



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP HUBUNGAN BAIK PADA
DEPARTEMEN SECURITIES & AGENCY OPERATIONS PT BANK PERMATA, TBK
BINTARO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu
Komunikasi

Disusun oleh :

LAURENSIA HANANI

44212120187

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP HUBUNGAN
BAIK PADA DEPARTEMEN SECURITIES & AGENCY OPERATIONS
PT BANK PERMATA, TBK BINTARO

Nama : Laurensia Hanani

NIM : 44212120187

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2015

Mengetahui,
Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP HUBUNGAN
BAIK PADA DEPARTEMEN SECURITIES & AGENCY OPERATIONS
PT BANK PERMATA, TBK BINTARO

Nama : Laurensia Hanani

NIM : 44212120187

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juli 2015

Ketua Sidang,

Ira Purwitasari, M.Ikom



(.....)

Penguji Ahli,

Dra. Diah Wardhani, M.Si



(.....)

Pembimbing I,

Suryaning Hayati, SE, MM.



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP HUBUNGAN
BAIK PADA DEPARTEMEN SECURITIES & AGENCY OPERATIONS
PT BANK PERMATA, TBK BINTARO

Nama : Laurensia Hanani

NIM : 44212120187

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juli 2015

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas segala penyertaan, berkat, dan kasihNya, peneliti dapat menyelesaikan program penelitian dan penulisan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat tugas akhir untuk jurusan Public Relations. Laporan hasil penelitian ini berisikan tentang apa yang telah peneliti temukan, pelajari, dan amati sejauh mana pengaruh komunikasi vertikal terhadap hubungan baik pada Departemen Securities & Agency Operations PT Bank Permata Bintaro.

Penyusunan yang banyak memakan waktu, tenaga, dan pikiran ini dalam perjalanannya mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Syaifudin, M.Ikom sebagai dosen yang telah membimbing peneliti dari awal sampai dengan tahap sidang outline. Terima kasih atas semua arahan dan motivasi Bapak yang membuat peneliti sukses dalam menjalani sidang outline.
2. Suryaning Hayati, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dari proses setelah sidang outline sampai dengan sidang final yang selalu sabar dalam membimbing dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
3. Kedua orang tua peneliti yang selalu mendukung dan memotivasi peneliti agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh teman-teman dari Departemen Securities & Agency Operations yang telah bersedia menjadi responden dan memotivasi peneliti untuk dapat menyelesaikan kuliah secepatnya.

5. Kepada seluruh teman Public Relation angkatan 2012 yaitu Elis, Suci, Ratih, Yenny, Tere, Intan, Esther, Susi, Bella dan teman-teman lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas persahabatan yang telah dibangun selama proses kuliah. Semoga kita bisa selalu menjadi sahabat walaupun proses kuliah sudah selesai.
6. Para sahabat dan orang terdekat yang sangat berjasa dalam menyelesaikan penelitian ini terutama : Eron, Coni, Tasia, Tine, Irlen, Cucu, dan Wani. Terima kasih sekali berkat doa dan dukungan kalian saya bisa meraih gelar S1.
7. Serta banyak pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu

Dalam penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila di dalamnya terdapat kesalahan-kesalahan, peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya, baik itu dalam penulisan nama, gelar, nama tempat dan lain-lain. Peneliti sadar betul bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna dengan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, koreksi dan saran serta perbaikan sangat peneliti harapkan.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dalam memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi serta dapat memperkaya wacana tentang efektivitas komunikasi vertikal dan hubungan baik.

Jakarta, 26 Juli 2015

Peneliti,

Laurensia Hanani

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Pustaka.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	6
1.4.1 Secara akademis.....	6
1.4.2 Secara praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	7
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	8
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	9
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	11
2.2 Komunikasi Organisasi.....	12

2.2.1	Pengertian komunikasi organisasi.....	12
2.2.2	Komunikasi eksternal dan internal.	14
2.2.3	Arah aliran komunikasi.....	16
2.3	Komunikasi Vertikal.....	17
2.3.1	Ruang Lingkup komunikasi vertikal.....	17
2.3.2	Komunikasi ke bawah.....	18
2.3.3	Komunikasi ke atas.....	22
2.4	Hubungan Internal.....	27
2.5	Hubungan yang baik.....	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Tipe penelitian.....	34
3.2	Metode penelitian.....	35
3.3	Populasi dan sample.....	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.1	Sample.....	36
3.4	Definisi dan operasionalisasi konsep.....	37
3.4.1	Definisi konsep.....	37
3.4.2	Operasionalisasi konsep	39
3.5	Teknik pengumpulan data.....	42
3.5.1	Data primer.....	42
3.5.2	Data sekunder.....	43
3.6	Validitas dan reabilitas.....	44
3.6.1	Pengujian validitas instrument.....	44

3.6.2 Pengujian reabilitas instrument.....	45
3.7 Teknik analisis data.....	45

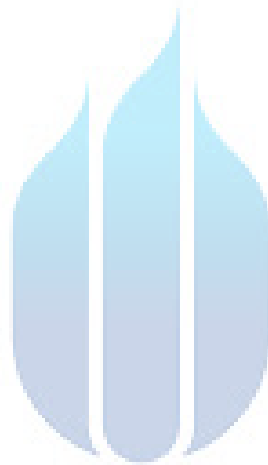
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum objek penelitian.....	52
4.1.1. Sejarah perusahaan.....	52
4.1.2. Filosofi.....	56
4.1.3. Visi.....	56
4.1.4. Misi.....	56
4.1.5. Logo.....	57
4.1.6. Struktur Organisasi.....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner.....	58
4.2.2. Hasil uji validitas.....	58
4.2.3. Hasil uji reabilitas instrument.....	61
4.2.4. Karakteristik responden.....	63
4.2.5. Analisa data.....	65
4.2.6. Uji korelasi.....	85
4.2.7. Hasil uji regresi.....	86
4.3. Pembahasan.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	90
-----------------------	----

5.2. Saran.....	90
5.2.1. Saran Akademis.....	90
5.2.2. Saran Praktis.....	91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Komunikasi Vertikal dan Hubungan Baik.....	58
Tabel 4.2 Hasil Anti Image Matrices.....	59
Tabel 4.3 Hasil Anti Image Komunikasi Vertikal.....	60
Tabel 4.4 Hasil Anti Image Hubungan Baik.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Instrumen – Komunikasi Vertikal.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen – Hubungan Baik.....	62
Tabel 4.7 Usia.....	63
Tabel 4.8 Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.9 Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.10 Masa Kerja.....	65
Tabel 4.11 Kuesioner no 1 (variable X).....	66
Tabel 4.12 Kuesioner no 2 (variable X).....	66
Tabel 4.13 Kuesioner no 3 (variable X).....	67
Tabel 4.14 Kuesioner no 4 (variable X).....	68
Tabel 4.15 Kuesioner no 5 (variable X).....	68
Tabel 4.16 Kuesioner no 6 (variable X).....	69
Tabel 4.17 Kuesioner no 7 (variable X).....	69
Tabel 4.18 Kuesioner no 8 (variable X).....	70
Tabel 4.19 Kuesioner no 9 (variable X).....	70
Tabel 4.20 Kuesioner no 10 (variable X).....	71
Tabel 4.21 Kuesioner no 11 (variable X).....	71
Tabel 4.22 Kuesioner no 12 (variable X).....	72
Tabel 4.23 Kuesioner no 13 (variable X).....	73
Tabel 4.24 Kuesioner no 14 (variable X).....	73
Tabel 4.25 Kuesioner no 15 (variable X).....	74
Tabel 4.26 Kuesioner no 16 (variable X).....	74
Tabel 4.27 Kuesioner no 17 (variable X).....	75
Tabel 4.28 Kuesioner no 18 (variable X).....	76
Tabel 4.29 Kuesioner no 19 (variable X).....	76

Tabel 4.30 Kuesioner no 20 (variable X)	77
Tabel 4.31 Kuesioner no 21 (variable X)	78
Tabel 4.32 Kuesioner no 22 (variable X)	78
Tabel 4.33 Kuesioner no 23 (variable X)	79
Tabel 4.34 Kuesioner no 24 (variable X)	79
Tabel 4.35 Kuesioner no 25 (variable X)	80
Tabel 4.36 Kuesioner no 1 (variable Y)	81
Tabel 4.37 Kuesioner no 2 (variable Y)	81
Tabel 4.38 Kuesioner no 3 (variable Y)	82
Tabel 4.39 Kuesioner no 4 (variable Y)	82
Tabel 4.40 Kuesioner no 5 (variable Y)	83
Tabel 4.41 Kuesioner no 6 (variable Y)	83
Tabel 4.42 Kuesioner no 7 (variable Y)	84
Tabel 4.43 Kuesioner no 8 (variable Y)	84
Tabel 4.44 Uji Korelasi	85
Tabel 4.45 Hasil Uji Regresi	86
Tabel 4.46 Tabel Anova	87
Tabel 4.47 Coeficient	87