



**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DAN  
PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(SURVEY EKSPANATIF KARYAWAN *OUTSOURING CONTACT*  
*CENTER PT BANK XYZ TBK*)**

TESIS

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh  
RIA MELINDA

**NIM : 55218110031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## **ABSTRACT**

*Organizational communication climate describes a demand for increased productivity and achievement of an organization which are indirectly related to the achievement of an organization. When employees in an organization have effective and communicative communication, loyalty to the organization will grow and strengthen active relationships, and support each other in achieving organizational goals. In an organization, employees want to be well cared for so that employees can think that the company is participating in their career development. Every employee must know the functions and responsibilities in the work environment, so that employees can have a higher ability to complete all their obligations. Employee performance and company performance can be achieved well when career development in the company is clear. Bank ZYX Contact Center has more outsourced or contract employees than organic or permanent employees. Employee performance at Bank ZYX is relatively low, presumably because of a lack of communication and unclear career development which is also influenced by the organizational communication climate, because the delivery of information from Supervisors / Managers is often unacceptable to the bottom due to the flow of information delivery which is not good. This research uses an explanative quantitative approach. The purpose of this study is to analyze the influence of the Organizational Communication Climate and Career Development on Performance at Bank ZYX. The sample in this study were 214 respondents. In this study using a survey method, through a research instrument, namely a questionnaire. Based on the search results, the correlation coefficient value is 50.7%. There is an influence between Organizational Communication Climate and Career Development on Performance at Bank ZYX, while the remaining 49.3% is influenced by other variables.*

**Keyword: Organizational Communication Climate, Career Development, Employee Performance**

## ABSTRAK

Iklm komunikasi organisasi menggambarkan suatu tuntutan dalam peningkatan produktivitas serta prestasi sebuah organisasi yang secara tidak langsung saling berhubungan dengan pencapaian sebuah organisasi. Ketika karyawan dalam sebuah organisasi memiliki komunikasi yang efektif dan komunikatif akan tumbuh sebuah loyalitas kepada organisasi dan memperat hubungan yang aktif, dan saling mendukung dalam mencapai sebuah tujuan organisasi. Dalam sebuah organisasi, karyawan ingin diperhatikan secara baik sehingga karyawan dapat berpikir bahwa perusahaan turut serta dalam pengembangan karir dirinya. Setiap karyawan harus mengetahui fungsi dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja, sehingga karyawan dapat mempunyai kemampuan yang lebih tinggi dalam menyelesaikan segala kewajibannya. Kinerja karyawan dan kinerja perusahaan dapat diraih dengan baik ketika pengembangan karir dalam perusahaan tersebut terbilang jelas. Contact Center Bank ZYX lebih memiliki banyak karyawan outsourcing atau kontrak dibanding dengan karyawan organik atau tetap. Kinerja karyawan pada Bank ZYX terbilang rendah diduga karena adanya sebuah komunikasi yang kurang serta pengembangan karir yang tidak jelas ikut dipengaruhi oleh iklim komunikasi organisasi, karena adanya penyampaian informasi dari Supervisor/Manajer sering kali tidak dapat diterima kepada bagian bawah yang disebabkan oleh alur penyampaian informasi yang kurang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa sejauh mana pengaruh dari Iklim Komunikasi Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja di Bank ZYX. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 214 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode survey, melalui instrumen penelitian yaitu kuesioner. Berdasarkan hasil pencarian didapat nilai koefisien korelasi 50,7% terdapat pengaruh antara Iklim Komunikasi Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja pada Bank ZYX, sedangkan sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** Iklim Komunikasi Organisasi, Pengembangan Karir, Kinerja

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan” dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Selama proses penyusunan tesis tentu saja penulis banyak menemui kesulitan, kendala, dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan banyak terima kasih. Rasa terima kasih tersebut peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Ketua Proqram Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Suraya M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dengan sabar dan selalu mendukung saya selama ini.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmu dan bantuannya

5. Kedua orang tua tercinta Bapak Roni Gunawan dan Ibu Rahmawaty untuk segala doa dan dukungannya.
6. Sahabat terbaik saya Deden Gugus Mahendra atas bantuan dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi angkatan 33, terima kasih atas dukungan serta bantuan yang selama ini kalian berikan khususnya untuk Nissa Islahul.
8. Rekan-rekan SQUADRAN yang selama ini mendukung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 September 2020

Ria Melinda



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

**PENGESAHAN TESIS**

Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Pengembangan Karir  
terhadap Kinerja Karyawan  
Nama : Ria Melinda  
NIM : 55218110031  
Program : Magister Ilmu Komunikasi  
Tanggal : 22 September 2020

Jakarta, 20 September 2020

Mengesahkan  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

( Dr. Suraya, M.Si )

Ketua Program Pascasarjana

(Prof. Dr.Ing. Mudrik Alaydrus )

Ketua Program Studi

(Dr.Ahmad Mulyana, M.Si)

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa dengan sebenarnya semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan

Nama Lengkap : Ria Melinda

NIM : 55218110031

Program : Pascasarjana

Tanggal : 22 September 2020

Merupakan hasil karya 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 ini di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 September 2020



**Ria Melinda**

**PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ria Melinda

NIM : 55218110031

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

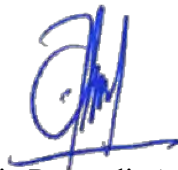
dengan judul

“Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan” telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal, 14 September 2020 didapatkan nilai presentasi sebesar 14%.

MERCU BUANA

Jakarta, 14 September 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Maksud Penelitian .....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Teori Komunikasi .....	15
2.2.2 Iklim Komunikasi Organisasi .....	19

2.2.3	Komunikasi Internal .....	24
2.2.4	Struktur Organisasi .....	28
2.2.5	Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi .....	29
2.2.6	Pendekatan Iklim Organisasi .....	31
2.2.7	Dimensi Iklim Organisasi .....	32
2.2.7	Pengembangan Karir .....	34
2.2.7	Kinerja Karyawan .....	38
2.3	Hipotesis .....	40
2.4	Kerangka Berpikir .....	42
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	45
3.2	Jenis Penelitian .....	46
3.3	Variabel Penelitian .....	47
3.3.1	Definisi Konsep .....	48
3.3.2	Operasional Konsep .....	48
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	52
3.4.1	Populasi .....	52
3.4.2	Sampel .....	52
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	53
3.5.1	Data Primer .....	54
3.5.2	Data Sekunder .....	54
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.6.1	Kuesioner .....	54
3.7	Pretest Kuesioner .....	55
3.7.1	Validitas .....	55
3.7.2	Reabilitas .....	55
3.8	Teknis Analisis Data .....	55
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	55
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	56

3.8.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.8.4 Multiple Regression.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	64
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	64
4.1.2 Visi dan Misi.....	67
4.1.3 Insan Bank XYZ .....	67
4.1.4 Program Pelatihan dan Pengembangan .....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1	Operasional Konsep.....	50
Tabel 3.2	Instrumental Skala Likert .....	51
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Mengukur Kekuatan Koefisien Korelasi .....	61
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi a <i>standardizes coefficient</i> .....	62
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Iklim Komunikasi Organisasi.....	69
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Pengembangan Karir .....	70
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian.....	72
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.7	Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Akhir .....	74
Tabel 4.8	Klasifikasi Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	75
Tabel 4.9	Mean Iklim Komunikasi Organisasi.....	76
Tabel 4.10	Mean Pengembangan Karir .....	77
Tabel 4.11	Mean Kinerja Karyawan.....	78
Tabel 4.12	Uji Normalitas Data.....	81
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas .....	82
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial (Pengujian Hipotesis).....	84
Tabel 4.15	Hasil Uji ANOVA (Uji Simultan).....	85
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi.....	86
Tabel 4.17	Output Koefisien Korelasi.....	88
Tabel 4.18	Hasil Korelasi Antardimensi pada Variabel .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berpikir .....	43
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedasitas dan Outlier .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	102
Lampiran 2	Data Ordinal Iklim Komunikasi Organisasi .....	107
Lampiran 3	Data Ordinal Pengembangan Karir .....	116
Lampiran 4	Data Ordinal Kinerja Karyawan.....	123
Lampiran 5	Hasil Penelitian SPSS Data Ordinal .....	136
Lampiran 6	Data Interval Iklim Komunikasi Organisasi.....	171
Lampiran 7	Data Interval Pengembangan Karir .....	193
Lampiran 8	Data Interval Kinerja Karyawan.....	207
Lampiran 9	Hasil Penelitian SPSS Data Interval.....	243
Lampiran 10	Hasil <i>Similarity Check</i> .....	261
Lampiran 11	Curriculum Vitae .....	265

