

**HAMBATAN *UPWARD COMMUNICATION* PADA KARYAWAN
PT. HUTAN KETAPANG INDUSTRI (Kalimantan Barat)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nadya Dian Uttami

NRP: 1423015172

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2019

SKRIPSI

**HAMBATAN *UPWARD COMMUNICATION* PADA KARYAWAN
PT. HUTAN KETAPANG INDUSTRI (Kalimantan Barat)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh:

Nadya Dian Uttami

NRP. 1423015172

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya :

Nama : Nadya Dian Uttami

NRP : 1423015172

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**HAMBATAN *UPWARD COMMUNICATION* PADA KARYAWAN
PT. HUTAN KETAPANG INDUSTRI (Kalimantan Barat)**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 1 Juni 2019

Penulis



Nadya Dian Uttami

NRP : 1423015172

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

HAMBATAN *UPWARD COMMUNICATION* PADA KARYAWAN PT. HUTAN KETAPANG INDUSTRI (Kalimantan Barat)

Oleh :

Nadya Dian Uttami

NRP. 1423015172

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri H., S.Sos.,M.I.Kom
NIK. 142.10.0651

(.....)

Pembimbing II : Dra. Sri Moerdijati, MS.
NIK. 142.LB.0852

(.....)

Surabaya, 21 Mei 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : Selasa, 18 Juni 2019



Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr.Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. . (.....)
NIK. 142.10.0659
2. Sekretaris : Theresia Intan Putri H., S.Sos.,M.I.Kom (.....)
NIK. 142.10.0651
3. Anggota :Brigitta Revia S. F., S.I.Kom.,M.Med.Kom (.....)
NIK. 142.15.0849
4. Anggota : Dra. Sri Moerdijati, MS. (.....)
NIK. 142.LB.0852

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Nadya Dian Uttami

NRP : 1423015172

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **HAMBATAN *UPWARD COMMUNICATION* PADA
KARYAWAN PT. HUTAN KETAPANG INDUSTRI (Kalimantan
Barat)**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library
Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan
Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan
sebenarnya.

Surabaya, 1 Juni 2019

Yang menyatakan,


Nadya Dian Uttami



KATA PERSEMBAHAN

Semua alasan, spekulatif dan praktis, menggabungkan 3 pertanyaan berikut ini: 1. Apa yang dapat aku pahami? 2. Apa yang harus aku lakukan? 3. Apa yang aku harapkan?

~Immanuel Kant

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa dan MAha Adil karena dengan ini saya sebagai penulis dapat diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *HAMBATAN UPWARD COMMUNICATION PADA KARYAWAN PT. HUTAN KETAPANG INDUSTRI (KALIMANTAN BARAT)*. Skripsi ini di susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu /komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan skripsi ini berisikan penelitian mengenai hambatan komunikasi yang terjadi di karyawan non staff PT. Hutan Ketapang Industri. Hambatan komunikasi dapat terjadi pada setiap bagian komunikasi, bahkan dapat terjadi melalui media apa saja yang digunakan, dengan siapa atau kepada siapa disampaikan dan menggunakan bagaimana proses penyampaianya, oleh karenanya, komunikasi yang tidak benar akan menyebabkan terjadinya hambatan pada komunikasi sehingga menimbulkan adanya kesalahpahaman.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari support dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu tak salah jika penulis mengungkapkan rasa terimakasih dan apresiasi keada :

1. Sarwan dan Hesty Lauder, seseorang yang telah menghadirkan saya ke dunia ini. perjuangan yang mereka lakukan untuk dapat memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya dan memberikan pendidikan hingga ke jenjang ini. Terimakasih untuk segala sesuatu yang telah diberikan, mulai dari kasih sayang hingga semangat. Jarak yang membuat jadi jarang untuk jumpa tidak

menjadi masalah dalam memberikan sesuatu masukan dan semangat.

2. Rangga , seorang laki-laki yang selalu ada dalam hidup saya, yang selalu membela saya, yang selalu mendengarkan keluhan saya, dan dialah salah satu alasan saya untuk selalu terus berjuang meraih keberhasilan dan masa depan. Dia adalah adik laki-laki yang tak pernah bosan untuk memberikan semangat dan menghibur kakaknya.
3. Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.IKom. selaku pembimbing 1 dan Dra. Sri Moerdijati.MS selaku pembimbing 2 saya yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan ini.
4. Terimakasih pula kepada seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi atas diberikannya fasilitas dan membantu penulis berproses selama bekuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Terimakasih untuk teman-teman Faali (Renata, Dinda, AyuDitha, Rizkita, Amadea) dan Resy yang selalu membantu saya dalam hal apapun, mendengarkan saya “sambat” setiap saat hingga tak bisa disampaikan dengan kata-kata.
6. Tak lupa kepada seluruh karyawan dan orang-orang yang berada di PT. Hutan Ketapang Industri yang telah membantu penulis selama penelitian berlangsung dan khusus karyawan non staff yang telang mau untuk dijadikan responden dalam penelitian ini.
7. Terakhir untu semua pihak yang telah memberikan support system kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang sudah menemani penulis begadang, menemani penulis

mengerjakan tugas akhir di tempat yang berbeda-bed. Terimakasih
atas usaha kalian yang sudah terbiasa saya repotkan.

Salam,
Nadya Dian Uttami

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xx
BAB I : PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	13
I.3. Tujuan Penelitian	13
I.4. Batasan Masalah	13
I.5. Manfaat Penelitian	13
I.5.1. Manfaat Akademis	13

I.5.2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	14
II.1. Kerangka Teori.....	14
II.1.1. Komunikasi	14
II.1.2. Komunikasi Organisasi	16
II.1.3. Hambatan Komunikasi Organisasi.....	21
II.1.4. Arus Komunikasi.....	24
II.1.4.1. Fungsi <i>Upward Communication</i>	25
II.2. Nisbah Antar Konsep	27
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
III.2. Metode Penelitian	30
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
III.4. Definisi Konseptual	30
III.5. Definisi Operasional	31
III.6. Populasi dan Sampel	35
III.7. Teknik Penarikan Sampel	37

III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	38
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	39
III.9.1. Uji Validitas	39
III.9.2. Uji Reliabilitas	40
III.10. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	43
IV.1.1. PT. Hutan Ketapang Industri	43
IV.1.2 Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri.....	45
IV.1.3 Karakteristik Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri.....	48
IV.1.3.1. Karyawan Lokal.....	48
IV.1.3.1. Karyawan Non Lokal.....	48
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
IV.2.1. Uji Validitas.....	50
IV.2.1.1 Tabel Hasil Uji Validitas Hambatan <i>Upward Communication</i> pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri	51
IV.2.2. Uji Reliabilitas	52

IV.2.2.1 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Hambatan <i>Upward Communication</i> pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri	53
IV.3. Hasil Penelitian	53
IV.3.1. Temuan data dan Pembahasan	53
IV.3.2. Deskripsi Identitas Responden	53
IV.3.2.1. Tabel deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	53
IV.3.2.2. Tabel deskripsi Berdasarkan Usia	55
IV.3.2.3. Tabel deskripsi Berdasarkan Lama Bekerja	56
IV.3.2.4. Tabel deskripsi Berdasarkan Jabatan	57
IV.3.2.5. Tabel deskripsi Berdasarkan Asal	58
IV.4. Pembahasan	59
IV.4.1. Hasil data dan Temuan Hambatan <i>Upward Communication</i> pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri	59
IV.4.1.1. Tabel Frekuensi Hambatan Yang Bersifat Teknis	59
IV.4.1.2. Tabel Frekuensi Hambatan Perilaku	61
IV.4.1.3. Tabel Frekuensi Hambatan Bahasa	63
IV.4.1.4. Tabel Frekuensi Hambatan struktur	66
IV.4.1.5. Tabel Frekuensi Hambatan Jarak	68

IV.4.1.6. Tabel Frekuensi Hambatan Latar Belakang.....	69
IV.4.2. Interval Kelas Hambatan <i>Upward Communication</i> pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri	71
IV.4.2.1. Tabel Interval Kelas.....	72
IV.4.2.2. Tabel Interval Kelas dari Indikator Hambatan <i>Upward Communication</i>	73
IV.4.2.2. Tabel Interval Kelas dari Hambatan yang Bersifat Teknis.....	74
IV.4.2.3. Tabel Interval Kelas dari Hambatan Perilaku.....	75
IV.4.2.4. Tabel Interval Kelas dari Hambatan Bahasa.....	76
IV.4.2.5. Tabel Interval Kelas dari Hambatan Struktur	77
IV.4.2.6. Tabel Interval Kelas dari Hambatan Jarak.....	78
IV.4.2.7. Tabel Interval Kelas dari Hambatan Latar Belakang..	79
IV.4.3. Analisis Tabulasi Silang Identitas Responden dengan Hambatan <i>Upward Communication</i> pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri	80
IV.4.3.1. Tabel Tabulasi Silang Jenis Kelamin Responden dengan Hambatan <i>Upward Communication</i>	80
IV.4.3.2. Tabel Tabulasi Silang Usia Responden dengan Hambatan <i>Upward Communication</i>	82

IV.4.3.3. Tabel Tabulasi Silang Lama Bekerja Responden dengan Hambatan <i>Upward Communication</i>	86
IV.4.3.4. Tabel Tabulasi Silang Jabatan Responden dengan Hambatan <i>Upward Communication</i>	89
IV.4.3.5. Tabel Tabulasi Silang Asal Responden dengan Hambatan <i>Upward Communication</i>	91
BAB V : PENUTUP	94
V.1. Kesimpulan	94
V.2. Saran.....	95
V.2.1. Akademik	95
V.2.1. Praktis.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR BAGAN

I.1. Bagan Struktur Organisasi Karyawan P. Hutan Ketapang Industri

II.1. Bagan Kerangka Konseptual

IV.1 Bagan Struktur Organisasi Karyawan P. Hutan Ketapang Industri

DAFTAR GAMBAR

I.1. Gambar Bberapa Data Karyawan non staff (lokal) mnegenai latar belakang pendidikan dan kependudukan

DAFTAR TABEL

- IV.1. Tabel Hasil Uji Validitas Hambatan *Upward Communication* pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri
- IV.2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Hambatan *Upward Communication* pada Karyawan PT. Hutan Ketapang Industri
- IV.3. Tabel Jenis Kelamin Responden
- IV.4. Tabel Usia Responden
- IV.5. Tabel Lama Bekerja Responden
- IV.6. Tabel Jabatan Responden
- IV.7. Tabel Asal Responden
- IV.8. Tabel Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan yang Bersifat Teknis
- IV.9. Tabel Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Perilaku
- IV.10. Tabel Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Bahasa
- IV.11. Tabel Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Struktur
- IV.12. Tabel Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Jarak
- IV.13. Tabel Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Latar Belakang
- IV.14. Tabel Interval Kelas
- IV.15. Tabel Hasil Interval dari Indikator Hambatan *Upward Communication*

IV.16. Tabel Hasil Interval dari Hambatan yang Bersifat Teknis

IV.17. . Tabel Hasil Interval dari Hambatan Perilaku

IV.18. . Tabel Hasil Interval dari Hambatan Bahasa

IV.19. . Tabel Hasil Interval dari Hambatan Struktur

IV.20. . Tabel Hasil Interval dari Hambatan Jarak

IV.21. . Tabel Hasil Interval dari Hambatan Latar Belakang

IV.22. Tabel Hasil *Crosstab* Usia Responden dengan Hambatan *Upward Communication*

IV.23. Tabel Hasil *Crosstab* Jenis Kelamin Responden dengan Hambatan *Upward Communication*

IV.24. Tabel Hasil *Crosstab* Lama Bekerja Responden dengan Hambatan *Upward Communication*

IV.25. Tabel Hasil *Crosstab* Jabatan Responden dengan Hambatan *Upward Communication*

IV.26. Tabel Hasil *Crosstab* Asal Responden dengan Hambatan *Upward Communication*

V.1. Hasil Coding

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai hambatan komunikasi pada karyawan PT. Hutan Ketapang Industri, khususnya komunikasi keatas (*upward communication*). PT. Hutan Ketapang Industri memiliki perbedaan karyawan yang dibedakan secara operasional yaitu staff dan non staff. Yang menjadi inti dari penelitian ini adalah hambatan *upward communication* pada karyawan non staff, karena mayoritas pekerja dari karyawan non staff merupakan masyarakat lokal. Adanya kekuasaan terhadap kepemilikan wilayah membuat perusahaan memiliki tanggung jawab memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal. Pendekatan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif melalui survey, wawancara mendalam dengan narasumber terkait yaitu karyawan staff dan non staff, kemudian kuesioner di tujukan pada karyawan non staff sebagai responden. Sehingga di dapatkan hasil yang diukur menggunakan enam indikator hambatan *upward communication* dan melihat hambatan yang terjadi pada karyawan non staff seperti hambatan teknis, perilaku, bahasa, struktur, jarak dan latar belakang. Dan hambatan komunikasi juga dapat terjadi dikarenakan media yang digunakan dalam kegiatan formal dan informal.

Kata Kunci : Hambatann Komunikasi, Organisasi, *Upward Communication*.

ABSTRACT

This study discusses about the communication barriers with employees of PT. Hutan Ketapang Industri, especially upward communication. PT. Hutan Ketapang Industri has differences in operationally differentiated employees, namely staff and non staff. The essence of this study is the obstacle of upward communication in non-staff employees, because the majority of workers from non-staff employees are local people. The power existence against territorial ownership makes the company has the responsibility of providing employment for local communities. The approach in this study is quantitative descriptive through surveys, in-depth interviews with related sources, namely staff and non-staff, then the questionnaire is addressed to non-staff employees as respondents. So that the results are measured using six indicators of upward communication barriers and see the obstacles that occur in non-staff employees such as technical barriers, behavior, language, structure, distance and background. And communication barriers can also occur because of the media used in formal and informal activities.

Keywords : Communication Barriers, Organizations, Upward Communication.