



**POLA HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARA
ATASAN DAN BAWAHAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI PT. INDOMITRA SEDAYA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

WHILMIJATI

44205110013

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2012**



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pola Hubungan Komunikasi Antara Atasan Dan Bawahan
Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.Indomitra Sedaya
Nama : Whilmijati
NIM : 44205110013
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta , 1 Maret 2012
Mengetahui,
Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Whilmijati
NIM : 44205110013
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pola Hubungan Komunikasi Antara Atasan Dan Bawahan
Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Indomitra Sedaya

Jakarta, 10 Maret 2012

Mengetahui,

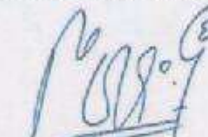
1. Ketua Sidang

Nama : Suryaning Hayati SE, MM.


(.....)

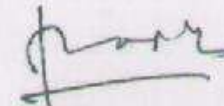
2. Penguji Ahli

Nama : Novi Erlita, S.Sos, MA.


(.....)

3. Pembimbing

Nama : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.


(.....)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Whilmijati
NIM : 44205110013
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pola Hubungan Komunikasi Antara Atasan Dan Bawahan
Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Indomitra Sedaya

Jakarta, 10 Maret 2012

Mengetahui,

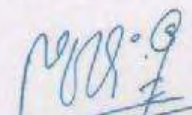
1. Ketua Sidang

Nama : Suryaning Hayati, SE, MM.

()

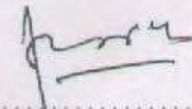
2. Penguji Ahli

Nama : Novi Erlita, S.Sos, MA.

()

3. Pembimbing

Nama : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.

()



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Whilmijati
NIM : 44205110013
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pola Hubungan Komunikasi Antara Atasan Dan Bawahan
Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.Indomitra Sedaya

Jakarta , 10 Maret 2012

Mengetahui,
Disetujui dan Diterima :

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

(Juwono Tri Atmodjo, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat, petunjuk dan karunia-Nya kami dilimpahi kemudahan dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas akhir ini guna menyelesaikan pendidikan S1 Fakultas Ilmu Komunikasi kami di Jurusan Public Relations Universitas Mercubuana. Pulisan tugas akhir ini yang berjudul **"Pola Hubungan Komunikasi Antara Atasan Dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Indomitra Sedaya"** penulis pilih dilatarbelakangi oleh minat saya terhadap komunikasi organisasi dalam satu perusahaan.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan dalam proses pembuatan tulisan ini, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kami atas bimbingan, bantuan, arahan serta dorongan dan waktu yang diluangkan oleh :

1. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan doa restu dan dukungan kepadaku agar terus menimba ilmu sebanyak-banyaknya.
2. Bapak Drs. Marwan Mahmudi MSi, selaku dosen pembimbing yang dengan rendah hati senantiasa menyediakan waktu dan ilmunya untuk mengarahkan dan membimbing kami hingga tugas akhir ini selesai.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, M.Si, sebagai Ketua Program Studi Public Relations dan Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana beserta segenap dosen pengajar atas bekal ilmu pengetahuan dan wawasan berpikir kami.

4. Bambang Widjanarko (Suamiku) dan Karennisha Damita, Ryuzo Daniswara (Anakku) beserta keluarga besar kami yang telah memberi semangat, doa restu, dukungan materiil maupun spiritual serta perhatian tak habis-habisnya bagi keberhasilan kami dalam menyelesaikan studi di FIKOM UMB.
5. Bapak Permadi Setianegara selaku Director dan rekan-rekan kerja di PT Indomitra Sedaya atas waktu dan dukungan penuhnya yang berguna dalam Menyelesaikan studi di FIKOM UMB.
6. Segenap staf sekretariat FIKOM UMB yang selalu membantu kami dalam menjalani proses akademis di FIKOM UMB.
7. Temanku, Widia serta berbagai pihak yang tidak mungkin kami sebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan dan dorongannya kepada kami.

Kami telah memberikan seluruh daya upaya kami dalam penyelesaian tulisan ini. Semoga penulisan tugas akhir ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kami memohon maaf apabila dalam penyusunan terdapat kesalahan dan kekurangan. Kritik dan saran yang membangun akan kami terima bagi perkembangan pengetahuan kami di masa yang akan datang. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 1 Maret 2012

(Whilmijati)

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iv
Lembar Pengesahan Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Teori Ilmu Komunikasi	8
2.2 Komunikasi Organisasi	11
2.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	17

2.4	Gaya Komunikasi dalam Organisasi	20
2.5	Hubungan atasan – bawahan	21
2.6	Kinerja	17
2.6.1	Definisi Kinerja	18
2.6.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	18
2.6.3	Cara - Cara untuk Meningkatkan Kinerja	21
2.7	Kerangka Pemikiran	28
2.8	Hipotesa	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Tipe Penelitian	30
3.2	Metode Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.4	Definisi dan Operasional Konsep	35
3.5	Metode Pengumpulan Data	40
3.6	Pengukuran Variable	42
3.7	Teknis Analisis Data	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum PT. Indomitra Sedaya	49
4.2	Hasil Pengolahan Data	54
4.2.1	Deskripsi Profile Karyawan	55
4.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Penelitian	58

4.2.3	Deskripsi Variabel Downward dan Upward Communication.	64
4.2.4	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	107
4.3	Analisa Tabulasi Silang (Crosstabs Analysis) Dari Variabel Penelitian	124
4.4	Analisa Data dengan Menggunakan Korelasi Pearson Product Moment.	126
4.5	Pengujian hipotesis dengan dengan Menggunakan Uji T	130
4.6	Pembahasan	132
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	135
5.1	Kesimpulan.	135
5.2	Saran.	136

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.01 Jumlah Karyawan Per Departemen PT. Indomitra Sedaya	33
Tabel 4.01 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 4.02 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan	56
Tabel 4.03 Karakteristik Responden berdasarkan jenis pendidikan	57
Tabel 4.04 Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja	57
Tabel 4.05 Uji Validitas dan Reabilitas variabel komunikasi vertikal (Downward Communication)	59
Tabel 4.06 Uji Validitas dan Reabilitas variabel komunikasi vertikal (Upward Communication)	61
Tabel 4.07 Uji Validitas dan Reabilitas variabel peningkatan kinerja karyawan	62
Tabel 4.08 Surat yang disampaikan oleh atasan anda dapat dibaca dengan jelas (Xa1)	65
Tabel 4.09 Memo yang disampaikan oleh atasan anda mudah dimengerti (Xa2)	66
Tabel 4.10 Penjelasan mengenai deskripsi pekerjaan disampaikan secara detail (Xa3)	66
Tabel 4.11 Pedoman panduan pelaksanaan kerja memberikan kemudahan bagi anda (Xa4)	67
Tabel 4.12 Peraturan perusahaan disusun dengan detail bagi anda (Xa5)	68
Tabel 4.13 Tabel Frekuensi Komunikasi Ke Bawah Secara Tertulis	70
Tabel 4.14 Atasan anda melakukan rapat dengan bawahan secara berkala (Xa6)	71
Tabel 4.15 Informasi yang disampaikan atasan anda melalui rapat sangat jelas (Xa7)	72
Tabel 4.16 Atasan anda sering melakukan diskusi dengan anda (Xa8)	72
Tabel 4.17 Atasan anda dapat melakukan diskusi dengan anda secara akrab (Xa9)	73
Tabel 4.18 Atasan anda sering melakukan interview dengan anda mengenai aktifitas perusahaan (Xa10)	74
Tabel 4.19 Interview yang dilakukan oleh atasan anda kepada anda sangat akrab (Xa11)	74
Tabel 4.20 Atasan anda sering menyampaikan informasi kepada anda melalui telepon (Xa12)	75
Tabel 4.21 Informasi yang disampaikan oleh atasan anda kepada anda melalui telepon dapat dimengerti dengan jelas (Xa13)	76
Tabel 4.22 Atasan anda sering menyampaikan informasi kepada anda secara langsung (Xa14)	76

	Hal.
Tabel 4.23 Atasan anda sering menyampaikan informasi kepada anda secara langsung dengan ramah (Xa15)	77
Tabel 4.24 Atasan anda sering menyampaikan laporan kepada anda secara lisan (Xa16)	78
Tabel 4.25 Laporan yang disampaikan atasan anda sangat mudah dimengerti (Xa17)	79
Tabel 4.26 Atasan anda sering menyampaikan informasi kepada anda melalui ceramah (Xa18)	79
Tabel 4.27 Ceramah yang disampaikan atasan anda tidak membosankan (Xa19)	80
Tabel 4.28 Tabel Frekuensi komunikasi ke bawah secara lisan	82
Tabel 4.29 Atasan anda sering menyampaikan informasi kepada anda disertai dengan grafik (Xa20)	84
Tabel 4.30 Grafik yang disampaikan atasan anda mudah dimengerti (Xa21)	84
Tabel 4.31 Informasi yang disampaikan melalui poster disajikan dengan format yang menarik (Xa22)	85
Tabel 4.32 Dalam setiap ruangan terdapat denah perusahaan yang memudahkan anda untuk mencari ruangan yang anda inginkan (Xa23)	86
Tabel 4.33 Dalam penyampaian informasi di dalam sebuah pertemuan, atasan anda menggunakan slide yang menarik (Xa24)	86
Tabel 4.34 Atasan anda sering menyampaikan informasi kepada anda disertai dengan foto-foto (Xa25)	87
Tabel 4.35 Tabel Frekuensi komunikasi ke bawah secara gambar	90
Tabel 4.36 Penilaian karyawan terhadap penyelenggaraan komunikasi ke bawah (Downward Communication)	92
Tabel 4.37 Tidak kesulitan menyampaikan informasi mengenai pekerjaan anda kepada atasan anda dengan mudah (Xb26)	93
Tabel 4.38 Tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan laporan mengenai pencapaian target kerja (Xb27)	93
Tabel 4.39 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan rencana kerja anda kedepan (Xb28)	94
Tabel 4.40 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan anda, maka dengan segera anda menyampaikan permasalahan anda kepada atasan anda (Xb29)	95
Tabel 4.41 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan saran atau gagasan anda kepada atasan anda untuk perbaikan dalam departement anda (Xb30)	95
Tabel 4.42 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan saran atau gagasan anda kepada atasan anda untuk kemajuan perusahaan (Xb31)	96

	Hal.
Tabel 4.43 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan mengenai pekerjaan anda kepada atasan anda (Xb32)	97
Tabel 4.44 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan mengenai komunikasi anda dan rekan kerja anda kepada atasan anda (Xb33)	98
Tabel 4.45 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan anda mengenai keadaan lingkungan kerja di departemen anda kepada atasan anda (Xb34)	98
Tabel 4.46 Anda tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan anda mengenai kondisi perusahaan kepada atasan anda (Xb35)	99
Tabel 4.47 Penilaian karyawan terhadap penyelenggaraan komunikasi ke atas (Upward Communication)	103
Tabel 4.48 Penilaian karyawan terhadap penyelenggaraan komunikasi vertikal (Upward & Downward Communication)	105
Tabel 4.49 Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi akan memberi motivasi kerja karyawan (Y1)	108
Tabel 4.50 Ide/usulan yang disampaikan oleh bawahan akan dinilai positif oleh atasan (Y2)	104
Tabel 4.51 Atasan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan (Y3)	109
Tabel 4.52 Atasan selalu memberikan pujian bila ada karyawan yang menjalankan tugas pekerjaan dengan memuaskan (Y4)	109
Tabel 4.53 Situasi lingkungan kerja baik dan menyenangkan mendukung kinerja karyawan (Y5)	110
Tabel 4.54 Sarana pendukung dan peralatan bekerja sangat memadai mendukung kinerja karyawan (Y6)	111
Tabel 4.55 Hampir semua pekerjaan yang menantang dapat anda laksanakan dengan baik (Y7)	111
Tabel 4.56 Pelanggan tidak pernah komplain terhadap pelayanan yang telah anda diberikan (Y8)	112
Tabel 4.57 Tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan kemampuan anda (Y9)	113
Tabel 4.58 Bekerja disini membuat karyawan berkembang kemampuannya (Y10)	113
Tabel 4.59 Besarnya gaji yang diperoleh sesuai dengan pekerjaan yang anda lakukan (Y11)	114
Tabel 4.60 Prestasi karyawan selalu dinilai dengan teliti dan benar (Y12)	115
Tabel 4.61 Saya mendapat kesempatan untuk belajar hal-hal yang baru (Y13)	115
Tabel 4.62 Anda memiliki peluang dan kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan saya (Y14)	116

	Hal.
Tabel 4.63	Anda berusaha sangat keras untuk memperbaiki kinerja masa lalu (Y15)
Tabel 4.64	Anda menikmati kepuasan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang sukar (Y16)
Tabel 4.65	Anda dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan, anda membutuhkan usaha dan ketrampilan (Y17)
Tabel 4.66	Anda tidak pernah mengeluh dalam melakukan pekerjaan (Y18)
Tabel 4.67	Anda tidak merasa rendah diri bila mengalami kegagalan dalam menjalankan tugas pekerjaan (Y19)
Tabel 4.68	Anda sangat menyadari tugas dan tanggung jawab anda di perusahaan (Y20)
Tabel 4.69	Penilaian karyawan peningkatan kinerja karyawan
Tabel 4.70	Analisa CrossTabs antara Variabel Downward Communication dengan Peningkatan Kinerja
Tabel 4.71	Analisa CrossTabs antara Variabel Upward Communication dengan Peningkatan Kinerja
Tabel 4.72	Hubungan antara Komunikasi ke bawah Downward Communication dengan Peningkatan Kinerja Karyawan
Tabel 4.73	Hubungan antara Upward and Downward Communication dengan Peningkatan Kinerja Karyawan
Tabel 4.74	Perhitungan Nilai t_{hitung} Untuk Pengujian Hipotesis

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 4.01 Lokasi penelitian PT. Indomitra Sedaya	50
Gambar 4.02 Posisi pernyataan mengenai komunikasi atasan ke bawahan secara tertulis	69
Gambar 4.03 Posisi pernyataan mengenai komunikasi atasan ke bawahan secara lisan	81
Gambar 4.04 Posisi pernyataan mengenai komunikasi atasan ke bawah secara gambar	88
Gambar 4.05 Posisi pernyataan jawaban mengenai komunikasi ke atas .	100
Gambar 4.06 Posisi pernyataan jawaban mengenai kinerja karyawan	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Code Sheet Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Spss : Uji Validitas dan Reabilitas
Lampiran 4	Hasil Spss : Frekuensi Indikator
Lampiran 5	Hasil Spss : Cross tabs
Lampiran 6	Hasil Spss : Correlation
Lampiran 7	Hasil Spss : Uji T
Lampiran 8	r table
Lampiran 9	Struktur Organisasi
Lampiran Gbr.1	Hasil Produk Utama : Pipa Besi / Baja
Lampiran Gbr.2	Hasil Produk Lain : <i>Steering Handle</i>
Lampiran Gbr.3	Hasil Produk Lain : <i>Side Stand Honda Vario</i>