



**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI  
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
DIVISI PENGEMBANGAN DANA & JASA  
PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**Lisa Novianty**

**44213110028**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DIVISI PENGEMBANGAN DANA & JASA PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk**

Nama : Lisa Novianty

NIM : 44213110028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS

Jakarta, 19 April 2015

MENGETAHUI,  
MERCU BUANA

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo.,S.Sos.,M.si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DIVISI PENGEMBANGAN DANA & JASA PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk**

Nama : Lisa Novianty

NIM : 44213110028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS

Jakarta, 17 May 2015

MERCU BUANA

Ketua Sidang,  
Irmulan Sati T, SH, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,  
Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Pembimbing  
Juwono Tri Atmodjo.,S.Sos.,M.Si

(.....)

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DIVISI PENGEMBANGAN DANA & JASA PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk**

Nama : Lisa Novianty

NIM : 44213110028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 May 2015

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**



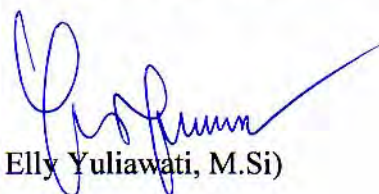
(Juwono Tri Atmodjo.,S.Sos.,M.si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lisa Novianty  
NIM : 44213110028  
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, 17 Mei 2015



Lisa Novianty  
NIM: 44213110028

## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan ridhoNya peneliti diberikan limpahan karunia dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini, Shalawat dan salam dihaturkan kepada tauladan umat manusia, Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Pengembangan Dana dan Jasa PT Bank Central Asia, Tbk” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Elly Yuliyawati, M.Si selaku Ketua Bidang Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Ibu Ir. Ina Suwandi, selaku Kepala Divisi Pengembangan Dana & Jasa PT Bank Central Asia, Tbk yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Divisi nya

5. Seluruh Karyawan Divisi Pengembangan Dana & Jasa PT Bank Central Asia, Tbk atas kesediaannya meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner penelitian ini
6. TU Fakultas Ilmu Komunikasi yang senantiasa membantu peneliti dalam hal administrasi selama pembuatan skripsi ini
7. Ibu Sawiyah, mamaku yang senantiasa memberikan dukungan moral dan haturan doa
8. Suamiku Aditya Utomo atas dukungan, masukan, pengertian dan selalu menjadi penyemangat
9. Anakku Aldebaran Malik Ibrahim Utomo, yang selalu menjadi *Mood Booster* disaat mengerjakan skripsi ini
10. Milla, Atun, Olin, dan teman-teman seperjuangan kelas karyawan Universitas Mercu Buana Menteng yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan keceriaan
11. Pihak-pihak yang turut membantu proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Skripsi ini dikerjakan dengan sepenuh hati, disusun sehuruf demi sehuruf, sekata demi sekata, dan pada akhirnya sempurna dengan kekurangannya. Semoga apa yang tertulis pada skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, Mei 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN..... 1</b>
1.1	Latar Belakang Masalah..... 1
1.2	Perumusan Masalah..... 7
1.3	Tujuan Penelitian..... 7
1.4	Kegunaan Penelitian..... 8
1.4.1	Kegunaan Akademis..... 8
1.4.2	Kegunaan Praktis..... 8
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA..... 9</b>
2.1	Komunikasi Organisasi..... 9
2.1.1	Definisi Komunikasi Organisasi..... 9
2.1.2	Fungsi Komunikasi Organisasi..... 11
2.1.3	Arus Komunikasi Organisasi..... 13
2.1.4	Gaya Komunikasi..... 15
2.2	Kompetensi Komunikasi..... 17
2.2.1	Definisi Kompetensi Komunikasi..... 17
2.2.2	Dimensi Kompetensi Komunikasi..... 18
2.3	Komunikasi Organisasi dan Kompetensi Komunikasi..... 20
2.4	Kinerja..... 21
2.4.1	Definisi Kinerja..... 21
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja..... 23
2.4.3	Pengukuran Kinerja..... 24
2.5	Kompetensi Komunikasi dan Kinerja Karyawan..... 25
2.6	Hipotesis Penelitian..... 26
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN..... 28</b>
3.1	Jenis/Tipe Penelitian..... 28
3.2	Metode Penelitian..... 28
3.3	Populasi dan Sampel..... 30
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep..... 31
3.4.1	Definisi Konsep..... 31
3.4.2	Operasionalisasi Konsep..... 33
3.5	Validitas dan Reabilitas..... 35
3.6	Teknik Pengumpulan Data..... 37
3.7	Teknik Analisis Data..... 38



## DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	Operasionalisasi Konsep.....	34
TABEL 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	56
TABEL 4.2	Usia Responden.....	58
TABEL 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	59
TABEL 4.4	Masa Kerja Responden.....	61
TABEL 4.5	Uji Validitas Variabel X.....	63
TABEL 4.6	Uji Validitas Variabel Y.....	64
TABEL 4.7	Uji Reliabilitas Variabel X.....	66
TABEL 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Y.....	66
TABEL 4.9	Kemampuan Pembinaan Hubungan dengan Rekan Kerja.....	67
TABEL 4.10	Kemampuan Pembinaan Hubungan dengan Atasan.....	68
TABEL 4.11	Kemampuan Menyimak dengan Baik.....	69
TABEL 4.12	Kemampuan Mengikuti Instruksi dengan Benar.....	70
TABEL 4.13	Kemampuan Memberikan Umpan Balik.....	71
TABEL 4.14	Keinginan Bertukar Informasi.....	72
TABEL 4.15	Kemampuan Menyelesaikan Suatu Masalah.....	73
TABEL 4.16	Keinginan Mendapatkan Informasi dari Rekan Kerja.....	74
TABEL 4.17	Keinginan Berkomunikasi dengan Semua Rekan Kerja.....	75
TABEL 4.18	Pengetahuan akan Saat yang Tepat untuk Menyampaikan Informasi.....	77
TABEL 4.19	Pengetahuan akan Perbedaan Jenis Informasi yang Harus Disampaikan.....	78
TABEL 4.20	Pengetahuan akan dengan Siapa Informasi Harus Disampaikan.....	79
TABEL 4.21	Ketrampilan dalam Menyampaikan Informasi.....	80
TABEL 4.22	Ketrampilan dalam Menerima Informasi.....	81

TABEL 4.23	Kemampuan Memilih Bahan Pembicaraan.....	82
TABEL 4.24	Kemampuan Menarik Perhatian Rekan Kerja Akan Pembicaraan yang Sedang Berlangsung.....	83
TABEL 4.25	Kemampuan Memperhatikan Pesan Non Verbal Lawan Bicara.....	85
TABEL 4.26	Rekan Kerja Senang Berkomunikasi Dengan Saya.....	86
TABEL 4.27	Kemampuan Menyesuaikan Cara Berkomunikasi Dengan Situasi yang Ada.....	87
TABEL 4.28	Kemampuan Berkomunikasi Dengan Efektif.....	88
TABEL 4.29	Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan yang Diberikan.....	89
TABEL 4.30	Kemampuan Melakukan Pekerjaan Sesuai dengan Kualitas yang Diharapkan Atasan.....	90
TABEL 4.31	Kemampuan Melaksanakan Pekerjaan Sesuai Prosedur.....	91
TABEL 4.32	Kemampuan Meminimalisir Kesalahan dalam Bekerja.....	92
TABEL 4.33	Kemampuan Bekerja dengan Efektif.....	93
TABEL 4.34	Kemampuan Mencapai Kualitas Kerja yang Maksimal dengan Memanfaatkan Kompetensi yang Dimiliki.....	94
TABEL 4.35	Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu.....	96
TABEL 4.36	Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Target yang Ingin Dicapai Divisi.....	97
TABEL 4.37	Pemahaman Akan Pekerjaan yang Dikerjakan.....	98
TABEL 4.38	Memiliki Ketrampilan yang Dibutuhkan dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	99
TABEL 4.39	Memiliki Ide-ide Baru dalam Melakukan Pekerjaan.....	100
TABEL 4.40	Melakukan Tindakan-tindakan Kreatif dalam Mendukung Penyelesaian Pekerjaan.....	102
TABEL 4.41	Kemampuan Bekerjasama dengan Rekan Kerja.....	103
TABEL 4.42	Kesediaan Menerima Masukan/Kritik dari Rekan Kerja.....	104
TABEL 4.43	Inisiatif dalam Menyelesaikan Tugas.....	105
TABEL 4.44	Bersemangat dalam Mengerjakan Pekerjaan.....	106

TABEL 4.45	Memiliki Kesadaran Kehadiran yang Tinggi dalam Absensi Karyawan .....	108
TABEL 4.46	Kemampuan Menjelaskan Pekerjaan yang Dilakukan Kepada Orang Lain.....	109
TABEL 4.47	Memiliki Kejujuran dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	110
TABEL 4.48	Berpenampilan Baik di Lingkungan Kerja.....	111
TABEL 4.49	R Square.....	112
TABEL 4.50	Koefisiensi.....	113
TABEL 4.51	Signifikasi Hasil Regresi.....	113



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1	Model Pengaruh Kompetensi Komunikasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.....	34
GAMBAR 4.1	Posisi DPDJ pada Struktur Organisasi BCA.....	45
GAMBAR 4.2	Struktur Organisasi DPDJ.....	45
GAMBAR 4.3	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	57
GAMBAR 4.4	Grafik Usia Responden.....	59
GAMBAR 4.5	Grafik Tingkat Pendidikan Responden.....	60
GAMBAR 4.6	Grafik Masa Kerja Responden.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner.....	1
LAMPIRAN 2	Hasil Output SPSS.....	4
LAMPIRAN 3	Tabel R.....	8
LAMPIRAN 4	Copy Surat Permohonan Data Untuk Skripsi.....	9
LAMPIRAN 5	Copy Surat Perizinan Pengambilan Data dan Riset.....	10
LAMPIRAN 6	Riwayat Hidup.....	11

