



**PENGARUH POLA KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI PT. CROWN PRATAMA**

SKRIPSI

Erica Nathanael

44220120012

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

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erica Nathanael
NIM : 44220120012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul laporan skripsi : Pengaruh Pola Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Crown Pratama

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 11 Juli 2025



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Erica Nathanael

HALAMAN PENGESAHAN

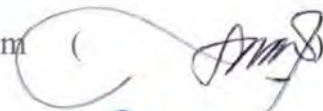
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Erica Nathanael
NIM : 44220120012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : “Pengaruh Pola Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.Crown Pratama”

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom
NIDN : 0326068001
Ketua Penguji : Suryaning Hayati, MM., M.I.Kom
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Dewi Sad Tanti, S.Sos., M.I.Kom
NIDN : 0726067701



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Juli 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Pola Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Crown Pratama*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si., selaku Ketua Program Studi Public Relations.
4. Seluruh dosen dan staf di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Yang istimewa kedua orang tua saya yaitu Bapak Cie Tiam dan Ibu Linawati yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang kepada peneliti.
6. Partner hidup, keluarga, serta sahabat-sahabat penulis, atas doa, dukungan moral, dan semangat yang tiada henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 12 Juni 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erica Nathanael
NIM : 44220120012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul laporan skripsi : Pengaruh Pola Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Crown Pratama

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 11 Juli 2025
MERCU BUANA Yang menyatakan,



Erica Nathanael

ABSTRAK

Nama : Erica Nathanael
NIM : 44220120012
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Pola Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Crown Pratama
Dosen Pembimbing : Yuni Tresnawati S.Sos., M.Ikom.

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam manajemen organisasi yang berperan penting dalam mengarahkan karyawan mencapai tujuan perusahaan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan seperti PT. Crown Pratama dituntut memiliki sistem komunikasi internal yang efektif untuk mendukung peningkatan produktivitas dan kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pola komunikasi—vertikal, horizontal, dan diagonal—terhadap kinerja karyawan.

Pola komunikasi vertikal mencakup hubungan antara atasan dan bawahan, horizontal melibatkan komunikasi antarpegawai setingkat, dan diagonal mencakup lintas divisi serta jenjang struktural. Meskipun ketiganya penting, studi sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam, terutama dalam efektivitas komunikasi horizontal terhadap kinerja, yang menjadi gap dalam studi ini.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner terhadap 97 karyawan tetap PT. Crown Pratama menggunakan teknik sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM melalui software Smart-PLS. Uji bootstrapping digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh antar variabel secara simultan.

Hasil menunjukkan bahwa komunikasi vertikal dan diagonal berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja, sementara komunikasi horizontal tidak memberikan pengaruh yang berarti. Artinya, keberhasilan kerja lebih banyak ditentukan oleh instruksi dari atasan dan koordinasi lintas divisi, bukan oleh kolaborasi antarkaryawan setingkat. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk memperkuat sistem komunikasi vertikal dan diagonal, sekaligus mulai menumbuhkan budaya kerja kolaboratif guna mendorong sinergi internal yang lebih kuat.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Komunikasi Horizontal, Komunikasi Vertikal, Komunikasi Diagonal, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Name : Erica Nathanael
NIM : 44220120012
Study Program : Public Relations
Title Thesis : The Effects of Communication Patterns towards Employee Performance in PT. Crown Pratama
Counsellor : Yuni Tresnawati S.Sos., M.Ikom.

Communication is a key element in organizational management, playing a vital role in guiding employees toward achieving company goals. In today's highly competitive business environment, companies like PT. Crown Pratama are required to establish effective internal communication systems to support productivity and employee performance. This study aims to examine the influence of communication patterns—vertical, horizontal, and diagonal—on employee performance.

Vertical communication involves interactions between superiors and subordinates, horizontal communication occurs among employees at the same level, and diagonal communication crosses both departments and hierarchical levels. While all three are essential, previous studies have shown mixed results, particularly regarding the impact of horizontal communication on performance, creating a research gap that this study seeks to address.

The research employed a quantitative approach using a questionnaire method, involving 97 permanent employees of PT. Crown Pratama selected through a census technique. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method via Smart-PLS software. Bootstrapping techniques were used to assess the significance of relationships among variables.

The results revealed that vertical and diagonal communication patterns significantly influence employee performance, while horizontal communication does not have a meaningful impact. This indicates that performance improvement is more strongly driven by top-down instructions and interdepartmental coordination rather than peer collaboration. Therefore, the company is advised to strengthen vertical and diagonal communication mechanisms while also fostering a collaborative culture to build internal synergy and support sustainable performance growth.

Keywords: Communication Patterns, Horizontal Communication, Vertical Communication, Diagonal Communication, Employee Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	11
2.2.1 Komunikasi Organisasi	11
2.2.2 Pola Komunikasi	12
2.2.3 Komunikasi Vertikal.....	13
2.2.4 Komunikasi Horizontal	15
2.2.5 Komunikasi Diagonal.....	18
2.2.6 Kinerja Karyawan	22

2.3 Hipotesis Teori.....	25
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Paradigma Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	29
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	30
3.4.1 Definisi Konsep.....	30
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6.1 Data Sekunder	31
3.6.2 Data Primer	32
3.6 Teknik Analisa Data	33
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.6.2 Evaluasi Outer Model.....	34
3.6.3 Evaluasi Inner Model.....	34
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek / Lokasi Penelitian.....	39
4.2 Profil Responden.....	41
4.2.1 Usia Responden	41
4.2.2 Jabatan Responden.....	43
4.2.3 Masa Kerja Responden	45
4.3 Analisis Frekuensi dan Deskriptif Variabel	48
4.3.1 Analisis Frekuensi Variabel Komunikasi Vertikal (X1).....	48
4.3.2 Analisis Frekuensi Variabel Komunikasi Horizontal (X2)	56
4.3.3 Analisis Frekuensi Variabel Komunikasi Diagonal (X3).....	63
4.3.4 Analisis Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	70

4.4 Analisis Outer Model	78
4.4.1 Model Latent Variabel Penelitian	80
4.4.2 Convergent Validity	82
4.4.3 Discriminant Validity	87
4.4.4 Uji Reliabilitas	90
4.4.5 Uji Multikolinearitas	92
4.4.6 Uji Model Fit	93
4.5 Analisis Inner Model	95
4.6 Pembahasan	97
4.6.1 Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kinerja Karyawan	97
4.6.2 Pengaruh Komunikasi Horizontal terhadap Kinerja Karyawan	99
4.6.3 Pengaruh Komunikasi Diagonal terhadap Kinerja Karyawan	101
BAB V	104
KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Jabatan	43
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Masa Kerja.....	45
Tabel 4.4 Indikator 1 (Kejelasan Instruksi) nomor 1	48
Tabel 4.5 Indikator 1 (Kejelasan Instruksi) nomor 2.....	48
Tabel 4.6 Indikator 2 (Umpan Balik) nomor 1	49
Tabel 4.7 Indikator 2 (Umpan Balik) nomor 2	50
Tabel 4.8 Indikator 3 (Koordinasi dan Pengawasan) nomor 1	50
Tabel 4.9 Indikator 3 (Koordinasi dan Pengawasan) nomor 2	51
Tabel 4.10 Indikator 4 (Komunikasi Dua Arah) nomor 1.....	52
Tabel 4.11 Indikator 4 (Komunikasi Dua Arah) nomor 2.....	52
Tabel 4.12 Indikator 5 (Transparansi dan Kepercayaan) nomor 1	53
Tabel 4.13 Indikator 5 (Transparansi dan Kepercayaan) nomor 2	54
Tabel 4.15 Indikator 1 (Kolaborasi antar Individu atau Tim) nomor 1	56
Tabel 4.16 Indikator 1 (Kolaborasi antar Individu atau Tim) nomor 2	56
Tabel 4.17 Indikator 2 (Keterbukaan dalam Pertukaran Informasi) nomor 1	57
Tabel 4.18 Indikator 2 (Keterbukaan dalam Pertukaran Informasi) nomor 2	58
Tabel 4.19 Indikator 3 (Kesetaraan dalam Proses Pengambilan Keputusan) nomor 1	58
Tabel 4.20 Indikator 3 (Kesetaraan dalam Proses Pengambilan Keputusan) nomor 2.....	59
Tabel 4.21 Indikator 4 (Keterlibatan Emosional antar Rekan Kerja) nomor 1.....	60
Tabel 4.22 Indikator 4 (Keterlibatan Emosional antar Rekan Kerja) nomor 2.....	60
Tabel 4.23 Indikator 5 (Efisiensi dalam Penyampaian Pesan) nomor 1	61
Tabel 4.24 Indikator 5 (Efisiensi dalam Penyampaian Pesan) nomor 2.....	61

Tabel 4.26 Indikator 1 (Koordinasi Lintas Tingkat) nomor 1.....	63
Tabel 4.27 Indikator 1 (Koordinasi Lintas Tingkat) nomor 2.....	64
Tabel 4.28 Indikator 2 (Keterbukaan dalam Menyampaikan Informasi antar Tingkat) nomor 1.....	64
Tabel 4.29 Indikator 2 (Keterbukaan dalam Menyampaikan Informasi antar Tingkat) nomor 2.....	65
Tabel 4.30 Indikator 3 (Fleksibilitas dan Adaptasi Peran) nomor 1	66
Tabel 4.31 Indikator 3 (Fleksibilitas dan Adaptasi Peran) nomor 2	66
Tabel 4.32 Indikator 4 (Kepatuhan pada standar lintas departemen) nomor 1	67
Tabel 4.33 Indikator 4 (Kepatuhan pada standar lintas departemen) nomor 2.....	67
Tabel 4.34 Indikator 5 (Efektivitas dalam Penyelesaian antar Bagian) nomor 1 .	68
Tabel 4.35 Indikator 5 (Efektivitas dalam Penyelesaian antar Bagian) nomor 2 .	69
Tabel 4.36 Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Diagonal (X3)	69
Tabel 4.37 Indikator 1 (Produktivitas) nomor 1	70
Tabel 4.38 Indikator 1 (Produktivitas) nomor 2	71
Tabel 4.39 Indikator 2 (Kualitas Pekerjaan) nomor 1	71
Tabel 4.40 Indikator 2 (Kualitas Pekerjaan) nomor 2	72
Tabel 4.41 Indikator 3 (Ketepatan Waktu) nomor 1	73
Tabel 4.42 Indikator 3 (Ketepatan Waktu) nomor 2	73
Tabel 4.43 Indikator 4 (Inisiatif) nomor 1	74
Tabel 4.44 Indikator 4 (Inisiatif) nomor 2	74
Tabel 4.45 Indikator 5 (Kolaborasi) nomor 1	75
Tabel 4.46 Indikator 5 (Kolaborasi) nomor 2	75
Tabel 4.47 Indikator 6 (Disiplin) nomor 1	76
Tabel 4.48 Indikator 6 (Disiplin) nomor 2.....	76
Tabel 4.50 Nilai Outerloading	84
Tabel 4.51 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	86
Tabel 4.52 Nilai Cross Loading	88
Tabel 4.53 Nilai Fornell Larcker	89
Tabel 4.54 Constuct Reliability and Validity	90
Tabel 4.55 Nilai VIF	92

Tabel 4.56 Model Fit	93
Tabel 4.57 Total Effects	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Skema Komunikasi Vertikal	14
Gambar 2.2 Contoh Skema Komunikasi Horizontal	16
Gambar 2.3 Skema Komunikasi Diagonal	20
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT. Crown Pratama	39
Gambar 4.2 Stuktur Organisasi PT. Crown Pratama.....	40
Gambar 4.3 Model Latent Variabel.....	80
Gambar 4.4 Graphical Output Outer Model PLS-SEM	82
Gambar 4.5 Hasil Running Bootstrapping	95

