



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH *DOWNWARD COMMUNICATION* DAN
HORIZONTAL COMMUNICATION TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

(Survei Terhadap Karyawan PT Tokopedia Kebon Jeruk Jakarta Barat)

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom.)

Agnes Octaviani

11140110101

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Januari 2015

Agnes Octaviani

UMMN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *DOWNWARD COMMUNICATION* DAN
HORIZONTAL COMMUNICATION TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**
(Survei Terhadap Karyawan PT Tokopedia Kebon Jeruk Jakarta Barat)

oleh

Agnes Octaviani

telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 26 Januari 2015

Dosen Pembimbing

Dr. Amin Sar Manihuruk, M. Si.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *DOWNWARD COMMUNICATION* DAN *HORIZONTAL COMMUNICATION* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Survei Terhadap Karyawan PT Tokopedia Kebon Jeruk Jakarta Barat)**

oleh

Agnes Octaviani

telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 5 Februari 2015,
pukul 13.00 s.d. 14.30 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Adi Wibowo Octavianto, S.Sos., M.Si

Dr. Mediana Handayani, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

Dr. Amin Sar Manihuruk, M.Si.

**Disahkan oleh
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi - UMN**

Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si.

PENGARUH *DOWNWARD COMMUNICATION* DAN *HORIZONTAL COMMUNICATION* TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Survei Terhadap Karyawan PT Tokopedia Kebon Jeruk Jakarta Barat)

ABSTRAK

oleh
Agnes Octaviani

Proses komunikasi diperlukan untuk membangun sebuah organisasi yang beriklim baik dan konduktif agar tujuan bersama dalam organisasi dapat tercapai. Tujuan penelitian terhadap komunikasi dalam organisasi, khususnya *downward communication* dan *horizontal communication*, dalam sebuah perusahaan telah diterapkan secara efektif dan maksimal sehingga perusahaan dan karyawannya merasakan efek komunikasi efektif yang merata.

Penelitian ini bersifat kuantitatif eksplanatif dengan paradigma positivisme, yang meneliti pengaruh dari *downward communication* (komunikasi atasan dengan bawahan) dan *horizontal communication* (komunikasi antar karyawan setingkat) terhadap kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 64 responden yang merupakan karyawan PT Tokopedia.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari *downward communication* dan *horizontal communication* terhadap kinerja karyawan PT Tokopedia sebesar 39.8%, sedangkan sisanya 60.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar fokus penelitian penulis.

Keyword: *downward communication, horizontal communication, kinerja*

UMMN

**THE INFLUENCE OF DOWNWARD COMMUNICATION
AND HORIZONTAL COMMUNICATION
ON PERFORMANCE OF EMPLOYEES
(a survey on Employees of PT Tokopedia Kebon Jeruk Jakarta Barat)**

ABSTRACT

by
Agnes Octaviani

A communication process is necessary to build an organization that creates a conducive and a good climate to reach the organization's goals together. This research objective of the communication in the organization, especially downward communication and horizontal communication, to know if a company have been applied effectively and optimally so that companies and employees feel the effects of effective communication that is evenly distributed.

This research is based on the quantitative eksplanative method with positivism paradigm, examines the influence of downward communication (communication with subordinates superiors) and horizontal communication (communication between employee level) on the performance of employees. Data collection is done by spreading the questionnaires to 64 respondents who were employees of PT Tokopedia.

The result of this research show that there is a positive and significant effect of downward communication and horizontal communication on performance of employees of PT Tokopedia amounted to 39.8% , while the rest 60.2% is influenced by other factors outside the focus of this research.

Keyword: *downward communication, horizontal communication, performance*

UMMN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan anugerahnya yang selalu menyertai hidup penulis hingga detik ini. Setelah melewati berbagai proses, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh *Downward Communication* dan *Horizontal Communication* terhadap Kinerja Karyawan (Survei Terhadap Karyawan PT Tokopedia Kebon Jeruk Jakarta Barat)” yang diajukan kepada Program Srata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara sebagai tempat persinggahan penulis untuk menuntut ilmu. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan dengan sabar, kasih sayang, dan dukungan, sehingga menjadikan penulis seperti sekarang ini. Juga kepada Ester Angelina, adik penulis yang telah membantu proses analisis data dalam penelitian ini.
2. Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UMN, yang banyak memberi masukan dan saran kepada penulis saat mata kuliah Seminar Proposal Skripsi, sehingga laporan skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Dr. Amin Sar Manihuruk, M. Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktunya untuk membimbing penelitian ini dengan dukungan, kritik, dan saran untuk penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
4. PT Tokopedia dan segenap karyawannya atas segala bantuan, dukungan, dan kesempatannya untuk penulis belajar, mengembangkan diri, dan izinya untuk melakukan penelitian skripsi di perusahaan.
5. Teman-teman Ilmu Komunikasi seperjuangan yang telah menjadi bagian dari kehidupan perkuliahan penulis. Semoga sukses untuk kita semua.
6. Teman-teman Tarsisius Vireta yang senantiasa menjadi pelengkap hidup penulis hingga saat ini. Lorentzo, Romi, Yuliana, Teddy, Debora, Hellen,

Jemie, dan masih banyak lagi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas kehadiran, dukungan, dan keceriaan kalian, sehingga penulis selalu dapat menjadi pribadi yang optimis.

7. Ko Alvin, yang mengisi hari-hari penulis dengan senyuman manis, dukungan, motivasi dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir dengan baik.

Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu, penulis menghargai setiap kritik, saran, dan perbaikan untuk kekurangan dan kesalahan yang terdapat pada laporan ini.

Tangerang, 26 Januari 2015

Agnes Octaviani

UMMN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikansi Penelitian	9
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1. Penelitian Sejenis Terdahulu.....	9
2.2. Teori dan Konsep	
2.2.1 Teori Hubungan Manusiawi.....	13
2.2.2 Komunikasi Organisasi	15
2.2.3 Kinerja.....	22
2.3 Hipotesis Teoretis.....	24
2.4 Kerangka Teoretis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	

3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Operasionalisasi Variabel	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Pengukuran Data	37
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1 Normalitas Data	43
3.7.2 Uji Multikolonieritas.....	44
3.7.3 Uji Koefisien Korelasi.....	44
3.7.4 Uji Regresi	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.1.2 Logo, Tagline, dan Maskot Perusahaan	47
4.1.3 Struktur Organisasi	49
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Karakteristik Responden	50
4.2.2 Uji Normalitas Data	53
4.2.3 Uji Multikolonieritas.....	54
4.2.4 Uji Koefisien Korelasi.....	55
4.2.5 Uji Regresi	56
4.3 Pembahasan.....	62
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran.....	66
 DAFTAR PUSTAKA	 67
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Teoretis	25
Gambar 4.1 Logo dan Tagline Perusahaan	47
Gambar 4.2 Maskot Perusahaan.....	48
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Tokopedia.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Sejenis dengan Penelitian Penulis.....	12
Tabel 3.1 Paradigma Positivisme berdasarkan Landasan Falsafah.....	30
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 3.3 Uji Validitas Indikator Variabel <i>Downward Communication</i> (X_1).....	39
Tabel 3.4 Uji Validitas Indikator Variabel <i>Horizontal Communication</i> (X_2)	39
Tabel 3.5 Uji Validitas Indikator Variabel Kinerja (Y).....	41
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Indikator Variabel <i>Downward Communication</i> (X_1).....	42
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Indikator Variabel <i>Horizontal Communication</i> (X_2)	43
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Indikator Variabel Kinerja (Y).....	43
Tabel 3.9 Nilai Koefisien menurut Bugin.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data.....	54

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi Pearson	55
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi Variabel X1 terhadap Variabel Y	57
Tabel 4.10 Uji Statistik F Variabel X1 terhadap Variabel Y	57
Tabel 4.11 Uji Statistik t Variabel X1 terhadap Variabel Y	58
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Variabel X2 terhadap Variabel Y	58
Tabel 4.13 Uji Statistik F Variabel X2 terhadap Variabel Y	59
Tabel 4.14 Uji Statistik t Variabel X2 terhadap Variabel Y	59
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y	60
Tabel 4.16 Uji Statistik F Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y	61
Tabel 4.17 Uji Statistik t Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y	61

UMMN