



**“PENGARUH KOMUNIKASI DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN:
SURVEI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP
PAMULANG SILIWANGI”**

TESIS

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

OLEH

Nama : Pratiwi Budi Apriyanti

NIM :55221120063

PROGRAM STUDI MAGISTER

FAKULTAS KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2025



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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Pratiwi Budi Apriyanti
NIM : 55221120063
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Corporate and Marketing Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kinerja Karyawan : Survei Pada Bank
Syariah Indonesia Kcp Pamulang Siliwangi

Jakarta, 24 Februari 2025d

Dosen Pembimbing

(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

MERCU BUANA

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

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kinerja Karyawan : Survei Pada Bank
Syariah Indonesia Kcp Pamulang Siliwangi

Nama : Pratiwi Budi Apriyanti

NIM : 55221120063

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

Tanggal : 24 Februari 2025

Jakarta, 24 Februari 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Ira Purwitasari, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)



(.....)

(.....)

(.....)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kinerja Karyawan : Survei Pada Bank
Syariah Indonesia Kcp Pamulang Siliwangi

Nama : Pratiwi Budi Apriyanti

NIM : 55221120063

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

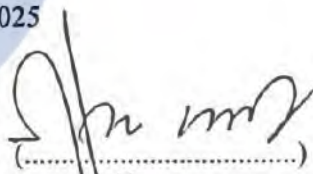
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

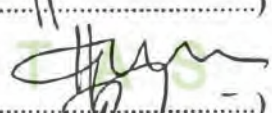
Tanggal : 24 Februari 2025

Jakarta, 24 Februari 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Ira Purwitasari, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)



(.....)



(.....)



(.....)



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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Pratiwi Budi Apriyanti
NIM : 55221120063
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Corporate and Marketing Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kinerja Karyawan : Survei Pada Bank
Syariah Indonesia Kcp Pamulang Siliwangi

Jakarta, 24 Februari 2024

Pembimbing

(Dr. Afdal Makkuraga Putra, 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 : Pratiwi Budi Apriyanti
NIM : 55221120063
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “ “PENGARUH KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN: SURVEI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PAMULANG SILIWANGI” ,telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Februari 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 20 Februari 2025
Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.Ikom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja
Karyawan Survei Pada : Bank Syariah Indonesia Kcp Pamulang
Siliwangi
Nama : Pratiwi Budi Apriyanti
N I M : 55221120063
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal : 24 Februari 2025

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, 24 Februari 2025



Pratiwi Budi Apriyanti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) menganalisis komunikasi organisasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pamulang Siliwangi dan 2) mengetahui pengaruh komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pamulang Siliwangi. Metode penelitian dengan pendekatan deskriptif dan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antarvariabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang melibatkan 27 karyawan BSI KCP Pamulang Siliwangi. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi organisasi sangat baik dengan hasil rata-rata 4,34, budaya organisasi 4,19 dengan kategori baik dan kinerja karyawan 4,10 dengan kategori tinggi. Hasil penelitian komunikasi organisasi dan budaya organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 52,7%. Temuan ini menegaskan pentingnya komunikasi yang efektif dan budaya organisasi yang kuat untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan stabilitas kinerja karyawan. Penelitian juga mengungkapkan adanya hambatan komunikasi, seperti perbedaan persepsi dan keterlambatan informasi akibat perubahan pasca-merger, yang memengaruhi alur kerja. Untuk itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi komunikasi organisasi, harmonisasi budaya kerja berbasis nilai syariah, serta pengembangan sistem komunikasi internal yang terintegrasi guna mendukung keberlanjutan operasional dan pencapaian tujuan strategis BSI.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Sinergi Organisasi, Kinerja Karyawan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to 1) analyze organizational communication, organizational culture and employee performance at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pamulang Siliwangi and 2) determine the influence of organizational communication and organizational culture on employee performance at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pamulang Siliwangi. The research method uses a descriptive approach and multiple linear regression to test the relationship between variables. Data was collected through a questionnaire involving 27 employees of BSI KCP Pamulang Siliwangi. The results of the study showed that organizational communication was very good with an average result of 4.34, organizational culture 4.19 with a good category and employee performance 4.10 with a high category. The results of the research on organizational communication and organizational culture partially and simultaneously had a significant effect on employee performance, with a coefficient of determination (R^2) of 52.7%. These findings confirm the importance of effective communication and a strong organizational culture to improve employee productivity, efficiency, and performance stability. The research also revealed communication barriers, such as differences in perception and delays in information due to post-merger changes, which affected workflows. For this reason, this study recommends strengthening organizational communication strategies, harmonizing work culture based on sharia values, and developing an integrated internal communication system to support operational sustainability and the achievement of BSI's strategic goals.

Keywords: Organizational Communication, Communication Culture, Organizational Synergy, Employee Performance

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan karuniaNya peneliti dapat melalui segala proses dan menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan : Survei Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Pamulang Siliwangi”**. Tujuan dari penyusunan tesis ini ialah untuk memenuhi syarat dan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) pada Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penyusunan tesis ini peneliti juga menyadari sepenuhnya bahwa selesainya tesis ini tidak lepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, dan pengertian yang tak henti-hentinya diberikan kepada peneliti. Selain itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mercu Buana beserta seluruh staf.
2. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus Ketua Sidang.
3. Ibu Dr. Ira Purwitasari, M.Si selaku penguji tesis ini yang memberikan masukan dan arahan dalam rangka kesempurnaan tesis ini

4. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si selaku Dosen pembimbing peneliti yang juga telah mencurahkan banyak waktu berharganya dan tidak pernah bosan mengingatkan peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Rekan-rekan ex BSI Pamulang Siliwangi sebagai narasumber peneliti dan berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
6. Rekan-rekan BSI Kementerian Pertanian dan Tangerang South City yang selalu memberikan semangat dan banyak membantu proses kelengkapan penelitian ini.
7. Mba Annisa, tiada hentinya memberikan semangat dan motivasi untuk terus maju dan berusaha serta senantiasa memberikan *insight* dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Ayah Anggoro Putra, Mas Hafizh, dan Adek Madina yang merupakan Suami dan anak-anak dari peneliti yang selalu memberikan kesempatan terbaiknya, dukungan, dan doa untuk peneliti hingga dapat terselesaikannya penelitian ini.

Ucapan terima kasih yang mendalam atas ilmu yang bermanfaat buat dosen-dosen Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Semoga tesis ini memberikan semangat dan pengaruh besar untuk peneliti. Juga diharapkan tesis ini bisa menambah tambahan ilmu dan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, 25 Februari 2025

Penulis

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 KARYA SENDIRI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Komunikasi Organisasi	26
2.2.1 Konsep Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.2 Jaringan Komunikasi dalam Organisasi	28
2.2.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	31
2.2.4 Model Komunikasi dalam Organisasi.....	32
2.2.5 Dimensi dan Indikator Komunikasi Organisasi	35
2.3 Budaya Organisasi.....	38
2.3.1 Konsep Budaya Organisasi	38
2.3.2 Karakteristik Budaya Organisasi.....	40

2.3.3 Fungsi Budaya Organisasi.....	41
2.3.4 Dimensi Budaya Organisasi	42
2.4 Kinerja Karyawan	42
2.4.1 Konsep Kinerja Karyawan	42
2.4.2 Dimensi Kinerja Karyawan.....	43
2.5 Pengembangan Hipotesis	44
2.5.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	44
2.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan	45
2.6 Kerangka Pikir	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Subjek Penelitian.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Populasi dan Sampel	51
3.5.1 Populasi.....	51
3.5.2 Sampel.....	52
3.6 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	58
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.7.4 Uji Signifikansi.....	60
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Identitas Responden.....	65
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden pada Variabel Komunikasi Organisasi (X_1)	66

4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden pada Variabel Budaya Organisasi (X2)	68
4.2.4 Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden pada Variabel Kinerja Karyawan (Y)	70
4.2.5 Hasil Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi (X1) dan Budaya Organisasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	71
4.3 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
5.3 Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Peran Pimpinan dan Budaya Kerja (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah).....	5
Tabel 1.2	Data kinerja BSI Area Tangerang Selatan <i>Outlet</i> kelas 3 tahun 2021.....	11
Tabel 1.3	Data Kinerja BSI Pamulang Siliwangi MTM (<i>month to month</i>) tahun 2021	14
Tabel 3.1	Rincian Populasi.....	51
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Pada Variabel Komunikasi Organisasi X_1	55
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Pada Variabel Budaya Organisasi X_2	56
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kinerja Karyawan Y	56
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Organisasi (X_1).....	57
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Budaya Organisasi (X_2)	57
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	58
Tabel 3.9	Pengkategorian Variabel	59
Tabel 4.1	Rincian Populasi di BSI Pamulang Siliwangi	65
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Lama Bekerja	66
Tabel 4.3	Hasil Jawaban pada Variabel Komunikasi Organisasi (X_1).....	67
Tabel 4.4	Hasil Jawaban pada Variabel Budaya Organisasi (X_2)	68
Tabel 4.5	Hasil Jawaban pada Variabel Kinerja Organisasi (Y).....	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.8	Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.9	Hasil Uji F	76
Tabel 4.10	Hasil Uji	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	47
Gambar 4.1 Distribusi Normal Histogram	72
Gambar 4.2 Normal P-P Plot	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	100
Lampiran 4. Hasil Uji Linier Berganda dan Uji T	101
Lampiran 5. Rekap Hasil Kuesioner	102
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	104

