.8 Teknik Analisis Data	61
PEMBAHASAN	68
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	68
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	73
4.1.2 Responden Menurut Usia	73
4.1.3 Responden Menurut Posisi Jabatan	74
4.1.4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	75
4.1.5 Responden Menurut Kepatuhan Jam Kerja	75
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 <i>Variable</i> Sistem Komunikasi.....	76
4.2.2 <i>Variable</i> Iklim Komunikasi	92
4.2.3 <i>Variable</i> Budaya Perusahaan	102
4.2.4 <i>Variable</i> Kinerja Karyawan	107
4.2.5 Uji Hipotesis	116
4.3 Pembahasan	123
4.3.1 Hasil Uji Hipotesis adanya Hubungan dan/atau Pengaruh di antara Sistem Komunikasi dengan Kinerja Karyawan.....	124
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis adanya Hubungan dan/atau Pengaruh di antara Iklim Komunikasi dengan Kinerja Karyawan	126

4.3.3 Hasil Uji Hipotesis adanya Hubungan dan/atau Pengaruh di antara Budaya Perusahaan dengan Kinerja Karyawan	129
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis adanya Hubungan dan/atau Pengaruh di antara Sistem Komunikasi, Iklim Komunikasi, dan Budaya Perusahaan dengan Kinerja Karyawan	131
KESIMPULAN DAN SARAN.....	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran-saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	139



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Konsep <i>Variable</i>	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional <i>Variable</i>	52
Tabel 3.3 Skor Nilai Kuisisioner	55
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 3.5 Nilai Alpha Cronbach	59
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 3.7 Kriteria Tingkat Kekuatan Korelasi	63
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	74
Tabel 4.3 Responden Menurut Posisi Jabatan	74
Tabel 4.4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	75
Tabel 4.5 Responden Menurut Kepatuhan Jam Kerja	75
Tabel 4.6 Pesan perusahaan meningkatkan <i>sense belonging</i> karyawan	77
Tabel 4.7 Publikasi perusahaan menarik dan bermanfaat	78
Tabel 4.8 Publikasi perusahaan menarik dan bermanfaat	79
Tabel 4.9 Atasan informatif	79
Tabel 4.10 Atasan dua level ke atas informatif	80
Tabel 4.11 Rekan kerja informatif	81
Tabel 4.12 <i>Top management</i> sangat informatif	81
Tabel 4.13 Isu-isu selentingan tidak banyak beredar	82
Tabel 4.14 Komunikasi tertulis diterima karyawan	83
Tabel 4.15 Komunikasi lisan diterima karyawan	83
Tabel 4.16 Karyawan mengetahui isu-isu krusial perusahaan	84
Tabel 4.17 Informasi dari atasan bermutu	85
Tabel 4.18 Informasi dari dua level ke atas bermutu	85
Tabel 4.19 Informasi dari rekan kerja bermutu	86

Tabel 4.20 Informasi dari <i>top management</i> bermutu	87
Tabel 4.21 Isu-isu selentingan banyak beredar	87
Tabel 4.22 Komunikasi tertulis sering diterima karyawan.....	88
Tabel 4.23 Komunikasi lisan sering diterima karyawan	89
Tabel 4.24 Karyawan menerima pesan sesuai dengan yang disampaikan	89
Tabel 4.25 Intervalisasi <i>variable</i> sistem komunikasi	91
Tabel 4.26 Penilaian <i>variable</i> sistem komunikasi.....	91
Tabel 4.27 Atasan yakin dan percaya kepada bawahan/rekan kerja	93
Tabel 4.28 Bawahan yakin dan percaya kepada Atasan	93
Tabel 4.29 Perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan...94	
Tabel 4.30 Perusahaan menyediakan wadah komunikasi bagi karyawan.....	95
Tabel 4.31 Antar karyawan saling jujur dan terbuka	95
Tabel 4.32 Antar karyawan mampu mengekspresikan pendapatnya	96
Tabel 4.33 Karyawan menerima informasi dengan baik dari atasan	97
Tabel 4.34 Karyawan memiliki akses untuk menerima informasi.....	97
Tabel 4.35 Aspirasi karyawan sangat penting dan diterima oleh perusahaan....98	
Tabel 4.36 Atasan mendengar dan menerima saran bawahan.....	99
Tabel 4.37 Karyawan berkomitmen meraih tujuan perusahaan	100
Tabel 4.38 Perusahaan peduli dengan kesejahteraan karyawan	100
Tabel 4.39 Intervalisasi <i>variable</i> iklim komunikasi.....	102
Tabel 4.40 Penilaian <i>variable</i> iklim komunikasi	102
Tabel 4.41 Perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan karyawannya..103	
Tabel 4.42 Perusahaan memiliki nilai-nilai yang diwariskan	104
Tabel 4.43 Perusahaan memberikan lingkungan belajar kepada karyawan.....	105
Tabel 4.44 Intervalisasi <i>variable</i> budaya perusahaan	106
Tabel 4.45 Penilaian <i>variable</i> budaya perusahaan	106
Tabel 4.46 Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kualitas	108
Tabel 4.47 Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar jumlah	109
Tabel 4.48 Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu	110
Tabel 4.49 Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa jam ekstra	111
Tabel 4.50 Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai fasilitas tersedia	111

Tabel 4.51 Karyawan dapat melaksanakan pekerjaan tanpa perintah	112
Tabel 4.52 Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa diingatkan.....	113
Tabel 4.53 Karyawan patuh terhadap peraturan perusahaan.....	114
Tabel 4.54 Karyawan mampu bekerjasama dengan rekan kerja	114
Tabel 4.55 Intervalisasi <i>variable</i> kinerja karyawan	116
Tabel 4.56 Penilaian <i>variable</i> kinerja karyawan	116
Tabel 4.57 Hubungan <i>variable</i> sistem komunikasi dengan kinerja	117
Tabel 4.58 Pengaruh <i>variable</i> sistem komunikasi dengan kinerja.....	118
Tabel 4.59 Hubungan <i>variable</i> iklim komunikasi dengan kinerja	119
Tabel 4.60 Pengaruh <i>variable</i> iklim komunikasi dengan kinerja.....	119
Tabel 4.61 Hubungan <i>variable</i> budaya perusahaan dengan kinerja.....	120
Tabel 4.62 Pengaruh <i>variable</i> budaya perusahaan dengan kinerja	121
Tabel 4.63 Hubungan sistem komunikasi, iklim komunikasi, dan budaya perusahaan sebagai satu kesatuan, dengan kinerja	122
Tabel 4.64 Pengaruh sistem komunikasi, iklim komunikasi, dan budaya perusahaan sebagai satu kesatuan, dengan kinerja	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran.....	47
---	----

