

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD* DAN TINGKAT  
KOMITMEN ORGANISASIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN PDAM  
WONOSOBO**



**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Syarat**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Disusun oleh:**

**RIYANI PUSPITASARI AMALLO**

**06 09 03081 / Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD* DAN  
TINGKAT KOMITMEN ORGANISASIONAL DENGAN KINERJA  
KARYAWAN PDAM WONOSOBO

**Penyusun** : Riyani Puspitasari Amallo

**NIM** : 06 09 03081

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada:

**Hari/Tanggal** : Jumat, 3 Februari 2012

**Pukul** : 12.00

**Tempat** : Ruang Pendadaran Lantai 1 Kampus FISIP

**Tim Penguji**

Dr. G. Arum Yudarwati

Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji 1

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M. Si.

Penguji 2



Handwritten signatures of the three examiners, each placed above a horizontal line.

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD* DAN TINGKAT  
KOMITMEN ORGANISASIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN PDAM**

**WONOSOBO**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

Riyani Puspitasari Amallo

06 09 03081

Disetujui oleh:



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

Dosen Pembimbing

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Riyani Puspitasari Amallo

NIM : 06 09 03081

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Hubungan Kepuasan Komunikasi *Downward* Dan Tingkat Komitmen Organisasional Dengan Kinerja Karyawan PDAM Wonosobo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 23 Februari 2012

Saya yang menyatakan



Riyani Puspitasari Amallo

**HALAMAN PERSEMBAHAN**



*This is a gift from my heart for:*

*Bapak dan Ibu*

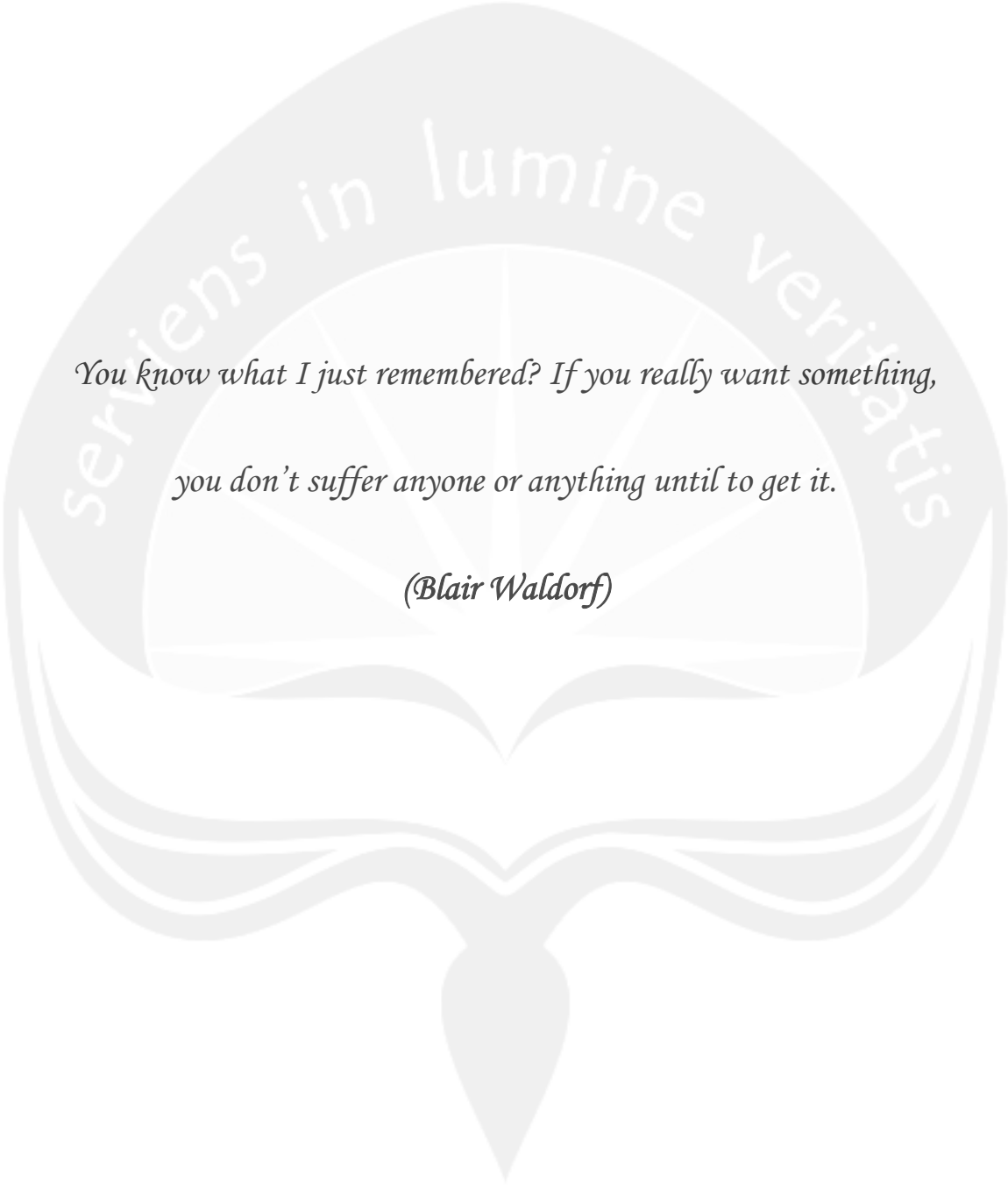
*Alm. Mbah Kakung dan Mbah Uti*

*Opa dan Alm. Oma*

*Dek Arga*

*Everybody who smile and say "try it once more!" though the world say "give up!"*

## HALAMAN MOTTO



*You know what I just remembered? If you really want something,  
you don't suffer anyone or anything until to get it.*

*(Blair Waldorf)*

## KATA PENGANTAR

Jika anda terjatuh tujuh kali, berdirilah delapan kali. Sebuah pepatah Jepang tadi sepertinya sangatlah cocok jika dikaitkan dengan penulisan skripsi. Skripsi yang notabene merupakan sebuah syarat untuk memperoleh gelar sarjana ini memang membutuhkan usaha dan tentunya waktu. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis membutuhkan waktu yang tidak sebentar, baik dalam proses pengajuan proposal, penelitian yang dilakukan, hingga penyusunan laporan. Selama pembuatan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pembelajaran yang tentu saja menuntut ketelatenan dan kesabaran dari berbagai pihak. Jangan menyerah, dua kata tersebutlah yang pada akhirnya menentukan arah skripsi ini.

Pada awalnya, penulis yang memang mempelajari komunikasi, tertarik dengan bidang komunikasi organisasi. Dari bidang komunikasi organisasi tersebut, penulis membatasi masalah pada topik komunikasi *downward* yang dijalankan sebuah organisasi maupun perusahaan, komitmen organisasional, beserta kinerja karyawannya. PDAM Wonosobo yang memiliki banyak pelanggan tentunya akan membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi. Kemudian penulis pun merasa tertarik terhadap bagaimana topik tadi jika berkaitan dengan PDAM Wonosobo yang memiliki banyak pelanggan, karena tingkat kepuasan komunikasi *downward* dan tingkat komitmen organisasional ternyata merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja. Maka dari itu, untuk pelaksanaan skripsi ini penulis mengajukan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward* dan Tingkat Komitmen Organisasional Dengan Kinerja Karyawan PDAM Wonosobo”.

Pada akhirnya, penulis mengucapkan Puji dan syukur Tuhan YME, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam pembuatan skripsi ini, banyak pihak yang telah terlibat, baik memberi bantuan maupun dorongan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, dengan setulusnya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- ✿ **Jesus Christ**, my Savior. Thanks a lot for all that You given to me. You gives me strength, even when I fall, You always there to carry and support me.
- ✿ **Bu Yudi**, dosen pembimbingku. Terima kasih banyak Ibu. Terima kasih sudah mau sabar membimbing saya dari jamannya KKL sampai dengan Skripsi ini selesai. Terima kasih juga untuk nasehat dan masukannya, sehingga saya bisa lebih banyak belajar. You're the best Ibu ^^.
- ✿ **Bu Arum dan Bu Ike**, dosen pengujiku. Terima kasih untuk ujian yang paling menyenangkan dan masukan-masukannya. Tenang Bu, lain kali saya tidak akan pake gambar hamburger lagi untuk power pointnya Bu ^^.
- ✿ Segenap pimpinan dan tentunya karyawan **PDAM WONOSOBO**. Terima kasih sudah memberi saya ijin untuk mengadakan penelitian, dan terima kasih juga karena saya boleh menyita waktu saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner. Atas semua bantuannya, saya ucapkan terima kasih banyak.
- ✿ **Bapak dan Ibu**. Terima kasih untuk setiap doa, dukungan, kesabaran yang tak ada habisnya kalian curahkan buat Riri. Just wait a little more dad.. mom, someday I'll make you proud. Dan tentunya **Argot**. Walaupun aku tau kamu kayanya enggak doa'in aku kan, hhe... tapi terima kasih karena kamu, aku jadi punya semangat untuk berusaha jadi contoh dan kakak yang cukup baik buat kamu. Terima kasih ya adekku sayang.
- ✿ **Mbah Uti**, matur nuwun untuk doa, dukungan, dan nasehatnya. **Paklek Aji dan Paklek Bowo**, matur nuwun sudah meluangkan waktu untuk bantu Riri nyelesaiin skripsi ini, matur nuwun juga untuk sharing mengenai skripsinya ya Pak Dosen dan Pak

Mahasiswa, hhe. Dan tentunya, **Paklek Yoyok, Bulek Ita, Bulek Mei, Bulek Eva, Bude Wik, dan semua sepupuku**, terima kasih untuk dukungannya yang tiada henti.

🌸 **Rinda dan Dilla**, teman seperjuangan. Terima kasih ya unnie buat pencerahannya setiap kali aku bingung, setiap pengertian dan setiap hiburannya (baca: jalan-jalan, karaoke, and ngomongin orang) kalau mood-ku lagi jelek, pinjeman telinganya kalau aku lagi galau, hhe... bayarannya kalau aku bokek \*eh. Aku tau, karena saking cinta matinya kalian sama aku, kalian mesti ikhlas ngelakuinnya... hhe, anyway gomawo unnie ^^.

🌸 **Yuul**, suwun yo buoss karena without mengeluh kmu udah ngedengerin setiap keluhanku yang mungkin rada enggak masuk akal pas awal-awal aku mulai skripsi, dan tentu saja hiburannya (although I thought you didn't mean to). Thanks! You're the best listener. **Mas Riz**, arigatou gozaii untuk energi positifnya, hho. Paling enggak aku jadi enggak males ditengah-tengah ngerjain skripsi ini. Dan **Deden**, makasih untuk nasehat dan dukungannya di akhir-akhir skripsiku yang rada mengalami masa sulit, hhe. How should I say it? Let's say, all of you have some kind of "role", so it can be done. Makasih ^^.

🌸 **Peggy**, thanks banget buat setiap dukungannya. I miss u Peg, kapan kita liat bintang lagi? **Jess, Ellen, Han2, Yuri, Ria, Lemek, Anto, Ucok, dan Ahun**, makasih ya teman buat setiap dukungan, doa, dan tentu jalan-jalannya. Yogya will never be the same without you ^^. **Topan**, hho... matur nuwun yo teman sudah menularkan energi positifmu jadi aku pengen buru-buru lulus.

🌸 Teman-teman **ICI Jogja**. Makasih **Mas Ridho, Mas Mink, Mas Ebenk, Mas Anton, Mas Yudi** yang selalu bikin aku tambah semangat buat nyelesaiin skripsi sebelum kalian, hho. **Mas Langgeng**, thanks ya mas atas dukungannya dan udah jadi teman curhat juga, hhe. **Meiza kun, Hendy Kun, Yessie, Mas Adit, A Shofa, Mas Aji, Mas**

**Adi, Mbadew, Aji, Mas Ar, Mas Met, Mas Nova**, grazie mille a tutti. FORZA INTER! ^^.

🌸 **Vakun, Tommy**, thanks udah nemenin begadanku dengan tweet-tweet dini hari kalian, wis gek ndang lulus to, hha... SEMANGAT!! **Teker**, teman daftar-daftar. Thanks ya ker udah mau daftar-daftar bareng aku yang enggak punya teman ini, btw nanti wisuda kita sebelahan loh \*kode. **Anggra**, thank you ya tarotnya teman ^^.

Temen-temen FISIP'ku: **Gakun, Fida, Febri\_kun, Anton, Eky, Tatag, Kunthi, Dian, Ham2, dll**. Thank u ya teman semua dukungannya sampai skripsi ini kelar. Seneng to kalian, hhe. Hidup FISIP '06 dah!! **Jabal, Pam**, terutama **Tika** yang udah nawarin diri buat nemenin aku pendadaran (biarpun aku tolak), makasih ya teman doa, dan dukungannya, hhe... makasiiih semua (>\_<).

🌸 **Universitas Atma Jaya Yogyakarta** yang memberikan kesempatan belajar untuk penulis. **Dosen dan karyawan FISIP**, terima kasih atas ilmu, ajaran, didikan, dan bantuannya selama penulis melaksanakan perkuliahan.

🌸 The last but not the least, untuk semua keluarga, semua teman dari segala lini, dan semua pihak yang tidak atau mungkin penulis lupa sebutkan. Just one inspiring word out from you, smile, or realizing that you're on my side, it can make me believe that I can do it. Tada, arigatou....!!

Yogyakarta, 23 Februari 2012

Riyani Puspitasari Amallo

## ABSTRAKSI

Tingkat kepuasan komunikasi *downward* merupakan semua tingkat kepuasan seorang karyawan dalam mempersepsi lingkungan komunikasi dari atas ke bawah. Kepuasan tersebut merujuk kepada bagaimana sebuah informasi dari atasan ke bawahan yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan karyawan. Sedangkan tingkat komitmen organisasional merupakan sikap dimana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi, dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Tingkat komitmen organisasional ini akan berdampak pada karyawan, dampak tersebut adalah perkembangan kinerja. Salah satu hal yang ingin dicapai dari tingkat kepuasan komunikasi *downward* dan tingkat komitmen organisasional yang tinggi adalah peningkatan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja karyawan sendiri dipengaruhi oleh beberapa variabel, salah satunya adalah variabel psikologis yang meliputi persepsi dan sikap. Kinerja karyawan juga dapat mengukur kinerjanya sendiri. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan diukur dari enam kriteria primer yaitu: *quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision*, serta *interpersonal impact*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel-variabel di atas yaitu hubungan tingkat kepuasan komunikasi *downward* dan tingkat komitmen organisasional dengan kinerja karyawan di PDAM Wonosobo.

Penelitian ini merupakan penelitian survey bersifat eksplanatif. Responden dari penelitian adalah 77 karyawan PDAM Wonosobo. Jumlah tersebut adalah jumlah sampel yang digunakan untuk mewakili populasi karyawan sebanyak 318 orang. Dalam penelitian ini, secara khusus peneliti menggunakan *propositional stratified sampling*. Setelah kuesioner yang merupakan data primer dalam penelitian ini dibagikan kepada sampel, data kemudian diolah menggunakan SPSS versi 15. Hubungan kepuasan komunikasi *downward* dengan kinerja karyawan dan hubungan tingkat komitmen organisasional dengan kinerja karyawan dianalisis menggunakan teknik analisis korelasi *Rank Spearman*. Untuk hubungan ketiga variabel yaitu hubungan tingkat kepuasan komunikasi *downward* dan tingkat komitmen organisasional dengan kinerja karyawan digunakan teknik analisis regresi berganda.

Setelah penelitian dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan komunikasi *downward*, tingkat komitmen organisasional, dan kinerja karyawan PDAM Wonosobo relatif tinggi. Pada tingkat komitmen organisasional, walaupun nilainya relative tinggi tapi ada hal yang berkaitan dengan nilai dan tujuan organisasi yang mendapatkan poin rendah dari para responden. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa hubungan tingkat kepuasan komunikasi *downward* dengan kinerja karyawan dan hubungan tingkat komitmen organisasional dengan kinerja karyawan merupakan hubungan linier positif. Hal tersebut berarti jika tingkat kepuasan komunikasi *downward* tinggi maka kinerja karyawan pun akan semakin meningkat, dan jika tingkat komitmen organisasional karyawan PDAM Wonosobo tinggi maka kinerja karyawannya pun akan meningkat. Di sisi lain, kedua variabel tersebut juga secara bersama-sama mempunyai hubungan linier positif pula dengan kinerja karyawan.

**Kata kunci: tingkat kepuasan komunikasi *downward*, tingkat komitmen organisasional, kinerja karyawan**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvix
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5

D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kerangka Teori	
1. Komunikasi Organisasi .....	6
2. Komunikasi <i>Downward</i> .....	15
3. Tingkat Komitmen Organiasional .....	19
4. Kinerja .....	23
F. Kerangka Konsep .....	27
G. Hipotesis .....	31
H. Definisi Operasional .....	32
I. Metodologi Penelitian	
1. Jenis Penelitian .....	35
2. Metode Penelitian .....	35
3. Sifat Penelitian .....	36
4. Lokasi Penelitian .....	36
5. Objek Penelitian .....	36
6. Populasi dan Sampel .....	36
7. Teknik Pengumpulan Data .....	40
8. Uji Validitas .....	40
9. Uji Reliabilitas .....	41
10. Analisis Data .....	42

## **BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah PDAM Wonosobo .....	44
B. Visi .....	46
C. Misi .....	46

D. Struktur Organisasi .....	47
E. Gambaran Organisasi .....	50
F. Komunikasi <i>Downward</i> PDAM Wonosobo .....	51

### **BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Data Deskriptif

a. Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i> .....	54
b. Deskripsi Variabel Tingkat Komitmen Organisasional .....	62
c. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan .....	67

##### 2. Data Eksplanatif

a. Hubungan Variabel Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i> ( $X_1$ ) Dengan Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	79
b. Hubungan Variabel Tingkat Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) Dengan Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	80
c. Hubungan Variabel Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i> ( $X_1$ ) dan Tingkat Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) Dengan Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	81

#### B. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i> dan Kinerja Karyawan .....	82
2. Tingkat Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan .....	84

**BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 86

B. Saran ..... 89

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 90

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional .....	32
Tabel 1.2 Populasi dan Sampel .....	39
Tabel 3.1 Deskripsi Atasan Dapat Menjelaskan Tujuan Organisasi .....	55
Tabel 3.2 Deskripsi Atasan Dapat Memotivasi Karyawan Untuk Bekerja .....	56
Tabel 3.3 Deskripsi Karyawan Termotivasi Bekerja Demi Kepentingan Perusahaan .....	56
Tabel 3.4 Deskripsi Atasan Terbuka Akan Informasi Mengenai Perusahaan .....	57
Tabel 3.5 Deskripsi Atasan Menawarkan Bimbingan .....	57
Tabel 3.6 Deskripsi Atasan Terbuka Mengenai Kondisi Perusahaan .....	58
Tabel 3.7 Deskripsi Atasan Mengatur Pertemuan Dengan Baik .....	59
Tabel 3.8 Deskripsi Atasan Memberi Pengarahan Tertulis Yang Mudah Dimengerti .....	59
Tabel 3.9 Deskripsi Karyawan Mengetahui Sistem Penilaian Pekerjaan .....	60
Tabel 3.10 Deskripsi Atasan Atasan Memberitahu Sistem Penilaian Pekerjaan .....	60
Tabel 3.11 Deskripsi Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i> PDAM Wonosobo ...	61
Tabel 3.12 Deskripsi Nilai Yang Dianut Mirip Dengan Nilai Pada Organisasi .....	62
Tabel 3.13 Deskripsi Tujuan Bekerja, Sama Dengan Tujuan Organisasi .....	63
Tabel 3.14 Deskripsi Organisasi Memberi Motivasi Untuk Bekerja Keras .....	64
Tabel 3.15 Deskripsi Keinginan Bekerja Keras Untuk Kepentingan Organisasi .....	64

Tabel 3.16 Deskripsi Bangga Menjadi Bagian Dari Organisasi .....	65
Tabel 3.17 Deskripsi Merasa Masalah Organisasi Merupakan Masalah Sendiri .....	65
Tabel 3.18 Deskripsi Tingkat Komitmen Organisasional PDAM Wonosobo .....	66
Tabel 3.19 Deskripsi Bekerja Sesuai Tugas Yang Diperintahkan .....	68
Tabel 3.20 Deskripsi Menyelesaikan Tugas Yang Telah Diberikan Dengan Baik .....	68
Tabel 3.21 Deskripsi Memaksimalkan Kemampuan Dalam Mengerjakan Tugas .....	69
Tabel 3.22 Deskripsi Tugas Yang Dimiliki Lebih Dari Satu .....	69
Tabel 3.23 Deskripsi Mampu Menyelesaikan Tugas Dalam Waktu Satu Hari.....	70
Tabel 3.24 Deskripsi Menyelesaikan Tugas Sesuai Tenggat Waktu .....	71
Tabel 3.25 Deskripsi Menyelesaikan Tugas Sebelum Waktu Yang Ditentukan .....	71
Tabel 3.26 Deskripsi Menggunakan Waktu Senggang Untuk Mengerjakan Tugas .....	72
Tabel 3.27 Deskripsi Menggunakan Fasilitas Perusahaan Dengan Baik .....	72
Tabel 3.28 Deskripsi Memanfaatkan Fasilitas Hanya Untuk Kepentingan Perusahaan ..	73
Tabel 3.29 Deskripsi Ikut Memelihara Fasilitas Perusahaan .....	74
Tabel 3.30 Deskripsi Tidak Memerlukan Pengawasan Dalam Mengerjakan Tugas .....	74
Tabel 3.31 Deskripsi Menyelesaikan Tugas Lebih Baik Tanpa Adanya Pengawasan ....	75
Tabel 3.32 Deskripsi Lebih Senang Bekerja Dalam Tim .....	75
Tabel 3.33 Deskripsi Memberi Perlakuan Yang Sama Pada Semua Rekan Kerja .....	76
Tabel 3.34 Deskripsi Kinerja Karyawan PDAM Wonosobo .....	77

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Gambar Model Hubungan Antar Variabel ..... 31



## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Kuesioner
- B. Surat Keterangan Penelitian
- C. Tabel Uji Validitas Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward*
- D. Tabel Uji Validitas Tingkat Komitmen Organisasional
- E. Tabel Uji Validitas Kinerja Karyawan
- F. Tabel Uji Reliabilitas
- G. Struktur Organisasi
- H. Analisis Data
- I. *Case Summaries*