

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
DOWNWARD TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BALAI KESEHATAN MATA MASYARAKAT
PROPINSI SUMATERA BARAT**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh

ADDIENTHA RIZQA YUNEZABAKUSHI
06 09 03022 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Addientha Rizqa Yunezabakushi
Nomer Mahasiswa : 06 09 03022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward*
Terhadap Kinerja Karyawan Pada Balai Kesehatan Mata
Masyarakat Propinsi Sumatera Barat

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 karya 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 atau 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, 02 November 2012

Saya yang menyatakan

Addientha Rizqa Yunezabakushi

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BALAI KESEHATAN MATA MASYARAKAT
PROPINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

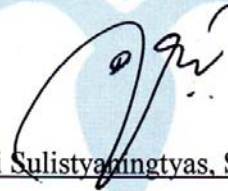
Disusun guna melengkapi Tugas Akhir untuk memenuhi syarat mencapai
gelar S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh :

ADDIENTHA RIZQA YUNEZABAKUSHI

06 09 03022 / kom

Disetujui Oleh :



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

Dosen Pembimbing

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

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sumatera Barat

Penyusun : Addientha Rizqa Yunezabakushi

NIM : 06 09 03022

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

Hari/Tanggal : Senin, 12 November 2012

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Pendaratan lantai 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyanningtyas, M. Si

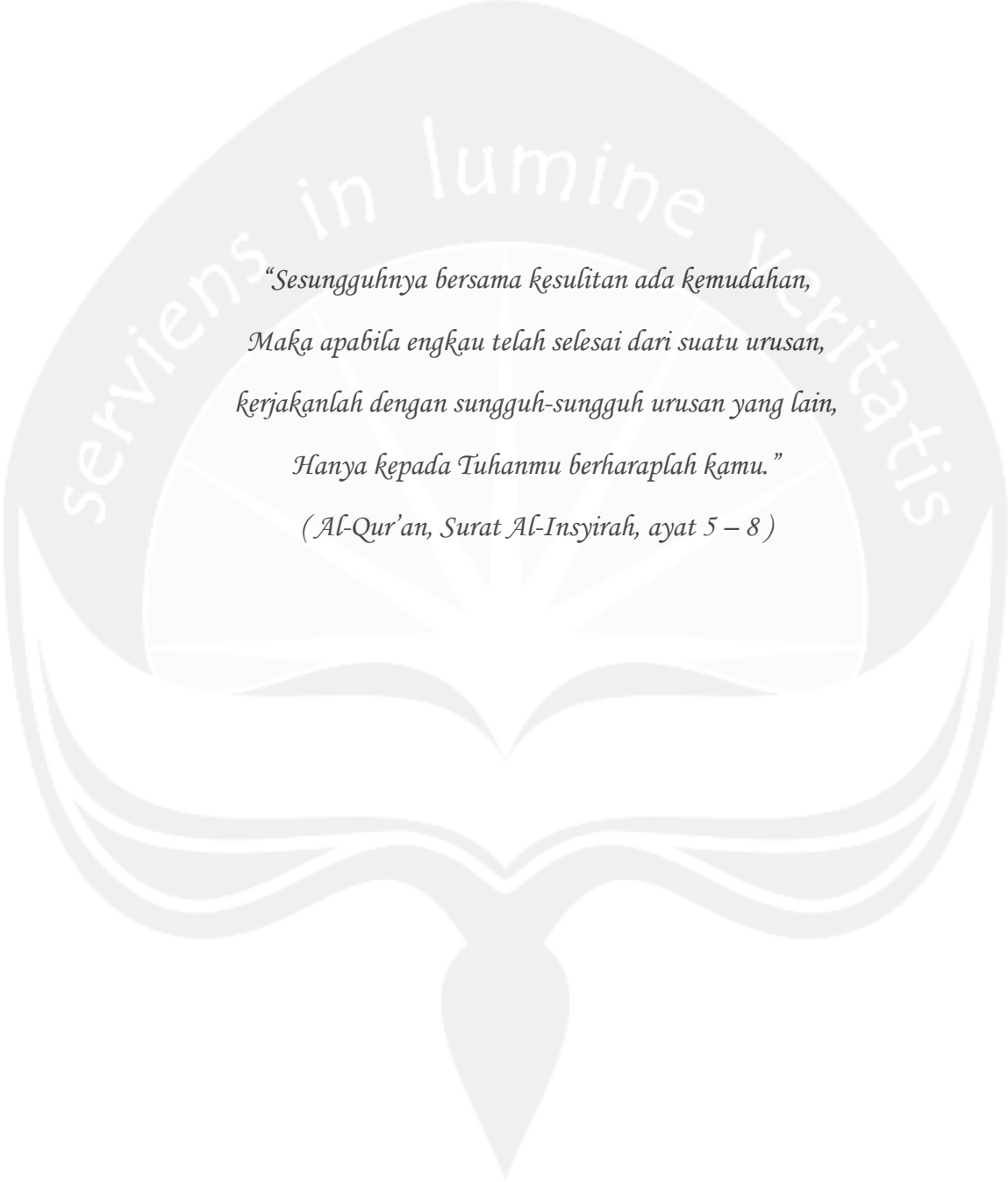
Penguji I

Dr.phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si

Penguji II



HALAMAN MOTTO



*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan,
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain,
Hanya kepada Tuhanmu berharaplah kamu.”
(Al-Qur’an, Surat Al-Insyirah, ayat 5 – 8)*

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Tugas akhir ini kupersembahkan untuk
Papa dan Mama yang selalu menjadi inspirasiku,
untuk dua calon dokter gigi kebanggaanku,
untuk para sahabat yang selalu ada dalam suka dan duka.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *subhana hu wataalla* atas segala petunjuk rahmat-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Balai Kesehatan Mata Masyarakat.

Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini, walaupun dengan segala keterbatasan dan kekurangan. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini, banyak pihak yang telah memberi bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ike Devi Sulistyanyngtyas, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu dan masukan yang diberikan.
2. Ibu Ninik dan Ibu Yudi selaku dosen penguji. Terimakasih Ibu atas masukan-masukannya, dan terimakasih atas semua saran yang telah diberikan.
3. Dua matahari dalam hidup saya: drg. Bakhtaruddin dan drg. Didin Kustantiningtyastuti, SP. Orth. Tanpa kalian, saya tak berarti apa-apa di dunia ini.
4. Dua calon dokter gigi kebanggaan saya : Addientha Maykeza dan Amanadentha Augustriza yang selalu saya rindukan kalau lagi “homesick”.
5. Kepingan pelengkap jiwa raga : Raissa Seicaria. Terima kasih atas segala waktu dan support yang tiada henti. *We're bestfriend forever, aren't we?*
6. Sahabat tak sedarah namun sepenanggungan tapi beda kampus : Andini Vania, Siti Zahra, dan Rangga Pahlevi. Segera menyusul ya teman-teman !
7. Pemupuk semangat saya yang tiada henti : Cita Febriena, Raka Afifuddin, Ria Rismayana, Tiur Romauli, mbak Sterinda Dian, dan Dewi Daulay.
8. Teman-teman seperjuangan di kampus yang sudah angkat kaki terlebih dahulu : Stephanie Stacia, Putu Mega, Irminda Susanti, Ajeng Anglaina,

Hilaria Desuari, Dian Kalista, dan kawan-kawan. Kelak saya akan merindukan masa-masa jahiliyah kita di kelas!

9. Untuk semua pihak di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sumatera Barat yang telah membantu mengisi kuesioner dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian yang penulis lakukan.
10. Calon suami yang entah berada dimana. Semoga kelak kita segera bertemu.

November 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi Organisasi.....	9
2. Komunikasi <i>Downward</i>	15
3. Kinerja Karyawan.....	17
4. Motivasi Kerja	19
5. <i>Self Assessment</i>	23
F. Kerangka Konsep	24
G. Hipotesis.....	33
H. Definisi Operasional.....	34
I. Metodologi Penelitian	39
1. Tipe Penelitian	39

2.	Metode Penelitian	39
3.	Sifat Penelitian.....	39
4.	Populasi dan Sampel.....	40
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
6.	Teknik Pengumpulan Data	45
7.	Teknik Analisis Data	46
a.	Korelasi Pearson <i>Product Moment</i>	46
BAB II : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....		49
A.	Latar Belakang Pembentukan BKMM.....	49
B.	Dasar Hukum Pembentukan BKMM	52
C.	Visi dan Misi BKMM	53
D.	Kewenangan yang Dilaksanakan pada BKMM	53
E.	Tugas Pokok dan Fungsi pada BKMM.....	55
F.	Jumlah PNS/PTT.....	56
G.	Dampak Bagi Masyarakat terhadap BKMM.....	57
BAB III : HASIL DAN ANALISIS DATA.....		58
A.	Analisis Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	59
1.	Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i>	59
2.	Kinerja Karyawan.....	67
3.	Motivasi Kerja	77
B.	Analisis Korelasi Parsial	84
BAB IV : PENUTUP		95
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional.....	34
Tabel 2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i> ...	42
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	42
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja Karyawan	43
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	44
Tabel 6	Nilai Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 7	Cara pimpinan dalam menjalin hubungan.....	59
Tabel 8	Cara pimpinan menyampaikan tugas (<i>job desk</i>)	60
Tabel 9	Cara pimpinan menyampaikan informasi secara informal.....	60
Tabel 10	Cara pimpinan menegur karyawan.....	61
Tabel 11	<i>Reward</i> atau penghargaan yang diberikan pimpinan	61
Tabel 12	Pimpinan dapat mengakrabkan diri dengan karyawan.....	62
Tabel 13	Cara pimpinan mencairkan suasana	63
Tabel 14	Cara pimpinan menyampaikan pesan atau informasi.....	63
Tabel 15	Pimpinan menggunakan rapat sebagai saluran komunikasi	64
Tabel 16	Pimpinan dapat memberikan umpan balik (<i>feedback</i>)	65
Tabel 17	Pimpinan dapat menekan konflik kerja.....	65
Tabel 18	Pembagian Interval Kelas Variabel Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i>	66
Tabel 19	Tingkat Kepuasan Komunikasi <i>Downward</i>	67
Tabel 20	Selalu bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab	68
Tabel 21	Mengerjakan tugas sesuai dengan kemampuan	69
Tabel 22	Dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.....	69
Tabel 23	Selalu memiliki tugas lebih dari satu	70
Tabel 24	Berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	70
Tabel 25	Bersedia menambah waktu bekerja (lembur).....	71
Tabel 26	Menggunakan fasilitas kantor dengan baik.....	72
Tabel 27	Memanfaatkan fasilitas yang disediakan secara efisien.....	72

Tabel 28	Turut memelihara alat-alat dan inventaris kerja.....	73
Tabel 29	Harus bekerja di bawah pengawasan atasan	74
Tabel 30	Hasil kerja lebih baik bila tidak ada pengawasan dari atasan	74
Tabel 31	Saya senang bekerja dalam tim	75
Tabel 32	Memperlakukan rekan kerja tanpa membeda-bedakan	75
Tabel 33	Pembagian interval kelas variabel kinerja karyawan	76
Tabel 34	Kinerja Karyawan	77
Tabel 35	Senang bekerja di perusahaan ini karena standar gaji sesuai UMR.....	78
Tabel 36	Merasa mampu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari	78
Tabel 37	Saya merasa aman saat bekerja	79
Tabel 38	Senang bekerja di perusahaan ini karena disediakan asuransi	79
Tabel 39	Betah bekerja karena diterima oleh lingkungan perusahaan.....	80
Tabel 40	Betah bekerja di perusahaan ini karena adanya suasana kekeluargaan	81
Tabel 41	Prestasi kerja diakui oleh rekan kerja.....	81
Tabel 42	Atasan tidak segan-segan memuji hasil prestasi kerja	82
Tabel 43	Dapat mengaktualisasikan potensi di tempat bekerja	82
Tabel 44	Pembagian Interval Kelas Variabel Motivasi Kerja.....	83
Tabel 45	Motivasi kerja karyawan	84
Tabel 46	Hasil Analisis Korelasi Parsial	85
Tabel 47	Interpretasi Koefisien Korelasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Hubungan antar Variabel.....	32
Gambar 2 Model Empirik Hubungan Antar Variabel.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 5 Analisis Korelasi Parsial



ADDIENTHA RIZQA YUNEZABAKUSHI

No. Mhs : 03022/ KOM

**Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward*
Terhadap Kinerja Karyawan pada
Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sumatera Barat**

ABSTRAK

Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya bidang kesehatan. Adanya visi, misi serta tugas-tugas pokok yang dijalankan membutuhkan aspek komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, yang difokuskan pada komunikasi *downward*.

Kepuasan komunikasi digunakan untuk menyatakan keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam lingkungan komunikasinya. Kepuasan biasanya berkenaan dengan kenyamanan, adanya rasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan-hubungan dalam organisasi. Kepuasan komunikasi *downward* yang terjadi dari atasan ke bawahan sangat penting dalam keberhasilan komunikasi organisasi sehingga diharapkan ada peningkatan kinerja para karyawan. Faktor motivasi juga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi tersebut terdiri dari kebutuhan fisiologis, rasa aman, kebutuhan sosial, *reward* dan aktualisasi diri.

Penelitian ini berjenis eksplanatif kuantitatif, dengan menggunakan metode survey. Sampel diambil sesuai dengan jumlah 49 responden. Pengujian hubungan antara kepuasan komunikasi *downward* terhadap kinerja karyawan dengan variabel kontrol motivasi kerja menggunakan uji korelasi Parsial.

Hasil uji korelasi Parsial menunjukkan bahwa Kepuasan Komunikasi *Downward* (X) terdapat hubungan yang rendah dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,358. Ketika variabel Motivasi Kerja (Z) sebagai variabel kontrol, maka hubungan antara (X) dan (Y) masuk dalam kategori sangat rendah.

Kata Kunci: Kepuasan Komunikasi, Komunikasi *Downward*, Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja.