



**PENGARUH *DOWNWARD COMMUNICATION* DAN IKLIM  
KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT RIFAN FINANCINDO KANTOR PUSAT  
UNIT AXA TOWER KUNINGAN JAKARTA SELATAN**

**TESIS**

OLEH  
**DEDE SUPRIHATIN KUNAENI**  
55222110049

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**



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

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Dede Suprihatin Kunaeni  
NIM : 55222110049  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh *Downward Communication* dan Iklim  
Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan  
PT Rifan Financindo Kantor Pusat Unit Axa Tower  
Kuningan Jakarta Selatan

Jakarta, 7 Mei 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Suraya, M.Si)

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

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Pengaruh *Downward Communication* dan Iklim Komunikasi  
Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Rifan Financindo  
Kantor Pusat Unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan

Nama : Dede Suprihatin Kunaeni

NIM : 55222110049

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 7 Mei 2024

Jakarta, 7 Mei 2024

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Prof. Dr. Suraya, M.Si)



(.....)

(.....)

(.....)

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

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Pengaruh *Downward Communication* dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Rifan Financindo Kantor Pusat Unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan

Nama : Dede Suprihatin Kunaeni

NIM : 55222110049

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 15 Mei 2024

Jakarta, 7 Mei 2024

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Prof. Dr. Suraya, M.Si)



(.....)

(.....)

(.....)

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

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Dede Suprihatin Kunaeni  
NIM : 55222110049  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh *Downward Communication* dan Iklim  
Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT  
Rifan Financindo Kantor Pusat Unit Axa Tower  
Kuningan Jakarta Selatan

Jakarta, 7 Mei 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  



(Prof. Dr. Suraya, 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 : DEDE SUPRIHATIN KUNAENI  
NIM : 55222110049  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Dengan judul “Pengaruh *Downward Communication* dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Rifan Financindo Kantor Pusat Unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 25 April 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 02/05 2024  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Sukadi, SE., MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh *Downward Communication* dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Rifan Financindo Kantor Pusat Unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan

Nama : Dede Suprihatin Kunaeni

N I M : 55222110049

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 7 Mei 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi 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, 7 Mei 2024



(Dede Suprihatin Kunaeni)

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur tiada henti atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan ridho, nikmat dan karunia sehingga peneliti bisa menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh *Downward Communication* Dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Rifan Financindo Kantor Pusat Unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan”.

Dalam menyelesaikan tesis ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang perlu dilengkapi oleh peneliti, sehingga memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti berterima kasih khususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Suraya, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam mengarahkan penulisan dan memberikan motivasi selama bimbingan, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si., selaku dosen penguji dan penelaah yang telah banyak memberikan masukan bagi peneliti sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah menerima penelitian ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si., selaku kepala program studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus sebagai ketua sidang akhir dalam



penelitian ini yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada peneliti selama peneliti berkuliah.

5. Bapak Dr. Afdal Makkuraga, M.Si., selaku sekretaris program studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah menerima peneliti.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang pernah mengajar peneliti selama peneliti berkuliah pada tingkat magister Ilmu Komunikasi.

7. Ibu Sayati dan Bapak Tumino yang tidak pernah berhenti memberikan *support* secara moral kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan perkuliahan ini.

8. Teman-teman satu angkatan 41 magister Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang saling mendukung dan berbagi ilmu selama perkuliahan ini khususnya Pritta Cecilia, Siti Maulina, Prita Apresianti, Putri Jayanti dan Siti Nadia yang selalu memberikan *support*.

9. Kakak dan adik-adik: Uni Irda, Kak Susan, Kak Ulan, Rizqa, Sena dan Lia yang selalu memberikan dukungan.

Peneliti mengetahui bahwa masih banyak pihak-pihak yang belum dapat peneliti sebutkan satu persatu, oleh karena itu, peneliti berharap tesis ini dapat berguna sebagai acuan dalam penelitian kedepannya.

Jakarta, Mei 2024

Peneliti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari *downward communication* dan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Rifan Financindo kantor pusat unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan paradigma positivistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Rifan Financindo kantor pusat unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan mulai dari level *Business Consultant* (BC), *Senior Business Consultant* (SBC) dan Manager sebanyak 155 orang dengan teknik sampling *Proportional Stratified Random Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *downward communication* tidak berpengaruh secara signifikan namun memberikan kontribusi positif bagi kinerja karyawan di PT Rifan Financindo kantor pusat unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan artinya butir pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini hanya berlaku untuk sampel penelitian bukan untuk populasi secara keseluruhan, sedangkan variabel iklim komunikasi organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Rifan Financindo kantor pusat unit Axa Tower Kuningan Jakarta Selatan.

Kesimpulan penelitian ini adalah variabel *downward communication* dan variabel iklim komunikasi organisasi secara simultan atau bersama-sama memengaruhi variabel kinerja karyawan.

Kata kunci: *downward communication*, iklim komunikasi organisasi, kinerja karyawan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

This research aims to determine the significant influence of downward communication and organizational communication climate on employee performance at PT Rifan Financindo, head office of Axa Tower Kuningan unit, South Jakarta.

This research uses a survey method with a quantitative approach and a positive paradigm. The population in this study were all employees of PT Rifan Financindo, head office of Axa Tower Kuningan unit, South Jakarta, starting from the Business Consultant (BC), Senior Business Consultant (SBC) and Manager levels, totaling 155 people using the Proportional Stratified Random Sampling sampling technique.

The results of the research show that the downward communication variable does not have a significant effect but makes a positive contribution to employee performance at PT Rifan Financindo, head office of Axa Tower Kuningan unit, South Jakarta, meaning that the questionnaire questions in this study only apply to the research sample, not to the population as a whole, while the variables organizational communication climate has a significant effect on employee performance at PT Rifan Financindo, head office of Axa Tower Kuningan unit, South Jakarta.

The conclusion of this research is that downward communication variables and organizational communication climate variables simultaneously or together influence employee performance variables.

Keywords: downward communication, organizational communication climate, employee performance

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teoritis.....	40
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	40
2.2.2 Downward Communication .....	43
2.2.3 Iklim Komunikasi Organisasi .....	44
2.2.4 Kinerja Karyawan .....	47
2.3 Kerangka Pemikiran.....	50
2.4 Hipotesis Penelitian .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	52
3.2 Metode Penelitian .....	53
3.3 Populasi dan Sampel.....	54
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60

3.6	Jenis dan Sumber Data .....	60
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.8	Teknik Analisa Data .....	66
3.8.1.	Uji Korelasi .....	66
3.8.2.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
3.8.3.	Uji Regresi Linier Bergada .....	67
3.8.4.	Uji Hipotesis Statistik .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>69</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	69
4.1.1	Profil Organisasi .....	69
4.1.2	Analisa Data Responden .....	72
4.2.	Hasil Penelitian .....	75
4.2.1.	Deskripsi Variabel X1 .....	75
4.2.2.	Deskripsi Variabel X2 .....	83
4.2.3.	Deskripsi Variable Y .....	97
4.2.4.	Kesimpulan Deskripsi Setiap Variabel .....	106
4.2.5.	Uji Korelasi .....	111
4.2.6.	Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	112
4.2.7.	Uji Regresi Linier Berganda .....	114
4.2.8.	Uji Hipotesis .....	119
4.3.	Pembahasan .....	122
4.3.1.	Pembahasan Responden .....	122
4.3.2.	Pembahasan .....	124
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>139</b>
5.1	SIMPULAN .....	139
5.2	SARAN .....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>142</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>145</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2.2 Teori Komunikasi .....	24
Tabel 3.1 Data Karyawan.....	39
Tabel 3.2 Populasi dan Sampel .....	42
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel .....	45
Tabel 3.4 Skala Likert .....	47
Tabel 3.5 Uji Validitas .....	49
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Jabatan .....	60
Tabel 4.3 Usia .....	60
Tabel 4.4 Lama Bekerja .....	61
Tabel 4.5 Pendidikan .....	62
Tabel 4.6 Intruksi Kerja X1.1.1 .....	63
Tabel 4.7 Intruksi Kerja X1.1.2 .....	64
Tabel 4.8 Intruksi Kerja X1.1.3 .....	64
Tabel 4.9 Intruksi Kerja X1.1.4 .....	65
Tabel 4.10 Rasio Kerja X1.2.5.....	66
Tabel 4.11 Prosedur dan Pelaksanaan X1.3.6 .....	67
Tabel 4.12 Prosedur dan Pelaksanaan X1.3.7 .....	67
Tabel 4.13 Feedback X1.4.8 .....	68
Tabel 4.14 Feedback X1.4.8 .....	69
Tabel 4.15 Doktrin Atas Tujuan X1.5.10.....	69
Tabel 4.16 Doktrin Atas Tujuan X1.5.11.....	70
Tabel 4.17 Doktrin Atas Tujuan X1.5.12.....	71
Tabel 4.19 Kepercayaan X2.1.13.....	73

Tabel 4.20 Kepercayaan X2.1.14.....	73
Tabel 4.21 Kepercayaan X2.1.15.....	74
Tabel 4.22 Pembuatan Keputusan Bersama X2.2.16.....	75
Tabel 4.23 Pembuatan Keputusan Bersama X2.2.17.....	75
Tabel 4.24 Pembuatan Keputusan Bersama X2.2.18.....	76
Tabel 4.25 Kejujuran X2.3.19.....	77
Tabel 4.26 Kejujuran X2.3.20.....	78
Tabel 4.27 Keterbukaan Terhadap Komunikasi Kebawah X2.4.21 .....	78
Tabel 4.28 Keterbukaan Terhadap Komunikasi Kebawah X2.4.22 .....	79
Tabel 4.29 Keterbukaan Terhadap Komunikasi Kebawah X2.4.23 .....	80
Tabel 4.30 Keterbukaan Terhadap Komunikasi Kebawah X2.4.24 .....	81
Tabel 4.31 Mendengarkan Dalam Komunikasi Keatas X2.5.25.....	82
Tabel 4.32 Mendengarkan Dalam Komunikasi Keatas X2.5.26.....	82
Tabel 4.33 Mendengarkan Dalam Komunikasi Keatas X2.5.27.....	83
Tabel 4.34 Mendengarkan Dalam Komunikasi Keatas X2.5.28.....	84
Tabel 4.35 Perhatian Terhadap Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi X2.6.29 .....	85
Tabel 4.36 Perhatian Terhadap Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi X2.6.30 .....	86
Tabel 4.37 Perhatian Terhadap Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi X2.6.31 .....	86
Tabel 4.39 Kualitas Pekerjaan Y.1.32.....	88
Tabel 4.40 Kualitas Pekerjaan Y.1.33.....	89
Tabel 4.41 Kualitas Pekerjaan Y.1.34.....	90
Tabel 4.42 Kuantitas Pekerjaan Y.2.35.....	91
Tabel 4.43 Kuantitas Pekerjaan Y.2.36.....	92
Tabel 4.44 Kuantitas Pekerjaan Y.2.37.....	93
Tabel 4.45 Kuantitas Pekerjaan Y.2.38.....	93
Tabel 4.46 Sikap Y.3.39.....	94
Tabel 4.47 Sikap Y.3.40.....	95

Tabel 4.48 Sikap Y.3.41.....	96
Tabel 4.49 Sikap Y.3.42.....	96
Tabel 4.50 Ketepatan Waktu Y.4.43.....	97
Tabel 4.51 Ketepatan Waktu Y.4.44.....	98
Tabel 4.53 Kesimpulan Deskripsi Setiap Variabel.....	100
Tabel 4.54 Hasil Uji Korelasi.....	103
Tabel 4.55 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Variabel X1 (Downward Communication) Terhadap Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	105
Tabel 4.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Variabel X2 (Iklim Komunikasi Organisasi) Terhadap Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	105
Tabel 4.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Variabel X1 dan Variabel X2 Terhadap Variabel Y.....	106
Tabel 4.58 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	107
Tabel 4.59 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Downward.....	108
Tabel 4.60 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Iklim Komunikasi Organisasi ....	110
Tabel 4.61 Hasil Uji t.....	112
Tabel 4.62 Hasil Uji F.....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT Rifan Financindo Peringkat Ke-5 Perusahaan Pialang Teraktif Oktober 2022 .....	7
Gambar 1.2 PT Rifan Financindo Peringkat Ke-4 Perusahaan Pialang Teraktif Oktober 2022.....	8
Gambar 1.3 PT Rifan Financindo Peringkat Ke-5 Perusahaan Pialang Teraktif Tahun 2023.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	57
Gambar 4.2 Design Hasil Penelitian .....	124

