

## ABSTRAK

Maria Christina Putrikoesnata:

Skripsi

Hambatan Komunikasi pada *Downward Communication* PT. JATIM TAMAN STEEL

*Downward communication* merupakan aktivitas yang dilakukan secara berkesinambungan dan menjadi komponen terpenting dalam keberhasilan komunikasi organisasional. Namun, seringkali terjadi kekacauan dalam komunikasi ke bawah karena informasi yang tidak lengkap ketika sebuah pesan mencapai para karyawan yang berada pada tingkat organisasi yang lebih bawah. Oleh karena itu, penting bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui apakah hambatan komunikasi lisan atau tertulis yang dapat menghambat atau mendistorsi *downward communication*nya.

Menurut Robbins; penyaringan, persepsi selektif, perasaan, dan bahasa adalah empat hal yang menyebabkan hambatan komunikasi. Maka, penelitian deskriptif kuantitatif ini menguji teori tersebut untuk mengetahui hambatan komunikasi pada *downward communication* PT. JATIM TAMAN STEEL dengan mengumpulkan data menggunakan metode survei atau kuesioner yang diberikan kepada 40 karyawan tetap perusahaan tersebut.

Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa berdasarkan jawaban atasan, terdapat hambatan komunikasi secara lisan pada *downward communication* yang diakibatkan oleh penyaringan, persepsi selektif, dan perasaan. Sementara itu, berdasarkan jawaban bawahan, terdapat hambatan komunikasi secara lisan pada *downward communication* yang diakibatkan oleh persepsi selektif dan bahasa.

Kata kunci:

Hambatan Komunikasi, Komunikasi ke Bawah

## **ABSTRACT**

Maria Christina Putrikoesnata:

Thesis

Communication Barriers on Downward Communication of PT. JATIM  
TAMAN STEEL

Downward communication is a continuously activity and became the most important component in the success of organizational communication. But, very often there are mixed communication in the lower level due to the incomplete information by the time a message reached the lower level employee. Therefore, it is important for a company to find out whether it is oral or written communication barriers that may retard or distort their downward communication.

According to Robbins; filtering, selective perception, emotions, and language are four things which is caused communication barriers. So, this quantitative descriptive research tested the theory to find out the communication barriers on downward communication of PT. JATIM TAMAN STEEL by collect the data using questionnaire or survey method that given to 40 permanent employees of the company.

This research result indicates that based on superiors' answer, there are oral communication barriers on downward communication that caused by filtering, selective perception, and emotions. Meanwhile, based on subordinates' answers, there are oral communication barriers on downward communication that caused by selective perception and language.

Keyword:

Communication Barriers, Downward Communication

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR BAGAN .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Akademis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	7
1.5. Batasan Masalah .....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
2. LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Komunikasi Organisasi .....	9
2.1.1. Definisi Komunikasi Organisasi .....	9
2.2. Aliran Informasi dalam Organisasi .....	10
2.2.1. Arah Aliran Informasi dalam Organisasi .....	11
2.3. Komunikasi ke Bawah .....	11
2.3.1. Definisi Komunikasi ke Bawah .....	11
2.3.2. Tipe Informasi dalam Komunikasi ke Bawah.....	12
2.3.3. Metode Komunikasi ke Bawah.....	13
2.3.4. Keterbatasan pada Komunikasi ke Bawah.....	15
2.4. Hambatan Komunikasi.....	17
2.5. Nisbah Antar Konsep .....	18
2.6. Kerangka Pemikiran.....	21

3. METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Definisi Konseptual.....	22
3.2. Definisi Operasional .....	22
3.3. Jenis Penelitian.....	25
3.4. Metode Penelitian .....	26
3.5. Populasi dan Sampel .....	26
3.6. Teknik Penarikan Sampel .....	26
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7.1. Sumber Data.....	27
3.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7.3. Uji Validitas .....	28
3.7.4. Uji Reliabilitas .....	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	29
4. ANALISA DATA .....	30
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
4.1.1. Profil Perusahaan .....	30
4.1.2. Sejarah Perusahaan .....	30
4.1.3. Visi Perusahaan.....	31
4.1.4. Misi Perusahaan .....	31
4.1.5. Struktur Organisasi .....	32
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
4.2.1. Uji Validitas .....	33
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	38
4.3. Analisis Distribusi Frekuensi .....	39
4.3.1. Deskripsi Profil Responden .....	39
4.3.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.3.2.1. Deskripsi Jawaban Atasan Mengenai Hambatan Komunikasi Secara Lisan.....	44
4.3.2.2. Deskripsi Jawaban Atasan Mengenai Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	58
4.3.2.3. Deskripsi Jawaban Bawahan Mengenai Hambatan Komunikasi Secara Lisan.....	68
4.3.2.4. Deskripsi Jawaban Bawahan Mengenai Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	81
4.4. Analisis Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) .....	92
4.4.1. Analisis <i>Crosstab</i> antara Hambatan Komunikasi Secara Lisan Menurut Atasan dengan Profil Responden Atasan .....	92
4.4.2. Analisis <i>Crosstab</i> antara Hambatan Komunikasi Secara Tertulis Menurut Atasan dengan Profil Responden Atasan .....	98
4.4.3. Analisis <i>Crosstab</i> antara Hambatan Komunikasi Secara Lisan Menurut Bawahan dengan Profil Responden Bawahan.....	103
4.4.4. Analisis <i>Crosstab</i> antara Hambatan Komunikasi Secara Tertulis Menurut Bawahan dengan Profil Responden Bawahan.....	108
4.5. Hambatan Komunikasi pada <i>Downward Communication</i> PT. JATIM TAMAN STEEL.....	113

5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1. Kesimpulan .....	118
5.2. Saran.....	119
5.2.1. Saran Bagi PT. JATIM TAMAN STEEL (JTS).....	119
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	119
DAFTAR REFERENSI .....	120
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

2.1. Metode Paling Efektif V.S. Paling Tidak Efektif untuk Berkomunikasi dengan para Pegawai dalam Sepuluh Situasi yang Berbeda .....	14
4.1. Hasil Uji Validitas terhadap <i>Item</i> Pernyataan Hambatan Komunikasi Secara Lisan dan Tertulis Menurut Atasan.....	33
4.2. Hasil Uji Validitas terhadap <i>Item</i> Pernyataan Hambatan Komunikasi Secara Lisan dan Tertulis Menurut Bawahan.....	36
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Hambatan Komunikasi Secara Lisan dan Tertulis Menurut Atasan dan Bawahan .....	39
4.4. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.6. Profil Responden Berdasarkan Jabatan / Divisi .....	41
4.7. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
4.8. Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	43
4.9. Jawaban Atasan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Lisan .....	45
4.10. Kriteria Jawaban Responden .....	48
4.11. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Lisan.....	48
4.12. Jawaban Atasan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Lisan .....	49
4.13. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Lisan .....	52
4.14. Jawaban Atasan pada Indikator Perasaan dengan Metode Lisan .....	53
4.15. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Perasaan dengan Metode Lisan .....	54
4.16. Jawaban Atasan pada Indikator Bahasa dengan Metode Lisan .....	54
4.17. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Bahasa dengan Metode Lisan .....	57

4.18. Jawaban Atasan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Tulisan .....	59
4.19. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Tulisan .....	60
4.20. Jawaban Atasan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Tulisan .....	61
4.21. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Tulisan .....	63
4.22. Jawaban Atasan pada Indikator Perasaan dengan Metode Tulisan .....	64
4.23. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Perasaan dengan Metode Tulisan .....	65
4.24. Jawaban Atasan pada Indikator Bahasa dengan Metode Tulisan.....	66
4.25. Kategori Jawaban Atasan pada Indikator Bahasa dengan Metode Tulisan .....	68
4.26. Jawaban Bawahan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Lisan .....	70
4.27. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) Dengan Metode Lisan.....	72
4.28. Jawaban Bawahan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Lisan .....	73
4.29. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Lisan .....	76
4.30. Jawaban Bawahan pada Indikator Perasaan dengan Metode Lisan .....	77
4.31. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Perasaan dengan Metode Lisan .....	78
4.32. Jawaban Bawahan pada Indikator Bahasa dengan Metode Lisan .....	78
4.33. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Bahasa dengan Metode Lisan .....	81
4.34. Jawaban Bawahan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Tulisan .....	82

4.35. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Penyaringan ( <i>Filtering</i> ) dengan Metode Tulisan .....	84
4.36. Jawaban Bawahan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Tulisan .....	85
4.37. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Persepsi Selektif dengan Metode Tulisan .....	87
4.38. Jawaban Bawahan pada Indikator Perasaan dengan Metode Tulisan ....	87
4.39. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Perasaan dengan Metode Tulisan .....	88
4.40. Jawaban Bawahan pada Indikator Bahasa dengan Metode Tulisan .....	89
4.41. Kategori Jawaban Bawahan pada Indikator Bahasa dengan Metode Tulisan .....	91
4.42. <i>Crosstab</i> Antara Usia Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan .....	92
4.43. <i>Crosstab</i> Antara Jenis Kelamin Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan .....	94
4.44. <i>Crosstab</i> Antara Tingkat Pendidikan Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan .....	95
4.45. <i>Crosstab</i> Antara Lama Bekerja Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan .....	96
4.46. <i>Crosstab</i> Antara Usia Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	98
4.47. <i>Crosstab</i> Antara Jenis Kelamin Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	99
4.48. <i>Crosstab</i> Antara Tingkat Pendidikan Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	100
4.49. <i>Crosstab</i> Antara Lama Bekerja Responden Atasan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	102
4.50. <i>Crosstab</i> Antara Usia Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan .....	103
4.51. <i>Crosstab</i> Antara Jenis Kelamin Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan .....	105

4.52. <i>Crosstab</i> Antara Tingkat Pendidikan Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan.....	106
4.53. <i>Crosstab</i> Antara Lama Bekerja Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Lisan.....	107
4.54. <i>Crosstab</i> Antara Usia Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis.....	109
4.55. <i>Crosstab</i> Antara Jenis Kelamin Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	110
4.56. <i>Crosstab</i> Antara Tingkat Pendidikan Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	111
4.57. <i>Crosstab</i> Antara Lama Bekerja Responden Bawahan dengan Hambatan Komunikasi Secara Tertulis .....	112
4.58. Ada atau Tidak Ada Hambatan Komunikasi Berdasarkan Jawaban Atasan .....	114
4.59. Ada atau Tidak Ada Hambatan Komunikasi Berdasarkan Jawaban Bawahan .....	115

## DAFTAR GAMBAR

4.1. Logo Perusahaan .....	30
----------------------------	----

## DAFTAR BAGAN

1.1. Arah Aliran Informasi pada <i>Downward Communication</i> JTS.....	4
2.1. Kerangka Pemikiran.....	21
4.1. Struktur Organisasi .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

1.	Tabel Matriks Operasionalisasi Penelitian.....	123
2.	Kuesioner untuk Atasan .....	131
3.	Kuesioner untuk Bawahan .....	137
4.	Data Responden.....	143
5.	Data Penelitian .....	145
6.	Uji Validitas & Reliabilitas .....	163
7.	Tabel Frekuensi .....	173
8.	Analisis <i>Crosstab</i> .....	211