

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI *DOWNWARD* DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN
(Studi Kasus pada Karyawan Akademik Universitas XY)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Bakrie



Oleh:

**YUNI SRIHARYANI
NIM. 1121003005**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yuni Sriharyani

NIM : 1121003005

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Agustus 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yuni Sriharyani
NIM : 1121003005
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi *Downward* Dalam
Membangun Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada
Karyawan Akademik Universitas XY)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Suharyanti, M.S.M
Penguji 1 : Dessy Kania, B.A., M.A.
Penguji 2 : Dianingtyas Putri, S.Sos., M.Si.

Handwritten signatures of the examiners and supervisor. The top signature is Dra. Suharyanti, M.S.M. The middle signature is Dessy Kania, B.A., M.A. The bottom signature is Dianingtyas Putri, S.Sos., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2016

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan judul Peran Komunikasi Organisasi *Downward* dalam Membangun Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Akademik Universitas XY) ini. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan tugas akhir Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan moral maupun material. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, di antaranya:

1. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie dan pembimbing tugas akhir atas segala bimbingan dan arahnya baik selama penulis menjalani pendidikan S-1 di Universitas Bakrie maupun selama pengerjaan penelitian tugas akhir penulis;
2. Ibu Dessy Kania, B.A., M.A. dan Ibu Dianingtyas Putri, S.Sos., M.Si. selaku pembahas tugas akhir yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Dianingtyas Putri, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing akademik penulis selama menempuh pendidikan S-1 di Universitas Bakrie yang senantiasa memberi bimbingan, dukungan, dan perhatian kepada perkembangan akademik penulis.
4. Ibu Mirana Hanathasia, S.Sos, MMediaPrac., selaku dosen peminatan Komunikasi Koorporat yang senantiasa memberikan pengajaran, arahan, dan bimbingan kepada perkembangan akademik penulis.
5. Seluruh staff pengajar dan administrasi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta

mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan dan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

6. Orangtua dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis selama menjalani pendidikan S-1 di Universitas Bakrie dan selama penyusunan tugas akhir ini. Untuk Ama, Apa, serta Abang Wira dan Kak Uul, saudara tersayang yang menjadi panutan dan selalu menjadi penyemangat penulis dalam menjalani hidup, *I love you all more than words can say*.
7. Teman-teman peminatan Komunikasi Korporat angkatan 2012, Alviandri, Thasya, Hara, Mailan, Nita, Nitia, dan Stella yang merupakan teman seperjuangan dalam delapan semester perkuliahan yang penuh kisah suka dan duka. Semoga ilmu yang kita dapatkan dapat bermanfaat dan semoga pertemanan baik diantara kita dapat dan selalu terjalin erat.
8. Teman-teman Prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2012 yang selalu memberikan dukungan dan semangat satu sama lain. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita empat tahun masa perantauan penulis untuk menimba ilmu, terima kasih telah menjadi teman yang baik dan saling mendukung selama perkuliahan.
9. Keluarga besar mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie atas bantuannya dalam berbagai hal.
10. Sahabat sepermainan penulis sejak 9 tahun yang lalu, teman spesial yang senantiasa memotivasi dan mendukung penulis dalam suka maupun duka, Fani, Hanum, Raysha, Suremi, dan Tiara. Selanjutnya, Nisa Auliya, sahabat SMA yang baik hatinya. Terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik dan *real* selama SMA hingga sekarang.
11. Teman-teman, Senior, dan Junior SMA 1 Padang Panjang di Universitas Bakrie yang selalu menjadi bagian keluarga selama masa perantauan, terutama kepada Uni Sri Fatmayenti, kakak *roomate* yang baik dalam membimbing penulis dan teman bercerita yang menyenangkan.

12. Nita Sari teman sekamar, se-jiwa, se-*fandom*, se-pemikiran, dan se-
lainnya. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, perhatian, saran,
keseruan *fangirling*, humor, debat konspirasi yang berbobot hingga hal
remeh. *Un bersyukur memiliki teman baik seperti Ko, Tungs!* Selanjutnya,
Nursita Sari, teman sepermainan dari awal kuliah yang banyak
menginspirasi penulis dalam kerja keras dan ketulusan hatinya. Terima
kasih atas dukungan, kerja sama, dan cerita yang telah kita bagi bersama.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 26 Agustus 2016

Yuni Sriharyani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Sriharyani
NIM : 1121003005
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Kualitatif Deskriptif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Peran Komunikasi Organisasi *Downward* Dalam Membangun Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Akademik Universitas XY)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Agustus 2016

Yang menyatakan



(Yuni Sriharyani)

Nama : Yuni Sriharyani
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Peran Komunikasi Organisasi *Downward* dalam Membangun Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Akademik Universitas XY)

ABSTRAK

Komunikasi vertikal *downward* (dari atas ke bawah) adalah salah satu pola komunikasi organisasi yang berkaitan dengan peran atasan sebagai pemimpin dalam organisasi untuk memberikan sumber daya berupa informasi, instruksi pekerjaan, serta membangun kepercayaan bawahan. Komunikasi *downward* ini dapat berperan dalam meningkatkan loyalitas karyawan jika dilakukan dengan efektif dan berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk melihat peran komunikasi organisasi *downward* Universitas XY dalam meningkatkan loyalitas karyawan akademik yang merupakan penyelenggara utama organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif studi kasus dengan subjek penelitian dari Dekan, Kaprodi, Dosen, dan HRD Bidang Kedosenan yang dipilih dengan metode *snowball*. Pengumpulan data dilakukan melalui *in-depth interview* dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas sudah ada pada karyawan akademik Universitas XY dengan tingkat yang berbeda pada masing-masing individu, oleh sebab itu faktor personal adalah faktor utama yang melatarbelakangi loyalitas karyawan akademik di Universitas XY. Hal yang berikutnya adalah kaitan antara komunikasi organisasi *downward*, bahwa komunikasi organisasi *downward* yang intensitas pelaksanaannya beragam berperan pada beberapa aspek loyalitas, sedangkan pada aspek loyalitas lain dirasakan tidak terlalu berperan karena beberapa faktor yang menghambat keefektifan komunikasi tersebut.

Kata kunci: komunikasi organisasi *downward*, loyalitas karyawan.

Name : Yuni Sriharyani
Course Study : *Communication Studies*
Research Title : *The Role of Downward Communication in Organization to Develop Employees' Loyalty (Case Study at XY University Academic Employees)*

ABSTRACT

Downward communication is one of the vertical communication scheme in organization that deliver message from top to bottom line of the company's structural level which emphasize the employer communication as a leader in the organization to provide resources in the form of information, work instructions, and to build trust of subordinates. This communication scheme can play a role in developing employees' loyalty if carried out effectively with good quality. This study was conducted to look at the role of downward communication at the XY University in developing academic employees – which are the main organizer of the organization – loyalty. This study uses descriptive qualitative research with case study subjecting 11 informants from the Faculty's Dean Head of Study Course, Lecturer, and Head of HRD bureau specializing in managing academic employees by the snowball method. The data collected through in-depth interviews and literature. The results showed that the loyalty of employees in XY University is existing with a different degree in each individual, thus personal factors is the main factor behind the loyalty of employees, while downward communication factors that implemented in varied intension has role in several aspects of loyalty, while for the other aspects of loyalty, this communication is perceived not to have a great role because some of the factors that hinder the effectiveness of the communication.

Keywords: downward communication in organization, employee loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	12
2.1 Tinjauan Terhadap Penelitian Sebelumnya.....	12
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Pemikiran.....	15
2.2.1 Komunikasi.....	15
2.2.1.1 Definisi Komunikasi.....	15
2.2.1.2 Konseptualisasi Definisi Komunikasi berdasarkan Model.....	16
2.2.1.3 Unsur Komunikasi.....	18
2.2.1.4 Fungsi Komunikasi.....	18
2.2.1.5 Tujuan Komunikasi.....	19
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.2.2 Budaya Komunikasi.....	22
2.2.2.3 Arus Komunikasi Organisasi.....	23
Komunikasi Vertikal.....	24
Komunikasi Vertikal <i>Upward</i>	24
Komunikasi Vertikal <i>Downward</i>	25
Komunikasi Horizontal.....	31
2.2.3 Loyalitas.....	32
2.2.3.1 Definisi Loyalitas.....	32
2.2.3.2 Dimensi dan Indikator Perilaku Loyalitas.....	33
2.2.3.3 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Objek Penelitian	44
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisas Konsep.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	56
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	57
3.7 Batasan Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Objek Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Universitas XY.....	60
4.1.2 Gambaran Umum Struktur Organisasi di Universitas XY	61
4.1.3 Gambaran Umum Struktur Organisasi pada Lingkup Bagian Pelaksana Akademik (Dosen) di Universitas XY.....	63
4.1.4 Penentuan Penetapan Informan.....	64
4.1.5 Deskripsi Subjek.....	66
4.1.6 Deskripsi Objek.....	72
4.2 Temuan Penelitian.....	72
4.2.1 Loyalitas Karyawan Akademik pada Universitas XY.....	72
4.2.1.1 Taat pada Aturan.....	72
4.2.1.2 Tanggung jawab pada perusahaan.....	79
4.2.1.3 Kemauan untuk Bekerja Sama.....	86
4.2.1.4 Rasa memiliki.....	92
4.2.1.5 Hubungan Antar Pribadi.....	97
4.2.1.6 Kesukaan pada Pekerjaan.....	104
4.2.2 Komunikasi Organisasi <i>Downward</i> pada Lingkup Penyelenggara Akademik Universitas XY.....	111
4.2.2.1 Informasi Mengenai Bagaimana Melakukan Pekerjaan.....	113
4.2.2.2 Informasi Mengenai Dasar Pemikiran Untuk Melakukan Pekerjaan.....	121
4.2.2.3 Informasi Mengenai Kebijakan dan Praktik – Praktik Organisasi.....	126
4.2.2.4 Informasi Mengenai Kinerja Pegawai atau Karyawan.....	131

4.2.2.5	Informasi Untuk Mengembangkan Rasa Memiliki Tugas (<i>Sense of Mission</i>).....	137
4.2.3	Peran Komunikasi Organisasi <i>Downward</i> yang dilakukan Kaprodi dan Dekan pada Loyalitas Karyawan Akademik Universitas XY.....	141
4.2.3.1	Peran Komunikasi Tentang Informasi Mengenai Bagaimana Melakukan Pekerjaan Pada Tanggung Jawab pada Perusahaan.....	142
4.2.3.2	Peran Komunikasi Tentang Informasi Mengenai Dasar Pemikiran dalam Melakukan Pekerjaan pada Tanggung Jawab Pada Perusahaan.....	145
4.2.3.3	Peran Komunikasi Tentang Informasi Mengenai Kebijakan dan Praktik-Praktik Organisasi pada Ketaatan pada Aturan.....	146
4.2.3.4	Peran Komunikasi Tentang Informasi Mengenai Kinerja Pegawai pada Kemauan Bekerja Sama dan Ketaatan Pada Aturan.....	148
4.2.3.5	Peran Komunikasi Tentang Informasi untuk Mengembangkan Rasa Memiliki Tugas atau <i>Sense Of Mission</i> Pada Rasa Memiliki dan Kesukaan pada Pekerjaan.....	150
4.3	Pembahasan.....	152
4.3.1	Faktor yang Membangun Loyalitas Karyawan Akademik Universitas XY.....	152
4.3.2	Komunikasi Organisasi <i>Downward</i> pada Bagian Penyelenggara Akademik Universitas XY.....	162
4.3.3	Peran Komunikasi Organisasi <i>Downward</i> dalam Membangun Loyalitas Karyawan Akademik Universitas XY.....	165
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN	173
5.1	Simpulan	173
5.2	Saran	175
5.2.1	Saran Akademis.....	175
5.2.2	Saran Praktis	176
	DAFTAR PUSTAKA	177

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Analisis Terhadap Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 2.2 Metode Paling Efektif V.S. Paling Tidak Efektif untuk Berkomunikasi Dengan Para Pegawai Dalam Sepuluh Situasi yang Berbeda.	28
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian	52
Tabel 4.1 Daftar Informan Kaprodi	67
Tabel 4.2 Daftar Informan Dosen	69
Tabel 4.3 Daftar Informan Dekan	70
Tabel 4.4 Daftar Informan Triangulasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Denah Organisasi Menunjukkan Enam Tingkat Manajemen Dan Satu Tingkat Operatif	26
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas XY	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Dosen, Kaprodi, Dekan	181
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara HRD Bidang Kedosenan	182