

SKRIPSI
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN KEPADA KARYAWAN
DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG



DISUSUN OLEH :

Gascha Firga P
1423013058

PROGRAM STUDI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2016

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN KEPADA KARYAWAN
DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH :

**Gascha Firga P
1423013058**

**PROGRAM STUDI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2016**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Gascha Firga Prananda

NRP : 1423013058

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam Skripsi berjudul:

“EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN KEPADA KARYAWAN DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG”

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

Surabaya, 8 Desember 2016

Peneliti



Gascha Firga P

HALAMAN PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN KEPADA KARYAWAN DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG

OLEH:

GASCHA FIRGA PRANANDA

1423013058

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh dosen pembimbing untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Dosen Pembimbing I : BRIGITTA R.S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom (

NIK.142.15.0849

Dosen Pembimbing II : THERESIA INTAN P. H., S.Sos., M.I.Kom (

NIK.142.10.0651

Surabaya, 29 November 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima dengan baik untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi

Pada: 06 Oktober 2016

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan.



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo
NIK.142.LB.0882
2. Sekretaris : Theresia Intan P.H., S.Sos., M.Med.Kom ()
NIK.142.10.0651
3. Anggota: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.
NIK. 142.09.0647
4. Anggota: Brigitta R.S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom
NIK. 142.15.0849

1.

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Gascha Firga Prananda

NRP : 1423013058

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN
KEPADA KARYAWAN DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG**

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

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

Surabaya, 8 Desember 2016

Yang menyatakan,

Peneliti



Gascha Firga P
NRP. 1423013058

KATA PERSEMBAHAN

Peneliti ingin mempersembahkan skripsi dengan judul **“efektivitas komunikasi pimpinan kepada karyawan di PT. Terminal Teluk Lamong”** ini terutama kepada kedua orang tua yang selama ini tidak ada hentinya untuk memberikan doa, dukungan, serta semangat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu, teman seperjuangan fikomers 2013, para dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, serta para saudara dan sahabat yang selalu memberikan motivasi dan api semangat selama menempuh proses perkuliahan semester tingkat akhir. “

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

Kutipan motto hidup ini adalah yang selalu peneliti gunakan sebagai pedoman selama menjalankan kehidupan terutama saat menyusun skripsi.

Surabaya, 03 OKTOBER 2016

Peneliti

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan karuniaanya dalam kehidupan, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dari awal hingga akhir berjalan dengan lancar dan tanpa suatu hambatan satu pun. Serta dapat memenuhi suatu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Selain itu juga peneliti dalam menyusun skripsi, telah banyak sekali pihak yang mendukung dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas rahmat, hidayah serta ridho-NYA peneliti dapat diberikan segala bentuk kemudahan, kelancaran, hingga pada akhirnya membuahkan keberhasilan. Sesungguhnya peneliti hanyalah manusia biasa dengan banyak kelemahan dan kekurangan.
2. Kepada Papa tercinta, terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti dari sejak kecil hingga sekarang. Terima kasih untuk selalu sabar dan selalu ada di setiap peneliti membutuhkan. Papa yang tiada hentinya bekerja keras untuk dapat mewujudkan kebahagiaan peneliti serta selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Peneliti akan selalu berusaha untuk mempersembahkan yang terbaik untuk papa bangga terhadap peneliti.

3. Kepada Mama yang selama ini menjadi malaikat beraroma surga bagi peneliti. Terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti serta panjatan doa yang tiada hentinya menyertai perjalanan peneliti. Pengorbanan, perjuangan, serta air mata mama dalam doa semoga dapat peneliti berikan hasil yang terbaik.
4. Kepada dosen pembimbing I, ibu Brigita R.S.F. S.IKom, M.Med.Kom yang telah memberikan bimbingan serta ilmunya kepada peneliti selama menyusun skripsi yang baik dan benar.
5. Dosen pembimbing II, ibu Theresia Intan Putri H. S.Sos, M.Med.Kom yang telah memberikan bimbingan serta ilmunya kepada peneliti selama menyusun skripsi yang baik dan benar.
6. Kepada Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ibu Yuli Nugraheni S.Sos, M.si yang telah memberikan ilmu terbaiknya dalam segala hal yang baik kepada peneliti.
7. Kepada Ibu Astuti Yamin sebagai HRD PT.Terminal Teluk Lamong yang selalu meluangkan waktu untuk membantu memberikan data perusahaan guna kepentingan penelitian.
8. Seluruh karyawan PT.Terminal Teluk Lamong yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu oleh peneliti. Terima kasih banyak atas bantuan dan waktu yang sudah diberikan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
9. Kepada semua dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala yang sudah mengajarkan banyak hal tentang dunia kerja kepada peneliti. Semua ilmu

yang diajarkan selalu dapat bermanfaat bagi peneliti selama menjalankan perkuliahan dan dunia kerja yang akan dihadapi peneliti pada nantinya.

10. Dimas Yuga, Aziz Zarif, dan Khanza sebagai adik-adik sang peneliti yang selama ini turut memberikan suntikan semangat agar dapat memberikan contoh yang terbaik dalam segala hal serta dapat dijadikan panutan.
11. Tirza Daniela Wangke S.I.Kom sebagai kekasih serta bidadari dalam jiwa yang senantiasa menemani, mendampingi serta mendoakan peneliti agar selalu diberikan kemudahan serta keberhasilan dalam segala hal. Pemberi motivasi yang luar biasa serta senantiasa mengingatkan peneliti agar dapat menyelesaikan program S-1 dengan tepat waktu.
12. Aron Pranata, Julio Reiner, Stefanus Yonathan, Alfredo Susanto, Sigit Wicaksono, Calvin Jurnatan, Yusuf Aktor, Rizal Effendi, Stephanus Christian, Devina Hutomo, Karin Karin Patricia, dan Rizal Effendi. Sahabat yang selalu menginspirasi penulis dan memberikan doa untuk penulis
13. Teman-teman saudara seperjuangan mahasiswa FIKOM WM khususnya angkatan 2013 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu karena kalian semua sangat ISTIMEWA

14. Teman-teman sepermainan kompleks Sidokare Asri yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti untuk tetap semangat dan menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu demi mendapatkan gelar sarjana S.I.Kom

Akhir kata peneliti menyadari adanya kemungkinan kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandala Surabaya dan sekaligus menjadi bahan refrensi bagi teman dan angkatan berikutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN

JUDUL.....i

HALAMAN

ORIGINALITAS.....ii

HALAMAN

PERSETUJUAN.....iii

HALAMAN

PENGESAHAN.....iv

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA ILMIAH.....v

KATA PERSEMBAHAN.....vi

KATA PENGANTAR.....vii

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR

TABEL.....xii

DAFTAR

GAMBAR.....xiii

ABSTRAK.....xv

ABSTRACT.....xvi

BAB I. PENDAHULUAN

I.1 Latar

Belakang.....1

I.2 Identifikasi Masalah.....9

I.3 Tujuan Penelitian.....10

I.4 Manfaat Penelitian.....10

I.5 Batasan Masalah.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Kerangka Teori.....	12
II.1.1 Komunikasi Organisasi.....	12
II.1.2 Tingkat Manajemen.....	14
II.1.3 Efektivitas Komunikasi.....	16
II.1.4 <i>Downward Communication</i>	19
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	26
II.3 Kerangka Konseptual.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	
III.1 Jenis Penelitian.....	30
III.2 Metode Pemelitian.....	31
III.3 Identifikasi Penelitian.....	31
III.4 Definisi Konseptual.....	31
III.5 Definisi Operasional.....	32
III.6 Populasi dan Sampel.....	33
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	35
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	35
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	36
III.10 Teknik Analisis Data.....	37
III.11 Tabulasi.....	40

III.11.1 Tabulasi Silang.....	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Gambaran dan Subjek Penelitian.....	41
IV.1.1 Karyawan PT Terminal Teluk Lamong.....	41
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
IV.2.1. Uji Validitas.....	49
IV.2.1.1. Hasil Pengujian Validitas.....	50
IV.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
IV.2.2.1. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
IV.3 Hasil	
Penelitian.....	52
IV.3.1 Temuan Data dan Pembahasan.....	52
IV.3.1.1. Karakteristik Responden.....	53
IV.3.1.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..	53
IV.3.1.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	54
IV.3.1.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Divisi.....	55
IV.3.1.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	
Terakhir.....	56
IV.3.1.2. Intepretasi Data Efektivitas Komunikasi.....	57

IV.3.1.2.1. Pembahasan Variabel Isi Pesan.....	58
IV.3.1.2.2. Pembahasan Variabel Waktu Penyampaian.....	67
IV.3.1.2.3. Pembahasan Variabel Media Penyampaian	
Informasi.....	70
3.4 Skala Interval.....	83
3.4.1 Analisis Skala Interval Isi Pesan.....	84
3.4.2 Analisis Skala Interval Waktu Penyampaian.....	85
3.4.3 Analisis Skala Interval Metode Penyampaian.....	86
IV.4. Tabulasi Silang.....	88
IV.4.1 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Isi Pesan.....	89
IV.4.2 Tabulasi Silang Divisi dengan Metode Penyampaian...	90
IV.4.3 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Isi Pesan..	92
BAB.V. Kesimpulan Dan Saran.....	94
V.1 Kesimpulan.....	95
V.2.1. Saran.....	95
V.2.1. Saran Akademis.....	96
V.2.1. Saran Praktis.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

IV.1	Hasil Uji Validitas.....	48
IV.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
IV.3	Karateristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
IV.4	Karateristik Berdasarkan Usia.....	54
IV.5	Karateristik Berdasarkan Divisi.....	55
IV.6	Karateristik Berdasarkan Pendidikan Trakhir.....	56
IV.7	Deskripsi Variabel Isi Pesan Informasi Mengenai Melakukan Pekerjaan.....	58
IV.8	Deskripsi Variabel Isi Pesan Informasi Mengenai Dasar Pemikiran Untuk Melakukan.....	60
IV.9	Deskripsi Variabel Isi Pesan Informasi Mengenai Kebijakan Dan Praktik-praktik Organisasi.....	62
IV.10	Deskripsi Variabel Isi Pesan Informasi Mengenai Kinerja Pegawai.....	63
IV.11	Deskripsi Variabel Isi Pesan Informasi Untuk Mengembangkan Rasa Memiliki Tugas.....	65

IV.12	Deskripsi Variabel Efektivitas Waktu Penyampaian (waktu penyampaian intruksi tugas).....	67
IV.13	Kriteria Penilaian.....	83
IV.14	Efektivitas Isi Pesan.....	84
IV.15	Efektivitas Waktu Penyampaian.....	85
IV.16	Efektivitas Media Penyampaian Informasi Lisan.....	86
IV.17	Efektivitas Media Penyampaian Informasi Tulisan.....	87
IV.18	Tabulasi Silang Jenis Kelamin Dengan Isi Pesan.....	89
IV.19	Tabulasi Silang Divisi Dengan Metode Penyampaian Lisan.....	90
IV.20	Tabulasi Silang Divisi Dengan Metode Penyampaian Tulisan.....	91
IV.21	Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir Dengan Isi Pesan.....	92

DAFTAR GAMBAR

IV.1	Struktur Organisasi PT. Terminal Teluk Lamong.....	43
IV.2	Diagram Batang Efektivitas Media Penyampaian Informasi Lisan.....	73
IV.3	Diagram Batang Efektivitas Media Penyampaian Informasi Tuisan.....	78

ABSTRAK

Gascha Firga Prananda. NRP.1423013058.

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN KEPADA KARYAWAN DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG

Dalam penelitian ini mengetahui bagaimana *downward communication* sangat berpotensi menimbulkan permasalahan dikarenakan adanya perbedaan pemahaman ataupun penafsiran pesan yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan. Bentuk informasi atau pesan yang seringkali disampaikan atasan kepada bawahan mengalami perubahan makna yang berimbas pada perbedaan penafsiran dalam menerima informasi atau pesan oleh bawahan.

PT. Terminal Teluk Lamong merupakan anak perusahaan BUMN dari Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang ditangani secara profesional oleh tenaga terampil dan sepenuhnya dibawah naungan induk perusahaan, sehingga perseroan ini dikenal akan mutu dan pelayanan lebih berkualitas. Diklaim sebagai satu-satunya terminal yang menerapkan *go green* terminal di Indonesia bahkan perseroan ini menerapkan teknologi canggih dalam menjalankan operasional.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif secara sistematis dengan menggunakan metode survei. Responden yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah karyawan dengan status *low manajemen* yang berjumlah seratus empat belas orang di PT. Terminal Teluk Lamong. Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas isi pesan yang disampaikan oleh atasan terbilang sudah baik, waktu penyampaian dan metode penyampaian yang digunakan oleh atasan di PT. Terminal Teluk Lamong sedang.

KATA KUNCI: *efektivitas, komunikasi organisasi, level of management, downward communication.*

ABSTRACT

Gascha Firga Prananda. NRP.1423013058.

EFFECTIVENESS OF COMMUNICATION LEADERS TO EMPLOYEES IN PT. TERMINAL TELUK LAMONG

In this research to know how the downward communication is potentially causing problems due to differences in understanding or interpretation of the messages conveyed by superiors to subordinates. Form of information or messages are often conveyed superiors to subordinates changes which impact on the significance of differences in interpretation in receiving information or messages by subordinates.

PT. Terminal Teluk Lamong is a subsidiary of BUMN from Pelabuhan Indonesia III (Persero) handled professionally by skilled personnel and under the auspices of the parent company, so the company is known for the quality of service and better quality. Claimed to be the only terminal that implement go green terminal in Indonesia and even the company is applying advanced technology in running the operation.

This type of research is descriptive systematically using survey methods. Respondents who were targeted in this study were employees with low status management totaling one hundred and fourteen people in the PT. Terminal Teluk Lamong. The results of this study show the effectiveness of the message conveyed by the employer is already fairly good, delivery time and delivery methods used by superiors in PT. Terminal Teluk Lamong sufficient showed considerable value.

KEYWORDS: *effectiveness, organizational communication, level of management, downward communication.*