

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Akademis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Komunikasi Organisasi	13
2.3. Fungsi Komunikasi Organisasi	18
2.4. Hambatan Komunikasi Organisasi.....	19
2.5. Iklim Komunikasi Organisasi.....	21
2.6. Konsep Produktivitas Kerja.....	25
2.6.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	27
2.7. Kerangka Konsep Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja	33
2.8. Hipotesis Penelitian	35
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Tipe Penelitian	36
3.2. Metode Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel.....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1. Data Primer	49
3.4.2. Data Sekunder.....	41

3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.5.1.	Validitas	41
3.5.2.	Hasil Uji Validitas	43
3.5.3.	Reliabilitas	50
3.5.4.	Hasil Uji Reliabilitas	52
3.6.	Teknik Analisis Data	53
3.6.1.	Uji Korelasi Spearman	56
3.6.2.	Metode Analisis Regresi	57
3.6.3.	Uji t	58
3.7.	Operasionalisasi Konsep	60
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		68
4.1.	Gambaran Umum	68
4.1.1	Profil PT Bank Central Asia Tbk (BCA).....	68
4.1.2.	Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk	76
4.2.	Objek Penelitian.....	76
4.3.	Hasil Penelitian	81
4.3.1.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	81
4.3.2.1.	Dimensi Kepercayaan	83
4.3.2.1.1.	Indikator Personel di Semua Tingkat Menunjukkan Hubungan Kepercayaan.....	83
4.3.2.1.2.	Personel di semua tingkat menunjukkan hubungan Keyakinan.....	86
4.3.2.1.3.	Personel di semua tingkat menunjukkan hubungan Kredibilitas	89
4.3.2.2.	Dimensi Pembuatan Keputusan Bersama.....	92
4.3.2.2.1.	Indikator Para pegawai di semua tingkat diajak berkomunikasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi	92
4.3.2.2.2.	Indikator Para pegawai di semua tingkat diajak Berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi	95
4.3.2.2.3.	Indikator Para pegawai di semua tingkat dilibatkan oleh Atasan dalam proses pembuatan keputusan.....	98
4.3.2.2.3.	Indikator Para pegawai di semua tingkat dilibatkan oleh Atasan dalam proses penentuan tujuan	101
4.3.2.3.	Dimensi Kejujuran	104
4.3.2.3.1.	Indikator Kejujuran mewarnai hubungan-hubungan dalam organisasi.....	104
4.3.2.3.2.	Indikator Keterusterangan mewarnai hubungan hubungan organisasi	107
4.3.2.3.3.	Indikator Para pegawai mampu mengatakan apa yang ada dalam pikiran tanpa ada batasan.....	110
4.3.2.4.	Dimensi Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah	113
4.2.2.4.1.	Indikator Anggota organisasi memiliki kesempatan	

dalam memperoleh informasi tentang tugasnya	113
4.3.2.4.2. Indikator Anggota memiliki kesempatan dalam memperoleh informasi yang mempengaruhi kemampuan guna mengkoordinasikan pekerjaan dengan orang lain	116
4.3.2.4.3. Indikator Anggota organisasi memiliki kesempatan memperoleh informasi yang berhubungan luas dengan perusahaan.....	119
4.3.2.5. Dimensi Mendengarkan dalam komunikasi ke atas.....	122
4.3.2.5.1. Indikator Personel di semua tingkat mendengarkan saran yang dikemukakan personel di tingkat bawahan dalam organisasi secara berkesinambungan	122
4.3.2.5.2. Indikator Personel di semua tingkat mendengarkan saran yang dikemukakan personel di tingkat bawahan dalam organisasi dengan pikiran terbuka.....	125
4.3.2.5.3. Indikator Informasi dari bawahan dianggap penting untuk dilaksanakan.....	128
4.3.2.6. Dimensi Perhatian pada Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi	132
4.3.2.6.1. Indikator Personel di semua tingkat menunjukkan komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi-produktivitas tinggi.....	132
4.3.2.6.2. Indikator Personel di semua tingkat berkomitmen meningkatkan kualitas organisasi.....	135
4.3.2.6.3. Indikator Personel di semua tingkat berkomitmen terhadap tujuan-tujuan biaya rendah (efisiensi)	138
4.3.2.6.4. Indikator Personel di semua tingkat menunjukkan perhatian pada anggota organisasi lain	141
4.3.3. Analisis Variabel Produktivitas Kerja	144
4.3.3.1. Dimensi <i>Quantity</i> (Kuantitas)	144
4.3.3.1.1. Indikator Jumlah Tugas yang Diberikan Kepada Pegawai per Hari.....	144
4.3.3.1.2. Indikator Jumlah tugas yang dapat diselesaikan anda per Hari.....	147
4.3.3.2. Dimensi <i>Get Job Done</i> (Menyelesaikan Pekerjaan)	150
4.3.3.2.1. Indikator Memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan	150
4.3.3.2.2. Indikator Anda selalu bersemangat untuk dapat menyelesaikan pekerjaan	153
4.3.3.2.3. Indikator Anda terampil dalam mengerjakan tugas.....	156
4.3.3.2.4. Indikator Memiliki profesionalisme pada pekerjaan yang Diberikan	159
4.3.3.2.5. Indikator Anda dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai Harapan.....	162
4.3.3.3. Dimensi <i>Quality</i> (Kualitas)	165
4.3.3.3.1. Indikator Hasil pekerjaan dirasa baik oleh diri sendiri.....	165
4.3.3.3.2. Indikator pekerjaan diterima dengan baik oleh pemberi tugas	167
4.3.3.4. Dimensi <i>Social Relationship</i> (<i>Hubungan dengan Sosial</i>).....	170
4.3.3.4.1. Indikator Hubungan antara rekan kerja baik.....	170

4.3.3.4.2. Indikator Hubungan baik dengan bagian lain dalam Perusahaan	173
4.3.3.4.3. Indikator Dapat berkomunikasi dengan lingkungan sosial.....	176
4.3.3.4.4. Indikator berkoordinasi dengan lingkungan perusahaan	179
4.3.3.5. Dimensi <i>Best You Can Do (Mengerahkan Kemampuan Terbaik)</i> .	182
4.3.3.5.1. Indikator Berusaha mencapai hasil lebih dari yang diharapkan....	182
4.3.3.5.2. Indikator Mengembangkan diri untuk terus meningkatkan kemampuan.....	185
4.3.3.5.3. Mengerahkan seluruh kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik.....	188
4.3.3.6. Dimensi <i>Goals (Tujuan)</i>	191
4.3.3.6.1. Indikator Anda memiliki sifat positif untuk mencapai tujuan perusahaan.....	191
4.3.3.6.2. Indikator Anda memiliki sifat positif untuk mencapai tujuan perusahaan.....	194
4.3.3.7. Dimensi <i>Number of Errors (Tingkat Kesalahan)</i>	197
4.3.3.7.1. Indikator Meningkatkan mutu dengan meminimalisir tingkat kesalahan.....	197
4.3.3.7.2. Indikator Meminimalisir kesalahan yang bertujuan untuk perusahaan	200
4.3.3.8. Dimensi <i>Timeliness (Ketepatan Waktu)</i>	203
4.2.3.8.1. Indikator Pandai mengatur ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	203
4.3.3.8.2. Indikator Pandai dalam efisiensi waktu.....	206
4.4. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	209
4.5. Hasil Uji Regresi Liniear Sederhana.....	210
4.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	211
4.7. Hasil Uji t Hitung	212
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	215
4.8.1. Iklim Komunikasi Organisasi	215
4.8.2. Produktivitas Kerja.....	222
4.8.3. Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk	229
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	231
5.1. Kesimpulan	231
5.2. Saran	233
5.2.1. Saran Teoritis	233
5.2.2. Saran Praktis	233
DAFTAR PUSTAKA	235
LAMPIRAN	viii