

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN PT. ARMADA *FINANCE*
CABANG SURAKARTA



SKRIPSI

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

oleh

ANNISA FAHMA FEBRIANA
08 09 03444

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

2012

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ARMADA *FINANCE*
CABANG SURAKARTA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

ANNISA FAHMA FEBRIANA
No. Mhs : 08 09 03444/KOM

Disetujui oleh :

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

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap
Kinerja Karyawan PT. Armada Finance Cabang Surakarta**

Penyusun : Annisa Fahma Febriana

NIM : 080903444

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari/Tanggal : 14 Desember 2012

Pukul : 11.30WIB

Tempat : Ruang Pendaran Lantai 2

TIM PENGUJI

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

Penguji Utama

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

Penguji I

Drs. Setio Budi H H, M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Fahma Febriana

No. Mahasiswa : 08 09 03444

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : **PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.
ARMADA FINANCE CABANG SURAKARTA**

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 ada pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultasyangdibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pemabatalan kelulusan/kesarjanaan.

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

Yogyakarta, 14 Januari 2013

Saya yang menyatakan,



(Annisa F. Febriana)

HALAMAN PERSEMBAHAN



I dedicate my thesis to :

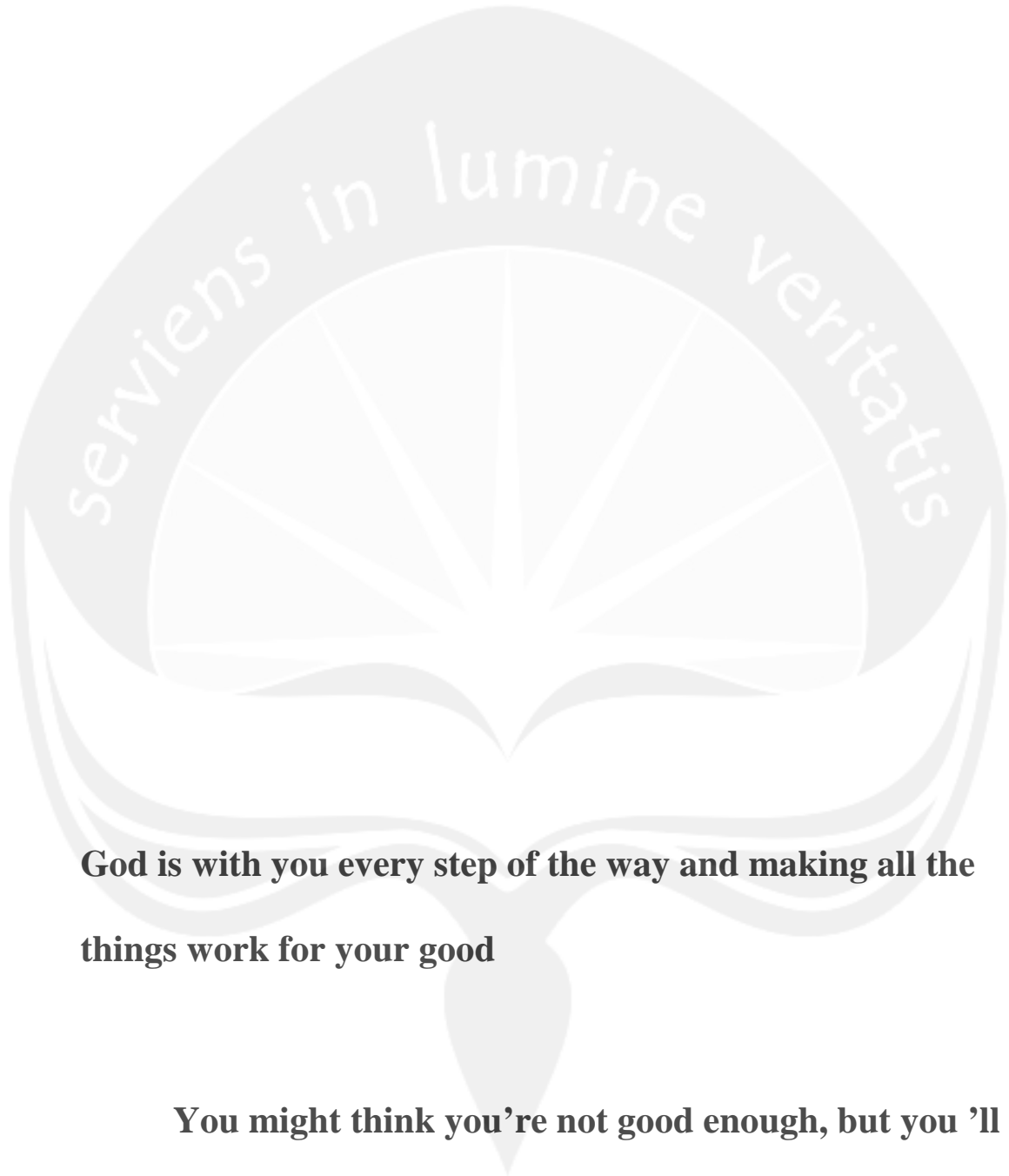
My beloved mom

My lovely sister

My grandma

My lovely man

HALAMAN MOTTO



God is with you every step of the way and making all the things work for your good

You might think you're not good enough, but you 'll surprise yourself when you try

Annisa Fahma Febriana

No. Mhs 080903444

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN PT. ARMADA *FINANCE*
CABANG SURAKARTA**

ABSTRAKSI

Terjadinya pergantian pimpinan PT. Armada Finance per-1 Januari 2012 tentu saja akan berpengaruh terhadap adanya perubahan kebijakan – kebijakan strategis yang diambil oleh pimpinan baru. Hal ini akan menuntut sebuah pola adaptasi baru dari para karyawan terhadap kebijakan – kebijakan baru tersebut. Peran komunikasi interpersonal yang baik dari pimpinan baru ini terhadap karyawan tentu saja akan sangat mempengaruhi diterimanya pesan yang dibawa dalam kebijakan strategis tersebut,, karena komunikasi yang baik akan menciptakan situasi kerja yang kondusif dan nyaman bagi seluruh karyawan.

Komunikasi interpersonal dalam suatu perusahaan diibaratkan sebagai urat nadi kehidupan bagi perusahaan. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawannya maka akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan. Meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan mutlak diperlukan untuk mengantisipasi kemajuan dan perubahan lingkungan secara global. Dengan adanya komunikasi interpersonal dapat menimbulkan komitmen organisasi di mana karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki sikap profesional dan menjunjung nilai-nilai yang telah disepakati dalam organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap tingkat kinerja karyawan PT. Armada *Finance*. Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah metode penelitian survei, sedangkan untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode kuesioner dengan respondennya adalah seluruh karyawan PT. Armada *Finance* Cabang Surakarta.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan terhadap tingkat kinerja karyawan. Terdapat juga hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan komitmen organisasi di PT. Armada *Finance* Cabang Surakarta.

Kata kunci : kualitas komunikasi pimpinan, tingkat kinerja, komitmen organisasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala anugrah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN PT. ARMADA FINANCE CABANG SURAKARTA.**

Skripsi ini ditulis sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi yang baik secara langsung maupun tak langsung selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan berkah dan karunia yang diberikan selama ini.
2. Ibuku tersayang yang menjadi sumber inspirasi bagi penulis dan telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan bagi penulis dalam penulisan skripsi ini.

Tanpa dukungan Ibu semua tidak akan berjalan dengan lancar.

4. Bapak Wasono Jati Raharjo, selaku Kepala Cabang PT. Armada *Finance* Cabang Surakarta yang telah memperbolehkan penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Armada *Finance* Surakarta.
5. Bapak Roestijono yang telah banyak membantu penulis selama penulis melakukan penelitian di Armada *Finance* Surakarta.
6. Seluruh staff dan karyawan PT. Armada *Finance* Cabang Surakarta yang dapat bekerjasama dengan baik dan mau mengisi kuesioner dengan senang hati
7. Kakakku tercinta, Oktavy Intana Amanta yang selalu mendukung, dan mendoakan penulis.
8. My lovely one Haryo Santigi, terimakasih untuk dukangan, semangat, perhatian, dan cinta yang selama ini diberikan. kepada penulis.
9. Nenekku yang selama ini telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
10. Om dan tante yang selalu menanyakan perkembangan skripsi penulis dan selalu memberikan dukungannya.
11. Keponakanku, Khansa Audelina, sterimakasih karena dengan kelucuannya dapat menghilangkan kepenatan yang penulis rasakan.
12. Sepupu kesayanganku Arya Bima dan Faiz Faadila karena telah memberikan semangat yang besar kepada penulis.
13. Teman-temanku tercinta Nata, Ivonne, Precil, Cindy, Momon, Nuel, Santi, Dredha, Gaby, Lele, Celie, Luchy, Noniq terimakasih karena kalian adalah sahabat terbaik yang selalu mendukung penulis.

14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca, demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini memberikan manfaat bagi rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih.

Yogyakarta, November 2012

Annisa Fahma Febriana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Masalah	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Kerangka Teori	16
1. Komunikasi Organisasi	16
2. Komunikasi interpersonal	20

3. Komitmen Organisasi	29
4. Kinerja Karyawan	31
F. Kerangka Konsep	40
1. Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan	40
2. Komitmen Organisasi	41
3. Tingkat Kinerja	42
G. Hipotesis	44
H. Definisi Operasional	45
I. Metodologi Penelitian	48
1. Jenis Penelitian	48
2. Metode Penelitian	48
3. Lokasi Penelitian	48
4. Populasi dan sampel	49
5. Teknik dan analisis data	49

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Perusahaan	60
B. Visi, Misi, Nilai, Logo Perusahaan	62
C. Jasa Perusahaan	65
D. Prosedur Persyaratan	66
E. Alur Pengajuan Pembiayaan	72
F. Struktur Organisasi	73

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	77
----------------------------------	----

B. Analisis Univariat	81
1. Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan	81
2. Variabel Tingkat Kinerja Karyawan	94
3. Variabel Komitmen Organisasi	106
C. Analisis Bivariate	119
Hubungan variabel kualitas komunikasi interpersonal	119
dengan variabel tingkat kinerja karyawan	
D. Analisis Multivariate	120
Hubungan variabel kualitas komunikasi interpersonal	120
dengan variabel komitmen organisasi	
E. Interpretasi Data	122
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	127
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Alat ukur penelitian.....	45
Tabel 2 Distribusi frekuensi variabel.....	50
Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan....	55
Tabel 4 Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja Karyawan	56
Tabel 5 Uji Validitas Variabel Komitmen organisasi.....	57
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasar Jabatan.....	77
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	78
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasar Lama Kerja.....	78
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasar Usia	79
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	80
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasar Kepegawaian.....	80
Tabel 13 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> bersikap santai terhadap karyawan	81
Tabel 14 Pimpinan PT Armada <i>Finance</i> tidak kaku dalam berinteraksi	82
dengan karyawan	
Tabel 15 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menyampaikan ide-ide	82
Dengan penuh percaya diri	
Tabel 16 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menyampaikan tugas.....	83
pada karyawan tanpa rasa gugup	
Tabel 17 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menyampaikan saran	83
pada karyawan tanpa rasa canggung	
Tabel 18 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> sering meluangkan waktu	84
bersama karyawan	
Tabel 19 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menjenguk karyawan atau.....	85
keluarga karyawan yang sakit	
Tabel 20 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> tidak sulit memberikan izin.....	85
pada karyawan yang tidak dapat masuk karena ada kepentingan penting	

Tabel 21 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> suka berkumpul dan bercerita	86
dengan karyawan	
Tabel 22 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menjalin hubungan baik.....	86
Dengan karyawan	
Tabel 23 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menyapa setiap karyawan	87
dengan ramah	
Tabel 24 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menyampaikan masukan	88
bagi karyawan secara langsung	
Tabel 25 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> memberikan teguran pada	88
karyawan yang melakukan kesalahan secara langsung	
Tabel 26 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> bersikap terbuka pada karyawan.....	89
Tabel 27 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> bersikap ramah pada karyawan.....	89
Tabel 28 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> menyambut baik setiap saran.....	90
yang diberikan oleh karyawan	
Tabel 29 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> bersedia menghadiri undangan	90
dari karyawan	
Tabel 30 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> mudah bergaul dengan siapapun.....	91
terutama pada karyawan	
Tabel 31 Pimpinan PT. Armada <i>Finance</i> mudah beradaptasi	92
Tabel 32 Frekuensi skor variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan..	93
Tabel 33 Analisis deskriptif variabel kualitas.....	94
komunikasi interpersonal pimpinan	
Tabel 34 Saya mengerjakan pekerjaan sesuai standar prosedur yang ada.....	95
Tabel 35 Saya mengerjakan pekerjaan saya dengan cepat	95
Tabel 36 Saya mengerjakan pekerjaan saya dengan efektif	96
Tabel 37 Saya memprioritaskan kepuasan konsumen.....	96
Tabel 38 Hasil pekerjaan saya, mencerminkan kualitas diri saya.....	97
Tabel 39 Saya mengedepankan kualitas pekerjaan.....	97
Tabel 40 Saya akan lembur agar kualitas pekerjaan saya baik	98
Tabel 41 Saya merasa bertanggungjawab atas setiap pekerjaan saya.....	98
Tabel 42 Saya memasang target pada setiap tugas dan pekerjaan saya.....	99

Tabel 43 Saya memprioritaskan kepuasan konsumen	99
Tabel 44 Pelayanan yang baik adalah mencerminkan kualitas diri saya	100
Tabel 45 Saya senang melakukan pekerjaan secara bersama-sama.....	100
agar tujuan perusahaan dapat dicapai	
Tabel 46 Bagi saya misi perusahaan sangat mulia.....	101
Tabel 47 Saya mendahulukan pekerjaan yang lebih urgen dan mendesak	101
Tabel 48 Saya bersedia lembur untuk mengerjakan pekerjaan yang mendesak .	102
Tabel 49 Saya memberikan pelayanan pada klien berdasarkan prinsip	102
organisasi	
Tabel 50 Saya menjalankan pekerjaan sesuai dengan prinsip organisasi	103
Tabel 51 Bagi saya kepuasan klien adalah hal yang terpenting.....	103
dalam menjalankan pekerjaan	
Tabel 52 Saya berusaha memberikan pelayanan pada klien sebaik mungkin	104
Tabel 53 Frekuensi skor tingkat kinerja karyawan	105
Tabel 54 Analisis deskriptif variabel tingkat kinerja karyawan	106
Tabel 55 PT. Armada <i>Finance</i> memiliki arti yang sangat besar bagi hidup	107
saya	
Tabel 56 PT. Armada <i>Finance</i> sudah seperti keluarga bagi saya	107
Tabel 57 Saya menikmati posisi pekerjaan saya di PT. Armada <i>Finance</i>	108
Tabel 58 Saya menikmati tugas pekerjaan saya di PT. Armada <i>Finance</i>	108
Tabel 59 Saya senang bekerja di PT. Armada <i>Finance</i>	109
Tabel 60 Saya merasa menjadi bagian dari keluarga PT. Armada <i>Finance</i>	109
Tabel 61 Saya khawatir jika saya berhenti dari PT. Armada <i>Finance</i>	110
Tabel 62 Saya khawatir tidak bisa mendapatkan pekerjaan	110
yang lebih baik dari PT. Armada <i>Finance</i>	
Tabel 63 Tetap bekerja di PT. Armada <i>Finance</i> merupakan kebutuhan	111
sekaligus juga keinginan saya	
Tabel 64 Saat ini saya sangat membutuhkan pekerjaan.....	111
Tabel 65 Saya mendapatkan keuntungan selama bekerja.....	112
di PT. Armada <i>Finance</i>	
Tabel 66 Saya merasa tidak dirugikan selama bekerja di PT. Armada <i>Finance</i>	112

Tabel 67 Berpindah dari perusahaan satu ke perusahaan lain	113
tampaknya tidak etis bagi saya	
Tabel 68 Karyawan yang tetap setia pada perusahaan merupakan.....	113
tindakan yang bijaksana	
Tabel 69 PT. Armada <i>Finance</i> merupakan pekerjaan yang lebih baik.....	114
dibandingkan pekerjaan saya sebelumnya	
Tabel 70 Saya belum pernah sebelumnya mendapatkan pekerjaan sebaik.....	114
PT. Armada <i>Finance</i>	
Tabel 71 Saya merasa sudah sangat dekat dengan PT. Armada <i>Finance</i>	115
Tabel 72 Saya merasa sangat berat meninggalkan PT. Armada <i>Finance</i>	115
Tabel 73 Saya merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan saya	116
di PT. Armada <i>Finance</i>	
Tabel 74 Saya tidak dapat meninggalkan PT. Armada <i>Finance</i>	116
Tabel 75 Frekuensi skor variabel komitmen organisasi.....	117
Tabel 76 Analisis deskriptif variabel komitmen organisasi.....	118
Tabel 77 Hubungan variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan	119
dengan variabel tingkat kinerja karyawan	
Tabel 78 Hubungan variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan.....	120
dengan komitmen organisasi	
Tabel 79 Hubungan variabel komitmen	122
dengan tingkat kinerja karyawan	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Model Hubungan Antar Variabel	44
Bagan 2 Alur Pengajuan Pembiayaan	72
Bagan 3 Struktur Organisasi	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Armada *Finance*

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Data Uji Instrumen

Lampiran 4. Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal

Lampiran 5. Variabel Tingkat Kinerja Karyawan

Lampiran 6. Variabel Komitmen Organisasi

Lampiran 7. Profil Responden

Lampiran 8. Data Hasil Penelitian

Lampiran 9. Analisis Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 10. Analisis Univariat

Lampiran 11. Analisis Bivariat