



**ANALISIS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM MEMOTIVASI
KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL *BUILDING* MENARA BCA JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

INDRI AFRIANTI

44209110048

**BIDANG STUDI *PUBLIC RELATIONS*
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **ANALISIS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
MEMOTIVASI KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL
BUILDING MENARA BCA JAKARTA**

Nama : Indri Afrianti

NIM : 44209110048

Fakultas : Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 April 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Marwan Mahmudi, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **ANALISIS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
MEMOTIVASI KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL
BUILDING MENARA BCA JAKARTA**

Nama : Indri Afrianti
NIM : 44209110048
Fakultas : Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Ketua Sidang,

Novi Erlita, M.A.

(.....)

Penguji Ahli,

E. M. Chamdan, M. Si

(.....)

Pembimbing

Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Jakarta, 29 April 2015



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **ANALISIS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
MEMOTIVASI KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL
BUILDING MENARA BCA JAKARTA**

Nama : Indri Afrianti
NIM : 44209110048
Fakultas : Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 29 April 2014

Disetujui dan Diterima oleh,

Pembimbing

(Marwan Mahmudi, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indri Afrianti
NIM : 44209110048
Fakultas : Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 April 2015



Indri Afrianti
NIM: 44209110048

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan karena atas rahmat dan karuniaNya, maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Downward Communication Dalam Memotivasi Karyawan Bagian Operasional Building Menara BCA Jakarta**”. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi gelar Strata Satu Sarjana Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*.

Dalam penulisan Skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Marwan Mahmudi M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penelitian ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Bidang Studi PR Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku dekan Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Mertuaku yang senantiasa memberikan dukungan moril bagi peneliti selama pembuatan Skripsi ini.
5. Suamiku yang senantiasa mendoakan dan mendukung peneliti selama pembuatan Skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu .

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti akan sangat berterimakasih apabila ada kritik yang sifatnya membangun demi kebaikan penulisan-penulisan berikutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat dikembangkan menjadi skripsi di semester depan.

Jakarta , 29 April 2015

Peneliti



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Surat Pernyataan Karya Sendiri	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi.....	12
2.2 Arah Komunikasi	15
2.3 Komunikasi Organisasi	16
2.3.1 Teori Komunikasi Organisasi	17
2.3.2 Pentingnya Komunikasi Dalam Organisasi	19
2.3.3 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi	22
2.4 <i>Public Relations</i>	23
2.5 Arus Komunikasi Atasan Dalam Memotivasi Bawahan	28
2.5.1 Komunikasi Ke Bawah (<i>Downward Communication</i>)	31
2.5.2 Efektivitas Komunikasi Atasan Bawahan	35
2.5.3 Dimensi Komunikasi Atasan Bawahan	42
2.5.4 Komunikasi Ke Atas (<i>Upward Communication</i>)	44
2.6 Motivasi	46
2.6.1 Tujuan Pemberian Motivasi	48
2.6.2 Teori-teori Motivasi	49
2.6.3 Manfaat Motivasi	52
2.6.4 Unsur-unsur Motivasi	53
2.6.5 Prinsip-prinsip Motivasi	54
2.6.5 Jenis-jenis Motivasi	55
2.6.7 Metode Motivasi	56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	57
3.2 Metode Penelitian.....	58
3.3 Subyek Penelitian.....	59

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1 Data Primer.....	61
3.4.2 Data Sekunder.....	62
3.5 Teknik Analisis Data	62
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Menara BCA.....	66
4.1.2 Visi dan Misi Menara BCA.,.....	67
1. Visi	67
2. Misi	67
4.1.3 Gedung Menara BCA Jakarta.....	67
4.1.4 Struktur Organisasi Menara BCA Jakarta	68
4.1.5 Profil <i>Public Relations</i> Bagian Operasional <i>Building</i> Menara BCA	69
4.1.6 Tugas <i>Public Relations</i> Bagian Operasional <i>Building</i> Menara BCA	70
4.1.7 Fungsi <i>Public Relations</i> Bagian Operasional <i>Building</i> Menara BCA	74
4.1.8 Sarana dan Prasarana <i>Public Relations</i> di Menara BCA	74
4.2 Hasil Penelitian.....	75
4.2.1 Dimensi <i>Downward Communication</i>	75
a. Keterbukaan	75
b. Kepercayaan Pada Pesan Lisan dan Tulisan	78
c. Pesan Yang Berlebihan	82
d. <i>Timing</i>	85
e. Penyaringan	88
f. Pengakuan	90
g. Tanggung Jawab	93
h. Prestasi	95
i. Pekerjaan	97
j. Pengembangan Potensi Individu	100
4.3 Analisis Data dan Pembahasan.....	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	109
5.2 Saran.....	109

- **DAFTAR PUSTAKA**
- **LAMPIRAN WAWANCARA**
- **TRANSKRIP WAWANCARA**
- **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**
- **SURAT IJIN PENELITIAN DARI UNIVERSITAS MERCU BUANA**
- **SURAT IJIN PENELITIAN DARI OPERASIONAL *BUILDING*
MENARA BCA JAKARTA**

- **KEGIATAN WAWANCARA**
- **KEGIATAN BIMBINGAN**
- **STRUKTUR ORGANISASI**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Turn Over</i> Karyawan Bagian Operasional <i>Building</i> Menara BCA Tahun 2012-2014.....	3
Tabel 2.1 Efektivitas Komunikasi Ke Bawah	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Turn Over</i> Karyawan Bagian Operasional <i>Building</i> Menara BCA Tahun 2012-2014.....	3
Gambar 2.1 Arah Komunikasi Ke bawah	32
Gambar 2.2 Piramid Hirarki Kebutuhan Maslow	50
Gambar 4.1 Gedung Menara BCA Jakarta	67

