

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *DOWNWARD*
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN**

**(Kasus pada Karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sragen)**



SKRIPSI

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

oleh

ENNE NOVERA

17 09 06359 / KOMUNIKASI

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *DOWNWARD* TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN**

(Kasus Pada Karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh :

ENNE NOVERA

170906359

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**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *DOWNWARD*
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN
(Kasus Pada Karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sragen)

Penyusun : Enne Novera

NPM 170906359

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu, 2 Februari 2022

Pukul : 13.00 – 14.40 WIB

Tempat : Daring

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yoseph Bambang Wiratmojo, MA.

Penguji Utama

21.02.2022

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

Penguji I

Desideria Cempaka W., S.Sos., MA., Ph.D.

Penguji II

.....


Rangabumi Nuswantoro, M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Enne Novera

NPM : 170906359

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *DOWNWARD* TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN (Kasus Pada Karyawan Dinas
Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 13 Januari 2022

Saya yang menyatakan,



Enne Novera

ENNE NOVERA

No. Mhs : 06359 / KOM

Pengaruh Kualitas Komunikasi *Downward* terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan (Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen)

ABSTRAK

Komunikasi *Downward* atau biasa disebut dengan komunikasi ke bawah yang berarti informasi berputar dari individu yang memiliki kekuasaan tertinggi kepada mereka yang rendah kekuasaannya, model komunikasi ini merupakan model umum komunikasi dalam suatu organisasi. Objek pada penelitian ini yaitu kualitas komunikasi *Downward* yang merupakan tingkat baik atau buruknya komunikasi yang terjalin dari atasan pada manajemen puncak (*Top Manajemen*) yang memiliki kedudukan tinggi dalam hal memberikan pesan baik instruksi, deskripsi kerja, tugas, dan informasi kepada karyawan pada saat melakukan pekerjaan kepada bawahan atau karyawan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah hambatan komunikasi yang terjadi oleh atasan di mana menemukan kesalahpahaman informasi yang diterima tentang laporan operasional pemerintah yang belum dilaksanakan secara maksimal. Komunikasi *Downward* yang baik oleh atasan diperlukan agar karyawan tidak merasa terbebani atas ketidakjelasan informasi sehingga menimbulkan kepuasan komunikasi. Kepuasan pada konsep ini berkaitan dengan kenyamanan atas komunikasi yang terjalin bagi karyawan saat bekerja di mana penerimaan pesan sesuai dengan harapan dan dirasakan oleh karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi *Downward* terhadap kepuasan komunikasi karyawan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe penelitian dasar atau disebut dengan (*basic research*) atau penelitian yang murni dari usaha peneliti untuk memperoleh informasi melalui pengumpulan data demi memperoleh sesuatu yang baru. Metode yang digunakan adalah survei dengan instrumen kuesioner dan menggunakan teknik pengumpulan *total sampling* sebanyak 52 responden yang merupakan total keseluruhan karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen termasuk pimpinan pada manajemen puncak. Kuesioner penelitian ini diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan melakukan uji korelasi dan uji regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel independen kualitas komunikasi *Downward* dengan variabel dependen kepuasan komunikasi karyawan sebesar 0,887 , dan uji regresi menunjukkan pengaruh sebesar 0,769 atau 76,9% serta kontribusi variabel dependen terhadap variabel independen adalah sebesar 7,534. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi *Downward* berpengaruh terhadap kepuasan komunikasi karyawan.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Komunikasi *Downward*, Kepuasan Komunikasi Karyawan

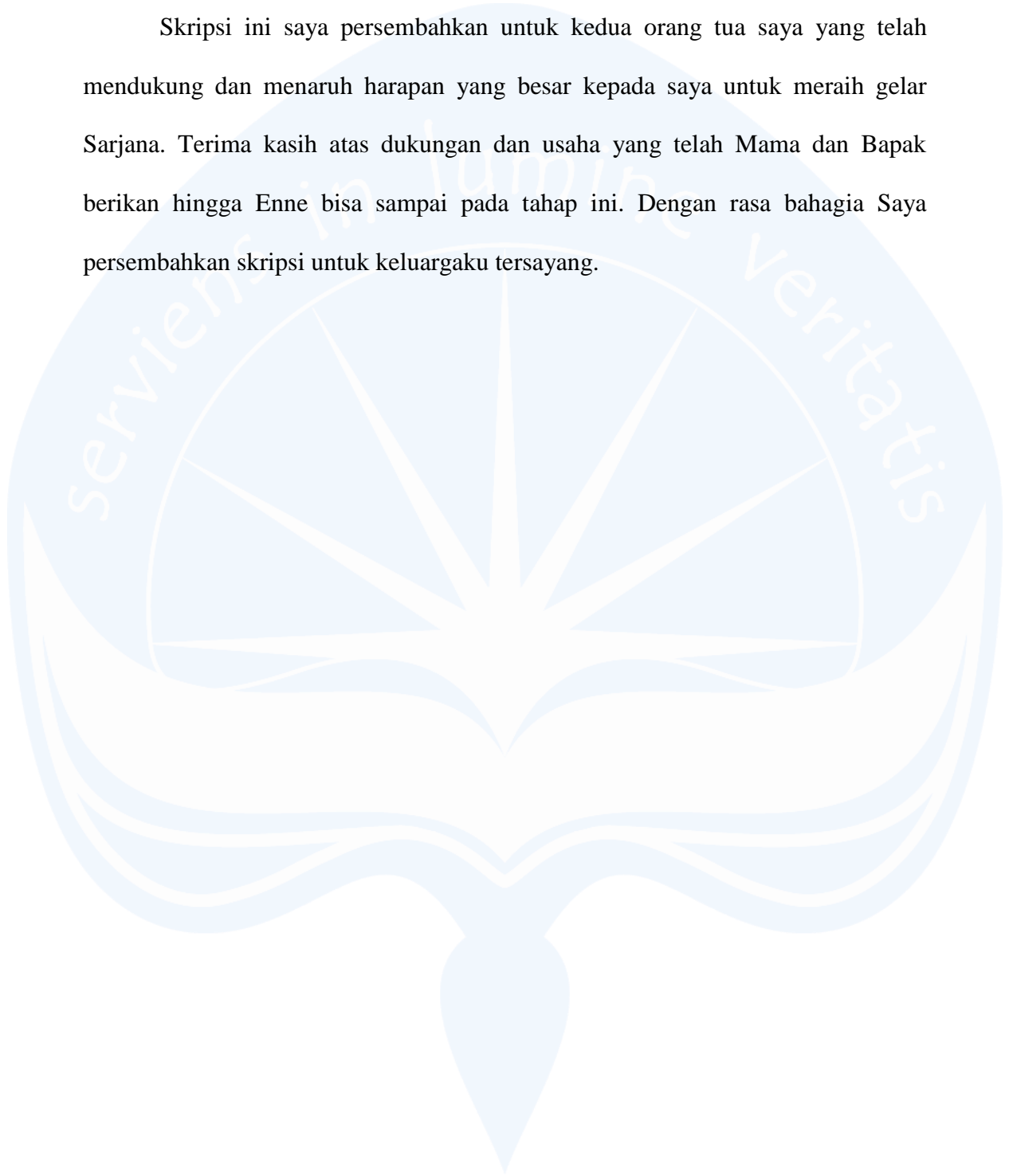
MOTTO

*Pesan Allah terdapat pada ayat 5 dan 6 dalam surat Al
Insyirah yaitu "Sesungguhnya bersama kesulitan ada
kemudahan". ...*

*Selain itu, Allah berfirman: "Kami telah memberimu, wahai
Nabi, dengan tiga berkah yang besar". Oleh karena itu kamu
tidak memiliki alasan untuk berkecil hati ☺*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah mendukung dan menaruh harapan yang besar kepada saya untuk meraih gelar Sarjana. Terima kasih atas dukungan dan usaha yang telah Mama dan Bapak berikan hingga Enne bisa sampai pada tahap ini. Dengan rasa bahagia Saya persembahkan skripsi untuk keluargaku tersayang.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa telah memberikan karunia, kekuatan dan kemampuan untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik-baiknya. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat serta mendukung penulisan tugas akhir ini hingga selesai :

1. Tuhan yang Maha Esa, Allah SWT yang memberikan kesehatan dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Ike Devi S, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing penulis, memberikan ide, gagasan dan semangat kepada penulis.
3. Bapak Y. Bambang Wiratmojo, S.Sos., M.A. selaku dosen penguji utama dan Ibu Desideria Cempaka W., S.Sos., MA., Ph.D. selaku penguji kedua. Terima kasih atas masukan yang diberikan untuk skripsi penulis.
4. 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.
5. Bapak dan Ibu yang selalu mendukung dan mendoakan penulis. Terima kasih atas doanya penulis bisa menyelesaikan kuliah dengan baik dan semoga bisa dibanggakan.

6. Banban & Oyen sekaligus Hunski yang telah memberikan semangat. Love ya!
7. Teruntuk teman-teman kontrakan Bantul terima kasih selalu ada disaat senang dan sedih.
8. Untuk terakhir tapi bukan yang terakhir, penulis ingin berterima kasih. Penulis ingin berterimakasih karena percaya pada diri sendiri, penulis telah melakukan semua kerja keras ini, penulis tidak pernah berhenti dan libur untuk memikirkan ini. Penulis ingin berterima kasih karena tidak pernah berhenti dan selalu menjadi pemberi dan mencoba memberi lebih dari yang penulis terima. Penulis mencoba melakukan lebih banyak yang benar daripada yang salah.

Yogyakarta, 13 Januari 2022

Enne Novera

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori.....	6
1. Komunikasi Organisasi	7
2. Komunikasi <i>Downward</i>	16
3. Kepuasan Komunikasi.....	27
F. Kerangka Konsep.....	33
a. Model Hubungan Antar Variabel	39
b. Definisi Operasional.....	40
G. Hipotesis.....	46
H. Metodologi	47
1. Jenis Penelitian	47
2. Skala Pengukuran	49
3. Proses Pengumpulan Data	53
4. Proses Analisis Data.....	55
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	64
A. Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	67

B.	Lokasi Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	68
C.	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen	69
D.	Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	70
E.	Logo Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen	71
F.	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	72
G.	Nilai-nilai Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.....	77
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA.....		79
A.	Temuan Data	79
1.	Deskripsi Variabel Penelitian	79
2.	Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	119
3.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	121
B.	Analisis.....	125
BAB IV PENUTUP		141
A.	KESIMPULAN	141
B.	SARAN	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Komunikasi <i>Downward</i>	57
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	58
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4 Keterbukaan Pimpinan dalam Menyampaikan Pesan Kepada Karyawan	80
Tabel 5 Keterbukaan Pimpinan dalam Memberikan Informasi Penting kepada Karyawan untuk Menyelesaikan Pekerjaan.....	81
Tabel 6 Keterbukaan Pimpinan dalam Menyampaikan Pesan Sesuai dengan Tugas yang Dikerjakan Karyawan.....	82
Tabel 7 Keterbukaan Pimpinan dalam Berdiskusi Mengenai Kebijakan Baru.....	83
Tabel 8 Keterbukaan Pimpinan dalam Berdiskusi untuk Mengatasi Masalah Pekerjaan pada Karyawan.....	84
Tabel 9 Kepercayaan Pimpinan Mengenai Pemberian Instruksi Pekerjaan kepada Karyawan Melalui Grup WhatsApp.....	85
Tabel 10 Kepercayaan Pimpinan dalam Memberikan Pesan Melalui Tatap Muka kepada Karyawan.....	86
Tabel 11 Kepercayaan Pimpinan dalam Hal Surat-menyurat kepada Karyawan Melalui Aplikasi Disbook.....	87
Tabel 12 Penyampaian Pesan Secara Tertulis oleh Pimpinan.....	88
Tabel 13 Penyampaian Pesan Secara Berulang-ulang oleh Pimpinan.....	89
Tabel 14 Penyampaian Pesan yang Penting-penting Saja Diperlukan Oleh Pimpinan.....	90
Tabel 15 Penyampaian Pesan oleh Pimpinan Dilakukan Secara Berulang-ulang sehingga Membuat Karyawan Terbebani Atas Isi Pesan.....	91
Tabel 16 Ketepatan Penyampaian Pesan Oleh Pimpinan yaitu Pada Saat jam Produktif Karyawan Bekerja.....	92
Tabel 17 Ketepatan Penyampaian Pesan Oleh Pimpinan yang Dibutuhkan Karyawan.....	93
Tabel 18 Ketepatan Penyampaian Pesan Oleh Pimpinan dengan Mempedulikan Keterlambatan Pesan yang Disampaikan.....	94
Tabel 19 Penyaringan Pesan yang Penting dari Pimpinan Dilaksanakan Oleh Karyawan.....	95
Tabel 20 Penyaringan Pesan dari Pimpinan yang Sekiranya Diperlukan Oleh Karyawan.....	96
Tabel 21 Pembagian Interval Kualitas Komunikasi <i>Downward</i>	97
Tabel 22 Karyawan Puas dalam Mendapatkan Upah Kerja yang Sesuai dengan Jenjang Pendidikan.....	98
Tabel 23 Karyawan Puas Mendapatkan Rekomendasi dari Pimpinan untuk Menjadi Pegawai Tetap dengan Keahlian yang Dimiliki.....	99
Tabel 24 Karyawan Puas Mendapatkan Rekomendasi untuk Kenaikan Pangkat Jabatan.....	100

Tabel 25	Karyawan Puas Mendapatkan Tunjangan Intensif Sesuai dengan Kemampuan yang Dimiliki	101
Tabel 26	Karyawan Puas Mendapatkan Penilaian Kinerja yang Sesuai Seperti yang Diharapkan.....	102
Tabel 27	Karyawan Puas Mendapatkan Pujian dari Pimpinan Ketika Berhasil Menemukan Solusi dalam Pekerjaan.....	103
Tabel 28	Karyawan Puas Mendapatkan Penghargaan dari Pimpinan.....	104
Tabel 29	Karyawan Puas dalam Menerima Informasi dari Pimpinan yang Tidak Pernah Terlambat.....	105
Tabel 30	Karyawan Puas Atas Informasi dari Pimpinan di mana Sesuai dengan Deskripsi Pekerjaan	106
Tabel 31	Karyawan Puas Atas Informasi yang Diberikan oleh Pimpinan di mana Informasi tersebut Selalu <i>Up to Date</i> / Terbaru	107
Tabel 32	Karyawan Puas Atas Ide dan Gagasan yang Disampaikan Kepada Pimpinan dimana Dapat Diterima/ Ditampung Secara Baik	108
Tabel 33	Karyawan Puas Ketika Ide dan Gagasan yang Diungkapkan Direalisasikan di Lapangan	109
Tabel 34	Karyawan Puas Atas Kesempatan dalam Memberikan Kritik Pada Sistem Pekerjaan	110
Tabel 35	Karyawan Puas Atas Kesempatan dalam Memberikan Saran Pada Sistem Pekerjaan yang Dilakukan	111
Tabel 36	Karyawan Puas Atas Penyampaian Pesan dengan Tatap Muka oleh Pimpinan.....	112
Tabel 37	Karyawan Puas Atas Penyampaian Informasi Melalui Telepon oleh Pimpinan.....	113
Tabel 38	Karyawan Puas Atas Penyebaran Pesan oleh Pimpinan Melalui Memo karena Mudah Diingat	114
Tabel 39	Karyawan Puas Atas Penyampaian Surat-menyurat Melalui Disbook Karena Mudah Dipahami.....	115
Tabel 40	Karyawan Puas Atas Pesan yang Disampaikan Melalui Grup <i>WhatsApp</i>	116
Tabel 41	Karyawan Puas Atas Isi Pesan yang Disampaikan Melalui Media Apapun	117
Tabel 42	Pembagian Interval Kelas Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan	118
Tabel 43	Hasil Analisis Korelasi Product Moment	119
Tabel 44	Besarnya Nilai Korelasi / Hubungan (R)	121
Tabel 45	Tabel Anova.....	122
Tabel 46	Koefisien Regresi.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Lokasi Diskominfo Sragen	68
Gambar 2 Logo Organisasi Perusahaan	71
Gambar 3 Struktur Organisasi Diskominfo Sragen	72
Gambar 4 Hubungan Antar Variabel	125

