



**PENGELOLAAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
DALAM MEMPERBAIKI MOTIVASI KERJA DAN  
KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN JASA  
KONTRAKTOR  
(STUDI KASUS PADA PT. XYZ)**

**TESIS**

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

**OLEH**

**U NOVA WIDYA TRI ASTUTI**

**55221120010**

**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**




MERCU BUANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Nova Widya Tri Astuti  
NIM : 55221120010  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Konsentrasi : Corporate & Marketing Communications  
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi  
Dalam Memperbaiki Motivasi Kerja Dan  
Kinerja Karyawan Di Perusahaan Jasa  
Kontraktor (Studi Kasus Pada PT.XYZ)

Jakarta, 13 Februari 2024

Dosen Pembimbing

  
(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)



MERCU BUANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi Dalam  
Memperbaiki Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Di  
Perusahaan Jasa Kontraktor (Studi Kasus Pada PT.XYZ)  
Nama : Nova Widya Tri Astuti  
NIM : 55221120010  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate dan Marketing Communications  
Tanggal : 13 Februari 2024

Jakarta, 16 Februari 2024

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli :  
Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si
3. Pembimbing :  
Dr. Elly Yuliawati, M.Si



MERCU BUANA

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

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**


Judul : Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi Dalam  
Memperbaiki Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Di  
Perusahaan Jasa Kontraktor (Studi Kasus Pada PT.XYZ)  
Nama : Nova Widya Tri Astuti  
NIM : 55221120010  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate dan Marketing Communications  
Tanggal : 13 Februari 2024

Jakarta, 16 Februari 2024

Mengetahui,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang :  
Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli :  
Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si (.....)
3. Pembimbing :  
Dr. Elly Yuliatwati, M.Si (.....)





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

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

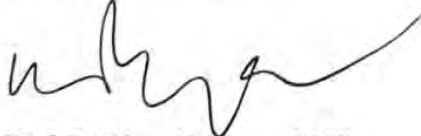
Nama : Nova Widya Tri Astuti  
NIM : 55221120010  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate dan Marketing Communications  
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi  
Dalam Memperbaiki Motivasi Kerja Dan  
Kinerja Karyawan Di Perusahaan Jasa  
Kontraktor (Studi Kasus Pada PT.XYZ)

Jakarta, 13 Februari 2024

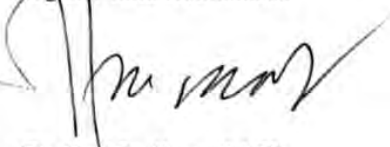
Dosen Pembimbing

  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Heri Budianto, M Si)

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

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

Nama : Nova Widya Tri Astuti  
NIM : 55221120010  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Memperbaiki Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Perusahaan Jasa Kontraktor (Studi Kasus Pada PT.XYZ)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 01 Februari 2024 didapatkan nilai persentase sebesar 24



Jakarta, 01 Februari 2024  
Administrator Turnitin

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Sukadi', is written over the printed name.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Sukadi, SE., MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul Tesis : Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Memperbaiki Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan di Perusahaan Jasa Kontraktor (Studi Kasus Pada PT.XYZ)

Nama : Nova Widya Tri Astuti

NIM : 55221120010

Program Studi : Corporate & Marketing Communications

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

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, 13 Februari 2024



Nova Widya Tri Astuti

## ABSTRAK

Karakteristik perusahaan jasa kontraktor, mekanikal dan tata udara sangat berbeda dan unik dibandingkan dengan perusahaan jasa lainnya. Perusahaan ini sangat berkaitan dengan waktu pada saat proses pelaksanaan pekerjaan proyek. Perusahaan jasa kontraktor mekanikal, elektrikal dan tata udara harus memiliki kemampuan manajemen proyek yang kuat dan efektif, karena pada dasarnya di dalam pekerjaan perusahaan jasa kontraktor harus mampu dalam merencanakan, mengorganisir, pengawasan yang cermat untuk mengendalikan sebuah proyek dengan baik.

Proses komunikasi perusahaan yang dilakukan oleh jasa kontraktor harus dapat dilakukan dengan efektif baik dengan pihak internal maupun eksternal. Iklim komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan jasa kontraktor adalah serba cepat dan tepat. Hal tersebut dikarenakan berpacu pada efisiensi waktu. Iklim komunikasi yang serba cepat dan tepat ini menyebabkan motivasi kerja dan kinerja karyawan menurun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan iklim komunikasi organisasi PT.XYZ dalam upaya memperbaiki motivasi kerja dan kinerja karyawan,

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian studi kasus. Penelitian ini menggunakan teori hubungan manusia, teori motivasi kerja dan teori kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan observasi.

Hasil dari penelitian ini yaitu kurangnya motivasi kerja karyawan PT.XYZ dikarenakan faktor hygiene yang tinggi dan faktor motivator rendah, artinya karyawan memiliki keluhan, tetapi mereka kurang termotivasi. Pengelolaan iklim komunikasi organisasi dalam membentuk motivasi kerja yang tinggi belum dilakukan sepenuhnya transparansi. Iklim komunikasi yang terjadi di PT.XYZ cenderung tidak stabil dan dapat berubah, hal tersebut dapat dilihat dari proses pengelolaan iklim komunikasi organisasi pada kondisi diawal tahun dan kondisi diakhir tahun. Iklim komunikasi organisasi di PT.XYZ bersifat fluktuasi. Pengelolaan iklim komunikasi dalam membentuk motivasi kerja dan kinerja yang tinggi harus dilakukan transparansi dan karyawan harus dapat beradaptasi dengan dinamika iklim komunikasi yang berbeda diakhir tahun ataupun diawal tahun saat akan memulai pekerjaan project.

Kata Kunci : *Pengelolaan Iklim Komunikasi, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Komunikasi Organisasi, Teori Hubungan Manusia*



## **ABSTRACT**

*The characteristics of contracting, mechanical and air conditioning service companies are very different and unique compared to other service companies. This company is closely related to time during the process of implementing project work. Mechanical, electrical and air conditioning contractor service companies must have strong and effective project management capabilities, because basically in the work of contractor service companies must be able to plan, organize, careful supervision to control a project properly.*

*The company's communication process carried out by contractor services must be carried out effectively with both internal and external parties. The climate of communication carried out by contractor service companies is fast-paced and precise. This is due to the race to time efficiency. This fast-paced and precise communication climate causes employee motivation and performance to decline. The purpose of this research is to find out how the management of the organizational communication climate of PT.XYZ in an effort to improve work motivation and employee performance,*

*This research uses a descriptive qualitative approach and uses a case study research method. This research uses human relations theory, work motivation theory and employee performance theory. The data collection techniques in this research are interviews and observations.*

*The results of this study are the lack of work motivation of PT.XYZ employees due to high hygiene factors and low motivator factors, meaning that employees have complaints, but they are less motivated. The management of the organizational communication climate in shaping high work motivation has not been fully transparent. The communication climate that occurs at PT.XYZ tends to be unstable and can change, it can be seen from the process of managing the organizational communication climate in the conditions at the beginning of the year and the conditions at the end of the year. The organizational communication climate at PT.XYZ is fluctuating. Communication climate management in shaping work motivation and high performance must be done transparently and employees must be able to adapt to different communication climate dynamics at the end of the year or at the beginning of the year when starting project work.*

*Keywords: Communication Climate Management, Work Motivation, Employee Performance, Organizational Communication, Human Relations Theory*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah banyak melimpahkan nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan dengan adanya dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini dan secara khusus pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Elly Yuliawati, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Tesis yang selama ini telah sabar dalam memberikan ilmu dan semangatnya selama bimbingan kepada peneliti.
2. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si, Selaku Dosen Penelaah Tesis yang telah membantu memberikan masukan dan saran kepada peneliti.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta dan Ketua Sidang Akhir Tesis yang telah membantu memberikan masukan dan saran kepada peneliti.
4. Dr. Heri Budianto, M.Si, Selaku Kaprodi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta

5. Seluruh Dosen Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana  
Jakarta
6. PT. XYZ dan para staff karyawan yang telah berkenan menjadi subjek penelitian sekaligus informan penelitian ini
7. Alm. Papa tercinta, Amir bin Robadi terima kasih atas rasa cinta, kasih sayang, dukungan dan semangatnya kepada peneliti agar dapat menyanggah gelar M.I.Kom. *I love you with my whole heart and soul.*
8. Mama tercinta, Lilis Sri Mulyani yang selalu memberikan semangat, cinta kasih dan sayangnya kepada peneliti. *I love you more than anything.*
9. Kakak – kakak tersayang, Novi Ameliyana, S.Pd., M.Si dan Adi Lukman Amir, S.T., M.T yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
10. Teman – Teman SMA, Sindy Selviyana, Risna Febriana, Assyifa Mell, Vinkania L yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk peneliti agar segera menyelesaikan tesis.
11. Rekan – rekan guru SMK Bhakti Mulya yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
12. Rekan – rekan seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi Angkatan  
40.

13. Yang tersayang, Rizky Nugraha, S.T yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada peneliti agar segera menyelesaikan tesis.
14. Untuk diriku sendiri, Nova Widya Tri Astuti. Begitu banyak hal yang terjadi tapi tetap bisa kuat berdiri. Terima kasih karena tidak berhenti menyerah, Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini.
15. Dan terakhir kepada seluruh pihak – pihak yang terlibat dalam proses penyusunan tesis ini.

Semoga segala kebaikan, dukungan, bantuan serta motivasi yang diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan tesis ini menjadi amal yang baik dan ilmu yang bermanfaat, Aamiin..

Penulisan tesis ini juga tentu belum sepenuhnya sempurna, baik kritik dan saran yang sifatnya membangun demi melengkapi kesempurnaan akan peneliti terima dengan senang hati.

Jakarta, 14 Februari 2024

Peneliti

**Nova Widya Tri Astuti**  
**Nim: 55221120010**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PERNYATAAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Teori Hubungan Manusia.....	36
2.3 Iklim Komunikasi Organisasi .....	39
2.4 Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi.....	41
2.5 Motivasi kerja .....	45
2.6 Kinerja Karyawan .....	48
2.7 Kerangka Berpikir.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	54
3.1 Objek Penelitian.....	54
3.2 Paradigma Penelitian .....	54
3.3 Metode Penelitian .....	55

3.4 Subyek Penelitian.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5.1 Data primer .....	57
3.5.2 Data sekunder.....	57
3.6 Teknik Analisis Data.....	58
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	61
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	62
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Faktor Yang Menyebabkan Menurunnya Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT.XYZ .....	63
4.2.2 Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi dalam memperbaiki Motivasi dan Kinerja Karyawan .....	69
4.3 Pembahasan.....	80
4.3.1 Analisis Motivasi Kerja PT. XYZ.....	80
4.3.2 Analisis Kinerja Karyawan PT. XYZ .....	91
4.3.3 Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi PT.XYZ Dalam Memperbaiki Motivasi .....	96
4.3.3 Pengelolaan Iklim Komunikasi Organisasi PT.XYZ Dalam Memperbaiki Kinerja Karyawan .....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>115</b>
5.1 Kesimpulan .....	115
5.2 Saran .....	116
5.2.1 Saran Akademis .....	116
5.2.2 Saran Praktis .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	4
Tabel 1.3.....	5
Tabel 2.1.....	19



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	6
Gambar 2.1.....	51
Gambar 3.1.....	56
Gambar 4.1.....	108

