

**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN BAWAHAN
DI PT KUALA PELABUHAN INDONESIA**



SKRIPSI

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

Oleh

PRAYCY YOHANA WANTAH

08 09 03645 / KOM

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

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan di PT Kuala Pelabuhan
Indonesia**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

PRAYCY YOHANA WANTAH

No. Mhs : 03645 / KOM

disetujui oleh:



Gregoria Arum Yudarwati PhD., Mmktg Comm

Dosen Pembimbing

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan di PT Kuala
Pelabuhan Indonesia

Penyusun : Praycy Yohana Wantah

NIM : 08 09 03645 / KOM

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari/ Tanggal : Selasa, 13 Mei 2014

Pukul : 13.30 WIB

Tempat : Ruang Ujian FISIP UAJY

TIM PENGUJI

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

Gregoria Arum Yudarwati PhD., Mmktg Comm
Penguji I

Ike Devi Sulistyningtyas, S.Sos., M.Si.
Penguji II



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
serviens in lumine veritatis
FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Pracy Yohana Wantah
Nomer Mahasiswa : 08 09 03645
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : “Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan di PT Kuala Pelabuhan Indonesia”

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 hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan 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, 30 April 2014

Saya yang menyatakan



Pracy Yohana Wantah

PRAYCY YOHANA WANTAH
No. Mhs: 03645/ KOM

**Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan di PT Kuala Pelabuhan
Indonesia**

ABSTRAK

Keputusan Pemerintah Indonesia terkait penerapan Undang-Undang Mineral dan Batubara di awal tahun 2014, secara langsung berdampak pada kondisi perusahaan-perusahaan pemegang kontrak karya yang bergerak di bidang tersebut. Larangan ekspor terhadap bijih mentah yang belum diolah mengakibatkan tersendatnya operasi perusahaan. Terkait hal itu, merebak isu bahwa perusahaan-perusahaan pertambangan akan melakukan pemangkasan terhadap karyawannya dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut menempatkan karyawan pada situasi ketidakpastian status hubungan kerja dengan perusahaan.

Situasi ketidakpastian itu dirasakan oleh karyawan PT KPI, yang pada akhirnya mendorong mereka melakukan aksi unjuk rasa dan bahkan perlawanan terhadap atasan langsungnya. Sikap tersebut masih dipengaruhi oleh peristiwa sebelumnya, dimana pada akhir tahun 2011, mereka melakukan hal serupa untuk menuntut kenaikan upah dan perbaikan tingkat kesejahteraan. Secara umum, kondisi tersebut mengarah pada kualitas komunikasi interpersonal atasan bawahan yang kurang efektif.

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif untuk menggambarkan kualitas komunikasi interpersonal atasan bawahan, yang ditinjau dari lima indikator yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Teknik analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi, sehingga pada akhirnya dapat diketahui baik atau buruknya kualitas komunikasi interpersonal yang berlangsung dari atasan kepada karyawan di PT KPI.

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal atasan bawahan yang efektif menentukan terciptanya lingkungan pekerjaan yang kondusif, sebaliknya kualitas komunikasi interpersonal yang masih kurang atau buruk dapat menimbulkan permasalahan. Kualitas komunikasi interpersonal sebaiknya tidak sekedar dipertahankan tetapi perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Kata kunci: kualitas komunikasi interpersonal, komunikasi atasan bawahan

"Do not grow weary in doing
good
for in due season you will
reap a harvest
if you do not give up"
Galatians 6:9

"Kata-kata memiliki kekuatan untuk
menghancurkan sekaligus menyembuhkan.
Ketika artinya benar dan baik,

kata-kata itu bisa mengubah dunia kita”
Buddha

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan di PT Kuala Pelabuhan Indonesia” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas akhir untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang penuh cinta kasih memberikan teladan dan pedoman hidup bagi penulis.
2. Papa Willem Wantah, Mama Helsy Lopung, Yang terkasih Fence Harman dan David Marcello, Kakak Julian Wantah dan Adik Julio Wantah, Tante Goretti Sarkol, keluarga yang senantiasa memberikan kasih, motivasi, harapan, dukungan dan doa yang tiada henti bagi penulis.
3. Ibu Gregoria Arum Yudarwati, PhD., Mmktg Comm selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dalam mengarahkan dan

membimbing serta memberikan kesempatan-kesempatan berharga bagi penulis.

4. Ibu Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si. dan Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji yang bersedia menguji, memberikan koreksi dan masukan yang berarti bagi penulis. Ungkapan terima kasih yang tulus juga kepada segenap staf pengajar dan tata usaha FISIP UAJY.
5. Bapak Jibril Bahar, Bapak Arony Faruwu, Bapak Firmansyah, Bapak Abdul Kadir, Bapak Jefry Thorion, Bapak Pascalis Jatmiko, Bapak Putar Bangun, Bapak Iswanto, Ibu Mega Bagensa dan segenap jajaran manajemen dan karyawan PT Kuala Pelabuhan Indonesia yang telah memberikan kesempatan sebesar-besarnya bagi penulis.
6. Sahabat-sahabat terkasih Aneke Porayouw, Donna Bella Rissi, Kristin Liu, Devita Miranti Yogi, Wifiani Huang serta teman-teman kuliah di program studi Ilmu Komunikasi FISIP UAJY angkatan 2008 – 2011 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam kebersamaan dengan penulis.
7. Pihak-pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu per satu di sini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, namun besar harapan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan berpikir bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, Mei 2014

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstrak	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xiii

BAB. I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Konsep	5
F. Metodologi Penelitian	12
1. Jenis Penelitian	12

2. Metode Penelitian	12
3. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
4. Teknik Pengumpulan Data	12
5. Populasi dan Sampel	13
6. Uji Instrumen	15
7. Teknik Analisis Data	19
BAB. II. HASIL DAN ANALISIS DATA	
A. Analisis Data	21
B. Pembahasan	39
BAB. III. PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	50
Daftar Pustaka	52

DAFTAR TABEL

TABEL 1. Alat Ukur Penelitian	10
TABEL 2. Pembagian Sampel Tiap Departemen	14
TABEL 3. Hasil Uji Validitas	16
TABEL 4. Hasil Uji Reliabilitas	18
TABEL 5. Jabatan Responden	21
TABEL 6. Departemen Responden	22
TABEL 7. Sikap terbuka Atasan mengenai permasalahan perusahaan	23
TABEL 8. Sikap transparan Atasan terhadap informasi yang patut	23
TABEL 9. Keterbukaan Atasan mengenai sistem penilaian kinerja	24
TABEL 10. Atasan memberi perhatian bagi karyawan mengalami kendala	25
TABEL 11. Atasan mudah memberikan izin untuk keperluan penting	25
TABEL 12. Atasan terlibat dalam setiap persoalan karyawan	26
TABEL 13. Atasan memberikan dukungan dan semangat dalam tugas	27
TABEL 14. Atasan memberi lebih banyak <i>reward</i> daripada <i>cost</i>	27
TABEL 15. Atasan memberikan perlakuan yang sama pada karyawan	28
TABEL 16. Atasan tegas dan bijaksana dalam mengambil keputusan	29
TABEL 17. Atasan mendorong interaksi yang positif di lingkungan kerja	29
TABEL 18. Atasan memberi arahan dan motivasi untuk meningkatkan kinerja	30
TABEL 19. Atasan menghargai pendapat baik saran maupun kritikan	31

TABEL 20. Atasan berkesempatan mendengar dan berdiskusi.....	31
TABEL 21. Atasan mengakui kelebihan dan kekurangan masing-masing	32
TABEL 22. Analisis deskriptif dimensi keterbukaan pada variabel X	33
TABEL 23. Analisis deskriptif dimensi empati pada variabel X	34
TABEL 24. Analisis deskriptif dimensi sikap mendukung pada variabel X	35
TABEL 25. Analisis deskriptif dimensi sikap positif pada variabel X	36
TABEL 26. Analisis deskriptif dimensi kesetaraan pada variabel X	37
TABEL 27. Analisis deskriptif variabel X (keseluruhan indikator)	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Penelitian dari Instansi

Lampiran 2. Lembar Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS