

**EFEKTIFITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
PENYAMPAIAN JABATAN TUGAS DAN TANGGUNG
JAWAB DI KEBUN BINATANG SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Marsha Dania Eriyani Budiono

NRP : 1423011010

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

**EFEKTIFITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
PENYAMPAIAN JABATAN TUGAS DAN TANGGUNG
JAWAB DI KEBUN BINATANG SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Marsha Dania Eriyani Budiono

NRP : 1423011010

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2015

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Marsha Dania Eriyani Budiono

NRP : 1423011010

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

EFEKTIFITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM PENYAMPAIAN JABATAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI KEBUN BINATANG SURABAYA

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, 20 September 2015

Penulis



Marsha Dania Eriyani B.

NRP. 1423011010

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EFEKTIFITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
PENYAMPAIAN JABATAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB DI
KEBUN BINATANG SURABAYA**

Oleh:

Marsha Dania Eriyani Budiono

NRP.1423011010

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

Pembimbing I : Lusy Evylia Puspita S.E., M.Si
NIK. 142.10.0661



Pembimbing II : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0645



Surabaya, 31 Agustus 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: Kamis, tanggal 7 September 2015

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunkasi
Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. 
NIK. 142.090.634
2. Sekretaris : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. 
NIK. 142.090.645
3. Anggota : Lusy Evylia Puspita, SE., M.Si. 
NIK. 142.10.0661
4. Anggota : Theresia Intan Putri, S.Sos., M.I.Kom. 
NIK. 142.10.0651

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Marsha Dania Eriyani Budiono

NRP : 1423011010

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **EFEKTIFITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DALAM
PENYAMPAIAN JABATAN TUGAS DAN TANGGUNG
JAWAB DI KEBUN BINATANG SURABAYA**

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, 20 September 2015



Marsha Dania Eriyani Budiono

KATA PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan penulis hingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis juga mempersembahkan kepada saudara dan teman-teman penulis yang selalu bersedia membantu, mendukung serta memberikan nasihat kepada penulis. Terima kasih atas dukungan baik materil maupun non materil, motivasi, bimbingan dan doa yang diberikan sehingga penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

"Your future is created by what you do today. Not tomorrow"

-Unknown-

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul Efektifitas Metode Tulisan dalam Penyampaian Jabatan Tugas dan Tanggung Jawab di Kebun Binatang Surabaya. Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat akhir kelulusan dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selain itu juga banyak sekali pihak yang mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing, Bu Lusy Evylia dan Bu Maria Yuliastuti yang selalu memberi dukungan, perhatian, motivasi, pengarahan serta membimbing penulis selama menulis skripsi hingga selesai;
3. Bu Anastasia Yuni dan Bu Theresia Intan, selaku dosen penguji yang selalu memberi perhatian, saran-saran dan membimbing hingga skripsi ini dapat selesai;
4. Bu Ashta B. Tajudin selaku Direktur Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Kebun Binatang Surabaya;

5. Bpk. Tomi, dan Bpk Toha selaku litbang Kebun Binatang Surabaya, Bpk. Lamidi selaku pembimbing selama penulis melakukan penelitian yang selalu mendukung, dan membantu penulis dalam memberikan data yang penulis butuhkan;
6. Seluruh karyawan Kebun Binatang Surabaya yang telah berpartisipasi dalam pengerjaan skripsi ini;
7. Laura, Grace, Veve, Puspita, Baretha dan Natasha yang banyak memberikan dukungan, bantuan, dan doa kepada penulis hingga skripsi ini dapat selesai;
8. Aline, Vini, Windy, Ruth dan Tiffa yang tidak berhenti memberikan semangat, dukungan dan saran-saran yang berguna bagi penulis;
9. Seluruh rekan, kerabat, sahabat dan teman-teman semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu pengerjaan skripsi ini sehingga bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 September 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR DIAGRAM	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIBGKASAN	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Masalah	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.5.1 Manfaat Akademis	8
I.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Teori	10
II.1.1 Efektifitas Komunikasi	10

II.1.2	<i>Downward Communication</i>	12
II.1.3	Metode <i>Downward Communication</i>	14
II.1.4	Jenis-jenis Alat <i>Downward Communication</i>	16
II.1.5	Faktor yang Mempengaruhi <i>Downward Communication</i>	18
II.2	Nisbah Antar Konsep	21
II.3	Kerangka Pemikiran	23
BAB III	METODOLOGI	24
III.1	Jenis Penelitian	24
III.2	Metode Penelitian	25
III.3	Identifikasi Variabel Penelitian	25
III.4	Definisi Konseptual	26
III.5	Definisi Operasional	27
III.6	Populasi dan Sampel	31
III.7	Teknik Pengambilan Sampel	31
III.8	Teknik Pengambilan Data	31
III.9	Teknik Analisis Data	34
III.10	Uji Reliabilitas dan Validitas	35
III.10.1	Uji Realibilitas	35
III.10.2	Uji Validitas	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
IV.1	Gambaran Subjek Penelitian	38
IV.1.1	Profil dan Sejarah Kebun Binatang Surabaya ...	38
IV.1.2	Visi dan Misi Kebun Binatang Surabaya	39
IV.1.2.1	Visi.....	39
IV.1.2.2	Misi.....	39

IV.1.3	Logo Kebun Bintang Surabaya	40
IV.1.4	Struktur Organisasi Kebun Bintang Surabaya ..	41
IV.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
IV.2.1	Hasil Pengujian Uji Validitas <i>Downward Communication</i>	42
IV.2.2	Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Downward Communication</i>	44
IV.3	Temuan Data dan Pembahasan	44
IV.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden	45
IV.3.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
IV.3.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
IV.3.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
IV.3.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	51
IV.3.2	Pembahasan <i>Downward Communication</i>	52
IV.3.2.1	Keterbukaan	53
IV.3.2.2	Kepercayaan pada Pesan Tulisan	55
IV.3.2.3	Pesan yang Berlebih	56
IV.3.2.4	<i>Timing</i>	57
IV.3.2.5	Penyaringan	58
IV.3.3	Pembahasan <i>Downward Communication</i> Total ..	59
IV.4	Pembahasan Tabulasi Silang Identitas Responden dengan <i>Downward Communication</i>	64
IV.4.1	Jenis Kelamin dengan <i>Downward</i>	

	<i>Communication</i>	64
IV.4.2	Usia dengan <i>Downward Communication</i>	66
IV.4.3	Pendidikan dengan <i>Downward</i> <i>Communication</i>	67
IV.4.4	Lama Bekerja <i>Downward Communication</i>	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	70
V.1	Kesimpulan	70
V.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

IV.1	Logo Kebun Binatang Surabaya	41
------	------------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

III.1	Kerangka Konseptual	22
IV.1	Struktur Organisasi Kebun Binatang Surabaya	41

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Uji Validitas <i>Downward Communication</i>	43
Tabel IV.2	Uji Reliabilitas <i>Downward Communication</i>	44
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	45
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja ..	51
Tabel IV.7	Keterbukaan	53
Tabel IV.8	Kepercayaan Pada Pesan Tulisan	55
Tabel IV.9	Pesan yang Berlebihan	56
Tabel IV.10	<i>Timing</i>	57
Tabel IV.11	Penyaringan	58
Tabel IV.12	<i>Downward Communication</i> Total	60
Tabel IV.13	Tabulasi Silang <i>Downward Communication</i> dengan Jenis Kelamin	65
Tabel IV.14	Tabulasi Silang <i>Downward Communication</i> dengan Usia	66
Tabel IV.15	Tabulasi Silang <i>Downward Communication</i> dengan Pendidikan	67
Tabel IV.16	Tabulasi Silang <i>Downward Communication</i> dengan Lama Bekerja.....	68

DAFTAR DIAGRAM

<i>Pie Chart IV.1</i> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
<i>Pie Chart IV.2</i> Jumlah Responden Berdasarkan Usia	48
<i>Pie Chart IV.3</i> Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
<i>Pie Chart IV.4</i> Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	52
<i>Pie Chart IV.5 Downward Communication</i> Total	60

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	76
Hasil Olahan Data SPSS	79
<i>Coding Sheet</i> (Identitas Responden)	89
<i>Coding Sheet</i> (Kuesioner)	93

RINGKASAN

Marsha Dania Eriyani Budiono NRP. 1423011010. Efektifitas *Downward Communication* dalam Penyampaian Jabatan Tugas dan Tanggung Jawab di Kebun Binatang Surabaya.

Downward communication adalah informasi yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada karyawannya. Sedangkan efektifitas komunikasi adalah apabila hasil yang didapat sama dengan tujuan yang diharapkan. Pada penelitian akan menghubungkan efektifitas komunikasi dengan *downward communication* dilihat dari lima faktor yang mempengaruhi *downward communication* yaitu keterbukaan mengenai bagaimana pimpinan mau menyampaikan segala informasi yang dibutuhkan oleh karyawannya, kepercayaan pada pesan tulisan adalah pimpinan yang terlalu mempercayai pesan tertulis dan tidak memberikan pernyataan lisan kepada karyawannya sehingga menimbulkan kesalahpahaman, pesan yang berlebihan mengenai banyaknya pesan tertulis yang disampaikan menyebabkan reaksi karyawan cenderung tidak membaca keseluruhan informasi melainkan membaca hal-hal yang penting bagi dirinya saja, *timing* atau ketepatan waktu penyampaian pesan yang tidak tepat akan mempengaruhi efektifitas pesan tersebut dan yang kelima mengenai penyaringan yaitu banyaknya mata rantai dalam penyampaian informasi menyebabkan karyawan tidak mendapatkan keseluruhan informasi yang disampaikan pimpinan bagi seluruh karyawannya.

Jadi apabila hasil penelitian yang didapatkan dalam lima faktor ini berjalan dengan baik, dapat dikatakan bahwa hasil yang diharapkan

pimpinan dalam menyampaikan informasi mendapat tujuan yang sama dengan harapannya. Sehingga komunikasi tersebut dinyatakan efektif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penulisan deskriptif karena peneliti hanya akan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Penelitian ini juga menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *total* sampling sehingga yang menjadi responden pada penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Kebun Binatang Surabaya yaitu berjumlah 107 karyawan.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini membuktikan bahwa masing-masing indikator mempunyai nilai yang rendah. Sehingga ketika nilai-nilai tersebut disatukan, mendapatkan hasil 2,56 yang berarti *downward communication* yang terjadi di Kebun Binatang Surabaya tidak efektif.

Kata Kunci : *Downward communication*, Efektifitas Komunikasi, Kebun Binatang Surabaya

ABSTRACT

Marsha Dania Eriyani Budiono NRP. 1423011010. Downward Communication Effectiveness in the Submission Position Duties and Responsibilities at Surabaya Zoo.

Downward communication is the information flowing from the leadership to employees. While the effectiveness of communication is that if the results are the same as the expected goals. The research will connect the effectiveness of communication with downward communication seen from the five factors that influence downward communication is openness about how the leadership would convey all the information needed by employees, the trust in the message writing is a leader who is too trusting written message and does not give a verbal statement to its employees so that misunderstanding, messages overload the number of written messages delivered to cause reactions of employees tend not to read the entire information but reading things that are important to him alone, timing or timeliness of messages that are not right will affect the effectiveness of the message and the fifth of the filtering ie the number of links in the delivery of information causes employees do not get the whole information submitted to the leadership of all employees.

So if the research results obtained in five of these factors goes well, it can be said that the results were expected to lead in delivering information gets the same goal with expectations. So that the communication is declared effective.

In this study, researchers used quantitative research with the type of descriptive writing because researchers only will provide a more detailed picture about a symptom or phenomenon. This study also used survey method by distributing questionnaires to the respondents. Sampling technique using total sampling so that the respondents in this study were all permanent employees Surabaya Zoo is

Keywords : Downward communication , Effective Communication ,
Surabaya Zoo