

SKRIPSI

PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD*

TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID

PRINCE HOTEL SOLO



Oleh:

Magdalena Natali

080903540

Hubungan Masyarakat

Dosen Pembimbing: Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si.

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

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD*

TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID

PRINCE HOTEL SOLO

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat kelulusan pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Disusun Oleh:

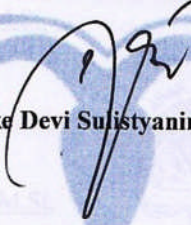
Magdalena Natali

NIM: 08 09 03540

Konsentrasi Studi: Hubungan Masyarakat

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,


(Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si)

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI
DOWNWARD TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO**

Penyusun : Magdalena Natali

NIM : 08 09 03540

Telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / tanggal : Senin, 18 Maret 2013

Pukul : 11.00

Tempat : Ruang Pendaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si.

Penguji I

Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji II



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Magdalena Natali

Nomor Mahasiswa : 08 09 03540

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward*
Terhadap Kinerja Karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel
Solo

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 ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 7 Maret 2013

Saya yang menyatakan



(Magdalena Natali)

MAGDALENA NATALI

No. Mhs : 03540 / KOM

**Pengaruh Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward* Terhadap Kinerja
Karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo**

ABSTRAK

Komunikasi *Downward* atau komunikasi kebawah mengkomunikasikan pesan dari yang memiliki kekuasaan kepada yang lebih sedikit kekuasaannya, model komunikasi ini merupakan model umum komunikasi dalam sebuah organisasi. Komunikasi ini melibatkan instruksi, anggaran yang disetujui atau tidak, pernyataan kebijakan, variasi dalam standar prosedur operasi dan mencatat perubahan-perubahan lainnya, pengumuman umum, pertemuan, tujuan, sasaran dan pernyataan misi. Komunikasi *Downward* yang tepat akan mendukung untuk peningkatan kinerja karyawan karena kinerja dari karyawan umumnya didasari oleh instruksi dari atasannya. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau yang tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja karyawan akan diukur menggunakan lima indikator yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, *timeliness*/lama waktu, *cost effectiveness*, *need for supervision* dan *interpersonal impact*. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh motivasi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan komunikasi *downward* terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sensus dan kuesioner dibagikan kepada 127 orang karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo pada bulan Januari 2013. Uji pengaruh menggunakan teknik analisis korelasi bivariat dan parsial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan komunikasi *downward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Komunikasi *Downward*, Kinerja Karyawan, Motivasi

MOTTO

*Karena masa depanmu sungguh ada,
Dan harapanmu tidak akan hilang*

(Pengkotbah 3:11a)

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 ini. Terimakasih untuk dukungan dan usaha yang telah mama dan papa lakukan hingga saya bisa sampai pada tahap ini. Dengan rasa bahagia saya persembahkan skripsi yang telah saya selesaikan ini untuk mama dan papa tersayang.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena berkat limpahan kasih-Nya skripsi yang berjudul “PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KOMUNIKASI *DOWNWARD* TERHADAP KIERJA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO” dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan pengarahan, pengajaran, pengalaman, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menjadi motivasi terbesar dalam hidup penulis dan berkatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si. selaku dosen pembimbing yang mengarahkan dan membimbing penulis dari penyusunan proposal hingga skripsi ini diselesaikan serta Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si. dan Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si. selaku dosen penguji yang memberikan masukan dan koreksi skripsi kepada penulis.
3. Orang tua penulis, Agus Sugiarto dan Ratnawati Cahya, terimakasih karena selalu memberi semangat yang positif dan doa-doanya untuk kesuksesan penulis.
4. Sahabat-sahabat tercintaku (Monica, Fang-fang, Sekar, Sherly, Yessica, Mega), terimakasih untuk dukungan dan kebersamaannya.
5. Agustinus Budi Riyanto, terimakasih untuk perhatian dan semangatnya selama ini.
6. Teman-teman di group Pejuang Skripsi '08 yang telah memberikan informasi yang berguna bagi penulis seputar skripsi, senang bisa berjuang bersama kalian.
7. Bapak Eko Wahyudi selaku pimpinan dan Mbak Isti selaku *staff* dari *Human Resource Departement* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.

Terimakasih sudah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan telah membantu penulis dalam melengkapi data-data yang dibutuhkan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penelitian ini, oleh karena ini penulis berharap bahwa kelak ada yang menyempurnakan penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat serta memberikan informasi bagi pembacanya.

Yogyakarta, 7 Maret 2013

Penulis

Magdalena Natali

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan	9
D. Manfaat	9
E. Kerangka Teori.....	9
F. Kerangka Konsep	32
G. Hipotesis	38
H. Definisi Operasional	39
I. Metodologi Penelitian	47
BAB II. DESKRIPSI OBJEK SKRIPSI	61
A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	61
B. Visi dan Misi	
1. Visi	63
2. Misi	64

C. Budaya Perusahaan	65
D. Logo Perusahaan	
1. Logo Perusahaan	67
2. Filosofi	67
E. Struktur Organisasi	68
F. Karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.....	69
G. Produk dan Fasilitas Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.....	71
BAB III. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	72
A. Hasil Temuan Data Di Lapangan	72
1. Data Deskriptif.....	72
2. Data Eksplanatif.....	111
B. Interpretasi Data	114
BAB IV. PENUTUP.....	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Hubungan Antar Variabel.....	37
Gambar 2.1 Logo Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.....	67
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.....	68
Gambar 3.1 Hasil Korelasi X dan Y dikontrol Z.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	42
Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas Variabel X	53
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y	55
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Variabel Z	56
Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 2.1 Data Jumlah Pegawai Kusuma Sahid Prince Hotel Solo	70
Tabel 3.1 Data jenis kelamin responden	73
Tabel 3.2 Data usia responden	73
Tabel 3.3 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi mengenai tugas	74
Tabel 3.4 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi cara melakukan tugas	75
Tabel 3.5 Distribusi frekuensi atasan memberikan tugas melalui perintah langsung	76
Tabel 3.6 Distribusi frekuensi atasan memberikan ifnromasi tempat pelaksanaan tugas	76
Tabel 3.7 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi batas waktu pelaksanaan tugas	77
Tabel 3.8 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi tujuan tugas	78
Tabel 3.9 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi kaitan tugas dengan aktivitas organisasi	78
Tabel 3.10 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi alasan pelaksanaan tugas	79
Tabel 3.11 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi kaitan tugas yang diberikan dengan tugas yang lain	80
Tabel 3.12 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi peraturan	

yang berlaku di perusahaan	80
Tabel 3.13 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi budaya perusahaan	81
Tabel 3.14 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi kebijakan baru	82
Tabel 3.15 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi hak karyawan	82
Tabel 3.16 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi perkembangan perusahaan	83
Tabel 3.17 Distribusi frekuensi atasan memberikan pujian atas kinerja karyawan	84
Tabel 3.18 Distribusi frekuensi atasan memberikan kritik dan masukan atas kinerja karyawan	84
Tabel 3.19 Distribusi frekuensi atasan memberikan teguran ketika melakukan kesalahan	85
Tabel 3.20 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi bagaimana memperbaiki kesalahan	86
Tabel 3.21 Distribusi frekuensi atasan memebrikan informasi pentingnya tugas yang diemban	86
Tabel 3.22 Distribusi frekuensi motivasi dari atasan dalam melaksanakan tugas	87
Tabel 3.23 Distribusi frekuensi atasan memberikan informasi tanggung jawab yang diemban karyawan	88
Tabel 3.24 Total skor tingkat kepuasan komunikasi <i>downward</i>	89
Tabel 3.25 Distribusi frekuensi bekerja sesuai tanggung jawab	90
Tabel 3.26 Distribusi frekuensi memahami deskripsi tugas	91
Tabel 3.27 Distribusi frekuensi menyelesaikan tugas dengan baik.....	91
Tabel 3.28 Dsitribusi frekuensi memiliki pekerjaan lebih dari satu.....	92

Tabel 3.29 Distribusi frekuensi pekerjaan dapat diselesaikan dalam satu hari.....	93
Tabel 3.30 Distribusi frekuensi pekerjaan dapat diselesaikan sesuai batas waktu	94
Tabel 3.31 Distribusi frekuensi dapat menggunakan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif.....	94
Tabel 3.32 Distribusi frekuensi menggunakan fasilitas kerja dengan baik	95
Tabel 3.33 Distribusi frekuensi menggunakan fasilitas kerja dengan tepat guna	96
Tabel 3.34 Distribusi frekuensi memelihara alat-alat kerja	96
Tabel 3.35 Distribusi frekuensi memelihara inventaris kerja yang disediakan ..	97
Tabel 3.36 Distribusi frekuensi dapat bekerja tanpa pengawasan atasan	98
Tabel 3.37 Distribusi frekuensi dapat menyelesaikan tugas dengan baik tanpa pengawasan atasan	98
Tabel 3.38 Distribusi frekuensi memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim	99
Tabel 3.39 Distribusi frekuensi memiliki kemampuan untuk menjaga harga diri	100
Tabel 3.40 Total skor kinerja karyawan	101
Tabel 3.41 Distribusi frekuensi mendapatkan prestasi ketika dapat melakukan tugas dengan baik.....	102
Tabel 3.42 Distribusi frekuensi mendapatkan prestasi ketika dapat menyelesaikan tugas dengan baik.....	103
Tabel 3.43 Distribusi frekuensi prestasi diakui oleh atasan dan rekan kerja	103
Tabel 3.44 Distribusi frekuensi atasan memberikan pujian atas hasil kerja	104
Tabel 3.45 Distribusi frekuensi mendapatkan nilai tambah atas kinerja	105

Tabel 3.46 Distribusi frekuensi merasa nyaman dengan pekerjaan	105
Tabel 3.47 Distribusi frekuensi pekerjaan yang diberikan sesuai kemampuan .	106
Tabel 3.48 Distribusi frekuensi rasa tanggung jawab untuk melakukan tugas dengan baik	107
Tabel 3.49 Distribusi frekuensi memiliki kesadaran untuk menyelesaikan tugas	107
Tabel 3.50 Distribusi frekuensi merasakan kemajuan kinerja ketika dapat melakukan tugas dengan baik.....	108
Tabel 3.51 Distribusi frekuensi kemajuan mendorong untuk lebih baik lagi	109
Tabel 3.52 Total skor motivasi	110
Tabel 3.53 Tabel koefisien korelasi	111
Tabel 3.54 Hasil Uji Korelasi	112
Tabel 3.55 Hasil Uji Korelasi	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari Kusuma Sahid Prince Hotel Solo

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Tabel Hasil Uji Korelasi

Lampiran 4. Tabel Uji Validitas

Lampiran 5. Tabel Uji Reliabilitas

