

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang terkumpul di lapangan, disajikan dalam tabel-tabel distribusi frekuensi dan kemudian dianalisis, penulis menemukan fakta bahwa secara umum kualitas komunikasi interpersonal atasan bawahan di PT Kuala Pelabuhan Indonesia (PT KPI) masuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis deskriptif keseluruhan lima dimensi komunikasi interpersonal yang efektif, sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan memberi pernyataan setuju, itu berarti bahwa karyawan menganggap atasan di PT KPI telah memenuhi kelima aspek komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

Dari hasil peninjauan di masing-masing dimensi, disimpulkan bahwa secara umum karyawan menilai keterbukaan atasan masuk dalam kategori baik. Hal itu ditunjukkan dari hasil analisis distribusi frekuensi dimana sebagian besar karyawan menyatakan setuju dengan indikator-indikator kualitas keterbukaan atasan.

Pada dimensi empati, secara umum karyawan menilai empati atasan masuk dalam kategori baik. Namun pada kenyataannya, empati yang ditunjukkan atasan masih terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan pekerjaan. Hal itu ditunjukkan dari hasil analisis distribusi frekuensi dimana sebagian besar

karyawan menyatakan setuju pada indikator-indikator empati terkait tugas dan pekerjaan. Sementara pada indikator empati terkait keterlibatan atasan pada persoalan yang dihadapi karyawan, sebagian besar karyawan menyatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju.

Pada dimensi sikap mendukung, secara umum karyawan menilai sikap mendukung atasan masuk dalam kategori baik. Namun pada kenyataannya, sikap mendukung itu masih tidak dirasakan oleh sebagian besar karyawan. Hal itu dibuktikan dari hasil distribusi frekuensi dimana sebagian besar karyawan tidak setuju pada indikator sikap mendukung terkait kecenderungan atasan memberikan lebih banyak penghargaan dan perlakuan yang sama terhadap karyawan.

Pada dimensi sikap positif, secara umum karyawan menilai sikap positif atasan masuk dalam kategori baik. Hal itu ditunjukkan dari hasil analisis distribusi frekuensi dimana sebagian besar karyawan menyatakan setuju dengan indikator-indikator kualitas sikap positif yang ditunjukkan atasan.

Kemudian pada dimensi kesetaraan, secara umum karyawan menilai kesetaraan yang ditunjukkan atasan masuk dalam kategori baik. Hal itu ditunjukkan pula dari hasil analisis distribusi frekuensi dimana sebagian besar karyawan menyatakan setuju dengan indikator-indikator kualitas kesetaraan yang ditunjukkan atasan.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan di PT KPI sudah berjalan efektif, karena sebagian besar karyawan menilai kualitas komunikasi atasan masuk dalam kategori baik. Komunikasi interpersonal yang efektif semestinya

dapat menciptakan hubungan interpersonal yang efektif yang berdampak pada lingkungan kerja yang kondusif di PT KPI. Namun pada kenyataannya, aksi perlawanan terhadap atasan, demonstrasi dan mogok kerja masih sering terjadi di PT KPI. Hasil penelitian ini memaparkan alasan mengapa gejala-gejala yang mengarah pada komunikasi interpersonal yang kurang efektif antara atasan dan karyawan di PT KPI sering terjadi. Pada peninjauan di masing-masing dimensi kemudian didapati bahwa kualitas empati dan sikap mendukung yang ditunjukkan atasan dinilai masih kurang oleh karyawan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, terdapat beberapa saran, yaitu:

1. Saran Akademis

- a. Penelitian ini hanya membahas kualitas komunikasi interpersonal pada arah komunikasi ke bawah (*downward communication*) yaitu dari atasan ke bawahan. Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya membahas komunikasi interpersonal tidak hanya dari satu arah saja, namun berlaku pula sebaliknya.
- b. Penelitian ini hanya membahas kondisi baik buruknya kualitas komunikasi interpersonal atasan bawahan saja. Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan dan mengikutsertakan aspek-aspek atau faktor-faktor lainnya yang

mungkin dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal.

- c. Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya agar memperbaiki dan menghindari pernyataan-pernyataan yang memunculkan ide ganda pada instrumen penelitian untuk menghindari kekeliruan responden dalam memaknainya.
- d. Peneliti menyarankan pada penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan metode pengambilan sampel dan teknik sampling yang tepat dalam merepresentasikan keseluruhan populasi yang menjadi objek penelitian.

2. Saran Praktis

Manajemen PT Kuala Pelabuhan Indonesia diharapkan agar tidak hanya mempertahankan, namun terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal baik yang berlangsung dari atasan kepada karyawan maupun sebaliknya. Hal itu dapat dilakukan dengan memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang, seperti pada kualitas empati dan sikap mendukung. Atasan harus meningkatkan rasa empati dan dukungannya pada karyawan. Dengan demikian dapat meminimalisir gejala-gejala yang terjadi akibat kualitas komunikasi interpersonal yang kurang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ant. 2011. *Ratusan Karyawan Freeport Belum Bekerja Kembali*. Suara Merdeka, 30 Desember. Diakses 7 April 2014 dari <http://www.suaramerdeka.com>.
- Cutlip, Scott M, Allen H Center dan Glenn M Broom. 2009. *Effective Public Relations Tenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Multivariate dan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardum, Siprianus E. 2014. *Menanti Konsistensi Pemerintah Laksanakan UU Minerba*. Suara Pembaruan, 20 Januari. Diakses 7 April 2014 dari <http://suarapembaruan.com>.
- Kartono, Alfian. 2014. *1500 Pekerja di Tambang Freeport Demo Soal UU Minerba*. Kompas, 6 Januari. Diakses 7 April 2014 dari <http://regional.kompas.com>.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pace, R Wayne dan Don F Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, Kezia D S. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Kepuasan Relasi Karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta Yang Dipandang Dengan Perspektif Social Exchange Theory*. Skripsi. Yogyakarta: UAJY.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tubbs, L Stewart dan Sylvia Moss. 1996. *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar (Buku Pertama)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Wood, Julia T. 2007. *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. USA: Thomson Wadsworth.

LAMPIRAN



PO Box 685 Tembagapura, Irian Jaya 98663
Indonesia
Phone: +62 (0901) 42 3035/42 3099
Fax: + 62 (0901) 42 3240

Mile MP32, 20 March 2014

Yth. **Ibu Dhyah Ayu Retno Widyastuti, M.Si**
Ketua Program Studi
Fakultas FISIP, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
di Tempat

Perihal : **Permohonan Penelitian**

Dengan Hormat,

Kami telah menerima dan mempelajari surat yang diajukan pada tanggal 27 Februari 2014 mengenai permohonan penelitian skripsi di PT Kuala Pelabuhan Indonesia, atas nama mahasiswa:

1. Praycy Yohana Wantah 080903645

Setelah kami tinjau dan pertimbangkan, kami memutuskan untuk mengabulkan permohonan tersebut.

Demikian kami sampaikan untuk diketahui. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatiannya kepada PT Kuala Pelabuhan Indonesia.

Hormat kami,
PT Kuala Pelabuhan Indonesia

Arony D Faruwu
Manager, Human Resources

KUESIONER

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir (TA) atau skripsi yang sedang saya lakukan sebagai salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka saya melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan di PT Kuala Pelabuhan Indonesia”.

Adapun salah satu cara untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yang dalam penelitian ini adalah karyawan PT Kuala Pelabuhan Indonesia. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Praycy Wantah

Instruksi 1: Isilah data-data di bawah ini dengan huruf balok!

1. Jabatan:

2. Departemen/Bagian:

3. Lama masa kerja:

Instruksi 2: Berilah tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang anda anggap sesuai dengan persetujuan anda. Hanya satu jawaban untuk setiap pernyataan. Pada masing-masing pernyataan terdapat empat alternatif pilihan jawaban, yaitu:

- a) Sangat Setuju (SS)
- b) Setuju (S)
- c) Tidak Setuju (TS)
- d) Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
a. Keterbukaan (<i>Openness</i>)					
1	Atasan bersikap terbuka pada karyawan mengenai permasalahan-permasalahan yang				

	berhubungan dengan perusahaan.				
2	Atasan bersikap transparan terhadap informasi yang patut diketahui oleh karyawan.				
3	Atasan terbuka mengenai sistem penilaian kinerja perusahaan terhadap karyawan.				
b. Empati (<i>Emphaty</i>)					
4	Atasan memberikan perhatian kepada karyawan yang mengalami kendala dalam mengerjakan tugas.				
5	Atasan mudah memberikan izin bagi karyawan yang memiliki keperluan penting.				
6	Atasan terlibat pada setiap persoalan yang dihadapi oleh karyawan.				
c. Sikap Mendukung (<i>Supportive-ness</i>)					
7	Atasan memberikan dukungan dan semangat kepada karyawan dalam mengerjakan tugas.				
8	Atasan memberi lebih banyak <i>reward</i> (penghargaan, pujian) daripada <i>cost</i> (lembur, tidak dihargai, dan sebagainya).				
9	Atasan menganggap setiap karyawan sama, tidak ada yang lebih unggul dibanding lainnya.				
d. Sikap Positif (<i>Positiveness</i>)					
10	Atasan tegas dan bijaksana dalam membuat				

	keputusan khususnya berkaitan dengan karyawan.				
11	Atasan secara positif memberikan dorongan bagi karyawan untuk berinteraksi baik kepada atasan maupun sesama karyawan.				
12	Atasan memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja.				
e. Kesetaraan (<i>Equality</i>)					
13	Atasan menghargai setiap pendapat baik saran maupun kritikan yang disampaikan oleh karyawan.				
14	Atasan memiliki kesempatan untuk mendengarkan dan berdiskusi tentang pendapat yang dikemukakan oleh karyawan.				
15	Atasan mengakui kelebihan dan kekurangan masing-masing.				

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,940	,943	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keterbukaan 1	42,47	47,019	,723	,686	,936
Keterbukaan 2	42,45	47,624	,758	,754	,935
Keterbukaan 3	42,49	48,293	,733	,578	,936
Empati 1	42,52	47,222	,739	,615	,935
Empati 2	42,46	49,867	,481	,385	,941
Empati 3	42,78	48,173	,576	,570	,940
Mendukung 1	42,42	46,327	,807	,725	,934
Mendukung 2	42,95	47,987	,537	,499	,941
Mendukung 3	42,68	46,927	,610	,490	,939
Positif 1	42,50	45,545	,788	,753	,934
Positif 2	42,45	48,351	,711	,717	,936
Positif 3	42,47	47,060	,778	,813	,934
Kesetaraan 1	42,42	46,913	,800	,779	,934
Kesetaraan 2	42,42	46,872	,783	,804	,934
Kesetaraan 3	42,64	47,384	,683	,669	,937

Frequencies

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administrator or Clerk	12	12,0	12,0	12,0
	Auto Electrician	5	5,0	5,0	17,0
	Dispatcher	8	8,0	8,0	25,0
	Driver	14	14,0	14,0	39,0
	Engineer	2	2,0	2,0	41,0
	Instructor	3	3,0	3,0	44,0
	Mechanic	46	46,0	46,0	90,0
	Operator	6	6,0	6,0	96,0
	Planner	2	2,0	2,0	98,0
	Welder	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Departemen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Corporate & Admin Support	1	1,0	1,0	1,0
	Maintenance	38	38,0	38,0	39,0
	Logistic & Operations	25	25,0	25,0	64,0
	Fleet Operation & Road Mtc	8	8,0	8,0	72,0
	Marine Operations	15	15,0	15,0	87,0
	Levee Constructions	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Keterbukaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	12	12,0	12,0	14,0
3	59	59,0	59,0	73,0
4	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Keterbukaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12,0	12,0	12,0
3	63	63,0	63,0	75,0
4	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Keterbukaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,0	8,0	9,0
3	72	72,0	72,0	81,0
4	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Empati 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	12	12,0	12,0	14,0
3	64	64,0	64,0	78,0
4	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Empati 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	6	6,0	6,0	8,0
3	70	70,0	70,0	78,0
4	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Empati 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4,0	4,0	4,0
2	24	24,0	24,0	28,0
3	60	60,0	60,0	88,0
4	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Mendukung 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	10	10,0	10,0	12,0
3	58	58,0	58,0	70,0
4	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Mendukung 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6,0	6,0	6,0
2	36	36,0	36,0	42,0
3	47	47,0	47,0	89,0
4	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Mendukung 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5,0	5,0	5,0
2	22	22,0	22,0	27,0
3	51	51,0	51,0	78,0
4	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Positif 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,0	3,0	3,0
2	16	16,0	16,0	19,0
3	51	51,0	51,0	70,0
4	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Positif 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10,0	10,0	10,0
3	67	67,0	67,0	77,0
4	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Positif 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	15	15,0	15,0	15,0
3	59	59,0	59,0	74,0
4	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesetaraan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	7	7,0	7,0	9,0
3	64	64,0	64,0	73,0
4	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesetaraan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	8	8,0	8,0	10,0
3	62	62,0	62,0	72,0
4	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesetaraan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5,0	5,0	5,0
2	11	11,0	11,0	16,0
3	69	69,0	69,0	85,0
4	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Interval Keterbukaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 < X < 5,25	2	2,0	2,0	2,0
	5,26 < X < 7,50	11	11,0	11,0	13,0
	7,51 < X < 9,75	53	53,0	53,0	66,0
	9,76 < X < 12	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Interval Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 < X < 5,25	2	2,0	2,0	2,0
	5,26 < X < 7,50	8	8,0	8,0	10,0
	7,51 < X < 9,75	61	61,0	61,0	71,0
	9,76 < X < 12	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Interval Sikap Mendukung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 < X < 5,25	4	4,0	4,0	4,0
	5,26 < X < 7,50	15	15,0	15,0	19,0
	7,51 < X < 9,75	54	54,0	54,0	73,0
	9,76 < X < 12	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Interval Sikap Positif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 < X < 5,25	3	3,0	3,0	3,0
	5,26 < X < 7,50	12	12,0	12,0	15,0
	7,51 < X < 9,75	49	49,0	49,0	64,0
	9,76 < X < 12	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Interval Kesetaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 < X < 5,25	2	2,0	2,0	2,0
	5,26 < X < 7,50	13	13,0	13,0	15,0
	7,51 < X < 9,75	53	53,0	53,0	68,0
	9,76 < X < 12	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Interval Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan Bawahan (X)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 < X < 26,25	2	2,0	2,0	2,0
	26,26 < X < 37,50	8	8,0	8,0	10,0
	37,51 < X < 48,75	65	65,0	65,0	75,0
	48,76 < X < 60	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	