

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PRIMA JAYA MANDIRI  
YOGYAKARTA**

DOSEN PEMBIMBING : IKE DEVI S., S.Sos., M.Si



DISUSUN OLEH :

NAMA : PUTRI PARAMITA

NIM : 05 09 02869

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PRIMA JAYA MANDIRI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

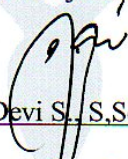
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
S.Sos pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

PUTRI PARAMITA

No. Mhs : 02869 / KOM

Disetujui Oleh :

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

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI  
*DOWNWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT. PRIMA JAYA MANDIRI YOGYAKARTA

Penyusun : Putri Paramita  
NPM : 05 09 02869/ Komunikasi

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari, tanggal : Rabu, 9 Februari 2011

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran

### TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji Utama

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

Penguji I

G. Arum Yudarwati, M.Mktg. Comen.

Penguji II



*[Handwritten signatures of the examiners over horizontal lines]*



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Putri Paramita

Nomor Mahasiswa : 05 09 02869

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward*  
Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prima Jaya Mandiri  
Yogyakarta.

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

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, 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 tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

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

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

Yogyakarta, Januari 2011

Saya yang menyatakan

Putri Paramita



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir penuh kasih karunia ini kupersembahkan sepenuhnya dengan rasa hormat dan cinta yang sungguh terlalu besar kepada..

**Bapaku Tuhan Yesus Kristus**



*Tak akan pernah kuragu akan kesetiaanMu Bapa..*

*Engkau yang memegang seluruh hidupku..*

*Dengan sepenuh jiwa dan hidupku, aku percaya..*

*Engkau yang menuntun langkahku..*

*DenganMu ya Bapa, aku akan selalu berjalan dari kemuliaan sampai kemuliaan..*

*Terima Kasih ya Bapa.. I love You..*

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Yang pertama dan terutama untuk Bapak Tuhan Yesus Kristus. ^^
2. Papa Rudy Suyono & Mama Elizabeth Koessiantiningsih. Makasih buat support, doa dan air mata yang diberikan tanpa henti yaa. I love yuuuu pullllll \*big hug\*
3. Kokoku Krishna Aditya. Makasih untuk dukungan dan doanya yaa Brooo..
4. Ku Tiong. Terima kasih buat segala hiburan, cerita-cerita, dan semangat yang diberikan setiap aku pulang.. ☺
5. IiQ Yani, Yoan, dan Edo. Terima kasih buat semua waktu, dan senyum yang diberikan setiap kali aku di Solo. Big hug and love ☺
6. Luna, Cedric, Jason.. Makasih yaa.. I really2 love u all
7. Ko Hendry, dan seluruh keluarganya.. Makasih ya buat tiap kesabaran, pengertian, doa yang diberikan, semangat, dan semuanya. Terima kasih untuk selalu memberikan yang terbaik.. Thx Broooo.. ☺
8. Keluarga kecilku di Jogja.. C Merline, Ko Evan, Eek, Ko Hendry.. Makasih udah mau direpotin dengan segala kemaajaanku selama ini.. Makasih all.. Muahhhh
9. Sahabatku Ocxu Dewinta Vinutthi. Thx ya Xy.. Muaaaahhh
10. Temen2 komsel, Ci Fung, Mitong, Ester, Yenny, Yanti, Fenny, Gheta, Dora. Terima kasih buat kekuatan & sharing membangun yang diberikan kepadaku yaa..
11. Geng Asoy, Uze, Yaya, Cimil, Hanzel, Pau2.. Terima kasih untuk setiap senyum dan tawa yang selalu diberikan. Unyuuu unyuuu
12. Temen2 FISIP 2005, Nina, Phani, Xtin, Dodi, Cha, Dea, Winda, Ayu. Thx yaa  
all ^^

## KATA PENGANTAR

Satu langkah lagi telah dibekaskan dalam catatan perjalanan studi penulis, dan bersama sejuta berkat, serta anugrah dari Bapa, Tuhan Yesus Kristus yang saya cintai dengan segala misteri dan rencana terbaiknya melalui apa dan siapa yang berada di samping penulis sampai saat ini, di tempat ini. Terima kasih dengan tulus dan cinta serta dengan segala kerendahan hati kepada Bapaku di Surga.

Tulisan berjudul “Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward* terhadap Kinerja Karyawan PT. Prima Jaya Mandiri Jogjakarta”. Dalam penelitian ini, penulis ingin melihat adakah terdapat pengaruh dari tingkat kepuasan komunikasi downward terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya pengaruh maka akan ada pula pengaruh dalam pengembangan perusahaan.

Dalam kesempatan ini pula penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak sekali membantu hingga terselesainya karya tulis ini. Dengan segala hormat, terima kasih penulis teruntuk:

1. Ike Devi S., S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua masukan, kritik, saran, dan pelayanan konsultasi yang telah diberikan kepada penulis.
2. Kepada Ibu Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si. dan Ibu G. Arum Y.,SIP.,M.Mktg.Comcn. yang sudah memberikan masukan, saran, kritik yang membangun kepada penulis

3. Bp. Agung Nugroho, Ibu Anne Kartika, Mbak Ndari, Mbak Retno, Bp. War, dan semua staff PT. Prima Jaya Mandiri. Terima kasih atas waktu, obrolan, informasi, dan segala masukan yang diberikan kepada penulis.
4. Papah, Mamah, Ooh Krisnha Aditya yang selalu menjadi motivator, penyemangat, sekaligus pengancam terbaik. Cinta dan sayangku kepada kalian tidak akan pernah bisa dituliskan dengan kata-kata. Terima kasih buat segala usaha yang dilakukan demi meluluskanku. Terima kasih juga buat Luna, Cedric, Jason, yang slalu menyambut kepulanganku ke rumah.
5. Segenap keluarga besar, terutama Iiq, Nonik, Edo, Ku Tiong, Dian, Ko Dhe, Ko Ngah, Ko Lik, Nina, dan semua om, tante, serta sepupu. Terima kasih segala dukungannya.
6. Teman suka dan dukaku, Monica, Dewi, Ocxxy, Ko Eek, Ko Iwan, C Merline, Ko Evan, Ko Hendry dan lepi putihnya, Ko Daniel dan lepinya, Uze, Yaya, Hanzel, Silvia, Po\_T, Phani, Nina, Pen-pen, Cha, Xtin, Ayu, Mas Dod, Trio Kalut, Ardi-Tian-Adi, Yohanes-Mitha-Moshe, Ci Fung dan smua temen komsel. Terima kasih kalian buat selalu ada disaat tangis dan tawaku.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Segala bentuk saran, kritik, dan masukan akan dengan lapang dada diterima oleh penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, Januari 2011

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Teori .....	7
F. Kerangka Konsep.....	21
G. Definisi Operasional .....	28
H. Hipotesis .....	30

I. Metodologi Penelitian.....	31
-------------------------------	----

## **BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

A. Sejarah Berdirinya PT. Prima Jaya Mandiri .....	38
B. Asal Nama dan Maknanya.....	39
C. Visi dan Misi PT. Prima Jaya Mandiri .....	39
D. Keunikan Perusahaan.....	40
E. Anak Perusahaan PT. Prima Jaya Mandiri .....	40
F. Struktur Organisasi .....	44
G. Informasi Perusahaan.....	45

## **BAB III HASIL DAN ANALISIS**

A. Analisis Temuan Data Lapangan.....	48
A.1. Uji Validitas .....	48
A.2. Uji Reliabilitas .....	50
A.3. Data Deskriptif .....	50
A.4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	77
A.5. Hasil Uji Korelasi <i>Spearman</i> .....	85
A.6. Uji Hipotesis.....	86
B. Intepretasi Data.....	87

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 91

B. Kelemahan Penelitian ..... 92

C. Saran ..... 94

**DAFTAR PUSTAKA ..... 96**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Definisi Operasional .....	28
Tabel 1.2. Interval Koefisien.....	35
Tabel 1.3. <i>Spearman's Correlations</i> .....	35
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 3.2. Persebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 3.3. Persebaran Kuesioner Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 3.4. Persebaran Kuesioner Berdasarkan Lama Bekerja .....	52
Tabel 3.5. Persebaran Kuesioner Berdasarkan Pendapatan .....	53
Tabel 3.6. Cara Pimpinan Menjalin komunikasi.....	54
Tabel 3.7. Cara Pimpinan Menyampaikan Informasi Penting .....	55
Tabel 3.8. Cara Pimpinan Menyampaikan Informasi Secara Informal .....	56
Tabel 3.9. Cara Pimpinan Menegur Karyawan Yang Berbuat Kesalahan.....	57
Tabel 3.10. Reward Yang Diberikan Kepada Karyawan Berprestasi .....	58
Tabel 3.11. Cara Pimpinan Mengakrabkan Diri Dengan Karyawan .....	59
Tabel 3.12. Cara Pimpinan Mencairkan Iklim Bekerja .....	60
Tabel 3.13. Cara Penyampaian Pesan Dapat Diterima Dengan Baik .....	61
Tabel 3.14. Rapat Rutin Sebagai Media Kontrol Dan Komunikasi .....	62
Tabel 3.15. Adanya Rapat Sebagai Saluran Komunikasi .....	63
Tabel 3.16. <i>Feedback</i> Pimpinan Terhadap Informasi Yang Diterima .....	64
Tabel 3.17. Cara Pimpinan Menyediakan Waktu Diluar Forum Umum .....	65
Tabel 3.18. Cara Pimpinan Menekan Konflik Kerja Karyawan .....	66



Tabel 3.19. Karyawan Selalu Professional Dalam Bekerja .....	67
Tabel 3.20. Karyawan Tidak Mengecewakan Pimpinan Dan Perusahaan .....	68
Tabel 3.21. Karyawan Selalu Berusaha Mencapai Target Perusahaan .....	69
Tabel 3.22. Pimpinan Memberikan Cukup Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	70
Tabel 3.23. Karyawan Mempergunakan Waktu Secara Optimal .....	71
Tabel 3.24. Ketepatan Karyawan Menyelesaikan Pekerjaan .....	72
Tabel 3.25. Karyawan Bersedia Lembur Jika Pekerjaan Belum Selesai Tepat Waktu .....	73
Tabel 3.26. Perusahaan Memiliki Cukup Karyawan .....	74
Tabel 3.27. Pimpinan Memberikan Kepercayaan Tanpa Pengawasan .....	75
Tabel 3.28. Kerjasama Atasan Dengan Karyawan Demi Kemajuan Perusahaan	76
Tabel 3.29. Tabel Frekuensi Jawaban Responden Variabel X .....	77
Tabel 3.30. Rata-rata Penilaian X .....	78
Tabel 3.31. Tabel Frekuensi Jawaban Responden Variabel Y .....	81
Tabel 3.32. Rata-rata Penilaian Y .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Hubungan Antar Variabel .....	27
Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	44
Gambar 3.1. Diagram Hasil Analisis Korelasi X dan Y .....	86



## ABSTRAKSI

Kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan; jadi kepuasan dalam komunikasi memiliki arti adanya rasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan-hubungan di dalam organisasi. Perasaan puas atau tidak puas ini akan mempengaruhi aspek motivasi dalam diri seseorang dalam meningkatkan kinerjanya.

Dari banyaknya komunikasi di dalam suatu organisasi, penelitian ini meneliti khusus pada komunikasi *downward* atau yang diketahui sebagai komunikasi dari atasan kepada bawahannya. Kepuasan komunikasi *downward* ini yang nantinya akan dilihat dan diketahui pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT. Prima Jaya Mandiri Yogyakarta. Adanya pengaruh yang dihasilkan oleh kepuasan komunikasi *downward* terhadap kinerja karyawan nantinya akan berpengaruh juga terhadap kinerja perusahaan. Karena dengan meningkatnya kinerja karyawan, maka secara otomatis kinerja perusahaan pun akan meningkat.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey yang bertujuan untuk melihat besar atau kecilnya pengaruh yang diberikan oleh tingkat kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat diketahui, sejauh mana pengaruh yang diberikan oleh rasa puas terhadap komunikasi *downward* yang terjadi terhadap kinerja karyawan.

Pada akhirnya, tingkat kepuasan komunikasi *downward* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan. Namun ternyata bukan hanya kepuasan saja yang memiliki pengaruh, melainkan ada beberapa faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti jenis kelamin, umur, dan juga motivasi kerja.

Kata Kunci : Kepuasan, tingkat pengaruh, tingkat kinerja