# KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKOLAH MONDIAL KOTA BATAM

**SKRIPSI**

**Oleh:**
**Angelica Susanti**
**151110044**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**
**TAHUN 2020**

# KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKOLAH MONDIAL KOTA BATAM

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**
**memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**
**Angelica Susanti**
**151110044**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**
**TAHUN 2020**

# SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:
Nama : Angelica Susanti
NPM : 151110044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun
Batam, 10 Maret 2020

Materai 6000

**Angelica Susanti**
151110044

# KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKOLAH MONDIAL KOTA BATAM

**SKRIPSI**
**Untuk memenuhi salah satu syarat**
**memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**
**Angelica Susanti**
**151110044**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**
**seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 10 Maret 2020**

**Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom**
**Pembimbing**

# ABSTRAK

Komunikasi vertikal sangat penting dalam suatu organisasi karena sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Organisasi pendidikan menjadi suatu organisasi yang cukup besar dan semakin membutuhkan komunikasi vertikal yang efektif agar menghasilkan pemahaman yang sama dan mencapai tujuan organisasi. Salah satu contoh organisasi yang cukup besar dalam dunia pendidikan khususnya di Batam yaitu Sekolah Mondial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial kota Batam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Data diproses menggunakan program SPSS versi 25. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah komunikasi vertikal (X), sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Sekolah Mondial dengan pengambilan sampel sebanyak 127 responden menggunakan teknik sampel proporsional. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Penulis menggunakan kuesioner dengan skala *likert* dalam melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengujian data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini adalah pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial kota Batam. Hasil dalam penelitian ini yaitu, t hitung (4,231) > t tabel (1,979) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa komunikasi vertikal berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Hal ini menunjukan bahwa $H_a$ diterima. Hasil Uji koefesiensi nilai R *Square* sebesar 0,125. Artinya variabel Komunikasi Vertikal (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 12,5% sisanya 87,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Komunikasi Vertikal; Kinerja Karyawan; kota Batam; Komunikasi Organisasi

# *ABSTRACT*

*Vertical communication is very important in an organization because it is very influential in employee performance. Education organizations become a large enough organization and increasingly need effective vertical communication in order to produce the same understanding and achieve organizational objectives. One example of a large organization in the education world, especially in Batam, the Mondial school. The purpose of this research is to know the influence of vertical communication on employee performance at the school of Mondial in Batam City. The research methods used in this study are quantitative with a descriptive statistical analysis. Processed data using SPSS Version 25 program. The variables tied in the research are vertical communication (X), while the free variables in this study are employee performance (Y). The population in this research was the employees of the Mondial school with sampling as much as 127 respondents using a proportional random sampling technique. Sampling in this study uses the Slovin formula with an error rate of 5%. Authors use a questionnaire with a Likert scale in collecting data. In this research, authors conducted data testing using validity tests, reliability tests, normality tests, heteroskedastisity tests, simple linear regression tests, t tests, and coefficient of determination tests. The results of this research are the influence of vertical communication on employee performance at the school of Mondial in Batam. The results in this research ie, t count (4.231) > T Table (1.979) with significance value of 0.000 < 0.05 indicating that vertical communication is affecting the employee's performance, it is shown that $H_a$ is acceptable. R Square value test result of 0.125. This means that the vertical communication (X) variable against the employee performance variable (Y) of 12.5% remaining 87.5% is affected by variables not examined in this research.*



***Keywords**: Vertical Communication; Employee Performance; Batam City; Organization Communication*

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Ishakti, S.H., M.H;
3. Ketua Program Studi Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si;
4. Ibu Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam yang telah membantu penulis dalam menulis skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu yang berguna untuk penulis;
6. Orang tua, Kakak dan Saudara penulis yang telah memberikan dukungan berupa nasehat, doa, dan dukungan untuk penulis;
7. Bapak dan Ibu karyawan Staff dan Guru di Sekolah Mondial Batam yang telah bersedia dan membantu memberikan data yang bermanfaat untuk penulis;
8. Sepiter Karlos Masianto Tampubolon, Indah Putri Afriyan, Ade Hermawan, S.I.Kom, Herlina Elisa, Dela Yolanda, Wasti Yuliana Naitboho, Jemmy, Devi, Sunminku Buwono, S.I.Kom, Jenny, Desy Kristina, Dameria Simanullang dan teman-teman lainnya yang memberikan masukan serta semangat bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini;
9. Seluruh teman-teman seperjuangan penulis lainnya di Universitas Putera Batam yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 10 Maret 2020

Angelica Susanti

# DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN SAMPUL DEPAN** ..... i
**HALAMAN JUDUL** ..... ii
**SURAT PERNYATAAN** ..... iii
**HALAMAN PENNGESAHAN** ..... iv
**ABSTRAK** ..... v
***ABSTRACT*** ..... vi
**KATA PENGANTAR** ..... vii
**DAFTAR ISI** ..... viii
**DAFTAR GAMBAR** ..... xi
**DAFTAR TABEL** ..... xii
**DAFTAR RUMUS** ..... xiv
**BAB I PENDAHULUAN**
1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 26
1.3 Batasan Masalah ..... 26
1.4 Rumusan Masalah ..... 27
1.5 Tujuan Penelitian ..... 27
1.6 Manfaat Penelitian ..... 27
1.6.1 Manfaat Teoritis ..... 27
1.6.2 Manfaat Praktis ..... 28
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**
2.1 Tinjauan Teoritis ..... 29
2.1.1 Teori Organisasi Sosial ..... 29
2.1.2 Komunikasi Organisasi ..... 30
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi ..... 30
2.1.2.2 Teori Komunikasi Organisasi ..... 31
2.1.2.3 Arus Pesan dan Fungsi dalam Komunikasi Organisasi ..... 32
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi Organisasi ..... 33
2.1.2.5 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi ..... 34
2.1.3 Komunikasi Vertikal ..... 35
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Vertikal ..... 35
2.1.3.2 Komunikasi Vertikal ke Bawah (Downward Communication) ..... 35
2.1.3.3 Komunikasi Vertikal ke Atas (Upward Communication) ..... 37
2.1.4 Kinerja Karyawan ..... 38
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan ..... 38
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja ..... 38
2.1.4.3 Pengukuran Kinerja Karyawan ..... 39
2.2 Penelitian Terdahulu ..... 40
2.3 Kerangka Pemikiran ..... 47
2.4 Hipotesis ..... 48
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian ..... 49
3.2 Variabel Operasional Penelitian ..... 50
3.2.1 Variabel Bebas ..... 50
3.2.2 Variabel Terikat ..... 53
3.3 Populasi dan Sampel ..... 55
3.3.1 Populasi ..... 55
3.3.2 Sampel ..... 56
3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel ..... 56
3.3.2.2 Distribusi Sampel ..... 57
3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 58
3.4.1 Kuesioner ..... 58
3.4.2 Studi Kepustakaan ..... 59
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data ..... 59
3.5.1 Uji Validitas Data ..... 59
3.5.2 Uji Reliabilitas Data ..... 60
3.6 Teknik Analisis Data ..... 61
3.6.1 Analisis Deskriptif ..... 61
3.6.2 Uji Asumsi Klasik ..... 61
3.6.2.1 Uji Normalitas Data ..... 61
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas ..... 62
3.6.2.3 Uji Linearitas ..... 62
3.6.3 Uji Pengaruh ..... 63
3.6.3.1 Regresi Linier Sederhana ..... 63
3.6.3.2 Uji t ..... 63
3.6.3.3 Uji Koefisien Determinasi ($r^2$) ..... 64
3.7 Waktu Penelitian ..... 64
3.7.1 Lokasi Penelitian ..... 64
3.7.2 Jadwal Penelitian ..... 65
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
4.1 Gambaran dan Objek Penelitian ..... 67
4.1.1 Identitas Sekolah Mondial ..... 67
4.1.2 Visi dan Misi Sekolah Mondial ..... 67
4.1.3 Struktur Organisasi Sekolah Mondial ..... 68
4.2 Hasil Penelitian ..... 68
4.2.1 Profil Responden ..... 68
4.2.1.1 Profil Jenis Kelamin Responden ..... 69
4.2.1.2 Profil Jabatan Responden ..... 69
4.2.1.3 Profil Status Responden ..... 70
4.2.1.4 Profil Umur Responden ..... 71
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif ..... 72
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Variabel X (Komunikasi Vertikal) ..... 74
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Y (Kinerja Karyawan) ..... 76
4.2.2.3 Hasil Deskriptif Variabel Komunikasi Vertikal (X) ..... 77
4.2.2.4 Hasil Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y) ..... 87
4.2.3 Hasil Uji Kualitas Data ..... 99
4.2.3.1 Hasil Uji Validitas ..... 99

4.2.3.2 Hasil Uji Reliabilitas ..... 101
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik ..... 102
4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas Data ..... 102
4.2.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 104
4.2.4.3 Hasil Uji Linearitas ..... 105
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis ..... 105
4.2.5.1 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana ..... 105
4.2.5.2 Hasil Uji t ..... 106
4.2.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi ($r^2$) ..... 107
4.3 Pembahasan ..... 107
4.3.1 Komunikasi Vertikal di Sekolah Mondial ..... 107
4.3.2 Kinerja Karyawan di Sekolah Mondial ..... 112
4.3.3 Pengaruh Komunikasi Vertikal (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Sekolah Mondial kota Batam ..... 115
**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**
5.1 Simpulan ..... 119
5.2 Saran ..... 119
**DAFTAR PUSTAKA**
Lampiran 1. Pendukung Penelitian
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

**Gambar 1.1** Struktur Organisasi Yayasan Mondial Anugrah Indonesia (Sekolah Mondial ..... 9
**Gambar 1.2** Struktur Organisasi Manajemen Sekolah Mondial ..... 10
**Gambar 1.3** Laporan Terkait Pekerjaan *Staff* ..... 13
**Gambar 1.4** Memo ..... 14
**Gambar 1.5** Peraturan Tertulis ..... 14
**Gambar 1.6** Surat Penugasan ..... 15
**Gambar 1.7** Surat Peringatan ..... 15
**Gambar 1.8** Informasi melalui *Whatsapp Group* ..... 16
**Gambar 1.9** Struktur Organisasi *Faculty* Sekolah Mondial ..... 17
**Gambar 1.10** Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Harian ..... 19
**Gambar 1.11** Pengaduan ..... 20
**Gambar 1.12** Rapat Mingguan/Bulanan ..... 20
**Gambar 1.13** Pelatihan untuk Guru ..... 20
**Gambar 1.14** *Briefing* ..... 21
**Gambar 1.15** Koordinasi dalam Sekolah Mondial ..... 21
**Gambar 1.16** Surat Keputusan Guru Tetap ..... 22
**Gambar 1.17** Surat Keterangan Kerja ..... 23
**Gambar 1.18** Surat Pengalaman Kerja ..... 24
**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran ..... 47
**Gambar 3.1** Langkah-langkah Penelitian Deskriptif Kuantitatif ..... 49
**Gambar 4.1** Struktur Organisasi Yayasan Mondial Anugrah Indonesia ..... 68
**Gambar 4.2** Grafik Histogram ..... 102
**Gambar 4.3** Grafik *Normal Probability Plot* ..... 103
**Gambar 4.4** Uji Heteroskedastisitas dengan metode *Scatterplot* ..... 104

# DAFTAR TABEL

Halaman

**Tabel 1.1** Bentuk Komunikasi Vertikal dalam Manajemen Sekolah Mondial ..... 13
**Tabel 1.2** Bentuk Komunikasi Vertikal dalam *Faculty* Sekolah Mondial ..... 19
**Tabel 3.1** Indikator Variabel Bebas ..... 52
**Tabel 3.2** Indikator Variabel Terikat ..... 54
**Tabel 3.3** Jumlah Populasi di Sekolah Mondial kota Batam ..... 55
**Tabel 3.4** Jumlah Sampel yang diambil dari Populasi Sekolah Mondial kota Batam ..... 57
**Tabel 3.5** Skala *Likert* ..... 58
**Tabel 3.6** Jadwal Penelitian ..... 66
**Tabel 4.1** Profil Jenis Kelamin Respoden ..... 69
**Tabel 4.2** Profil Jabatan Responden ..... 70
**Tabel 4.3** Profil Status Responden ..... 71
**Tabel 4.4** Profil Umur Responden ..... 72
**Tabel 4.5** Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Vertikal ..... 74
**Tabel 4.6** Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan ..... 76
**Tabel 4.7** Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 77
**Tabel 4.8** Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 78
**Tabel 4.9** Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 78
**Tabel 4.10** Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 79
**Tabel 4.11** Hasil Jawaban Pernyataan 5 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 80
**Tabel 4.12** Hasil Jawaban Pernyataan 6 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 80
**Tabel 4.13** Hasil Jawaban Pernyataan 7 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 81
**Tabel 4.14** Hasil Jawaban Pernyataan 8 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 82
**Tabel 4.15** Hasil Jawaban Pernyataan 9 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 82
**Tabel 4.16** Hasil Jawaban Pernyataan 10 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 83
**Tabel 4.17** Hasil Jawaban Pernyataan 11 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 84
**Tabel 4.18** Hasil Jawaban Pernyataan 12 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 84
**Tabel 4.19** Hasil Jawaban Pernyataan 13 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 85
**Tabel 4.20** Hasil Jawaban Pernyataan 14 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 86
**Tabel 4.21** Hasil Jawaban Pernyataan 15 Variabel Komunikasi Vertikal ..... 86
**Tabel 4.22** Hasil Jawaban Pernyataan 16 Variabel Kinerja Karyawan ..... 87
**Tabel 4.23** Hasil Jawaban Pernyataan 17 Variabel Kinerja Karyawan ..... 88
**Tabel 4.24** Hasil Jawaban Pernyataan 18 Variabel Kinerja Karyawan ..... 88
**Tabel 4.25** Hasil Jawaban Pernyataan 19 Variabel Kinerja Karyawan ..... 89
**Tabel 4.26** Hasil Jawaban Pernyataan 20 Variabel Kinerja Karyawan ..... 89
**Tabel 4.27** Hasil Jawaban Pernyataan 21 Variabel Kinerja Karyawan ..... 90
**Tabel 4.28** Hasil Jawaban Pernyataan 22 Variabel Kinerja Karyawan ..... 91
**Tabel 4.29** Hasil Jawaban Pernyataan 23 Variabel Kinerja Karyawan ..... 91
**Tabel 4.30** Hasil Jawaban Pernyataan 24 Variabel Kinerja Karyawan ..... 92
**Tabel 4.31** Hasil Jawaban Pernyataan 25 Variabel Kinerja Karyawan ..... 92
**Tabel 4.32** Hasil Jawaban Pernyataan 26 Variabel Kinerja Karyawan ..... 93
**Tabel 4.33** Hasil Jawaban Pernyataan 27 Variabel Kinerja Karyawan ..... 94

**Tabel 4.34** Hasil Jawaban Pernyataan 28 Variabel Kinerja Karyawan..... 94
**Tabel 4.35** Hasil Jawaban Pernyataan 29 Variabel Kinerja Karyawan..... 95
**Tabel 4.36** Hasil Jawaban Pernyataan 30 Variabel Kinerja Karyawan..... 96
**Tabel 4.37** Hasil Jawaban Pernyataan 31 Variabel Kinerja Karyawan..... 96
**Tabel 4.38** Hasil Jawaban Pernyataan 32 Variabel Kinerja Karyawan..... 97
**Tabel 4.39** Hasil Jawaban Pernyataan 33 Variabel Kinerja Karyawan..... 97
**Tabel 4.40** Hasil Jawaban Pernyataan 34 Variabel Kinerja Karyawan..... 98
**Tabel 4.41** Hasil Jawaban Pernyataan 35 Variabel Kinerja Karyawan..... 98
**Tabel 4.42** Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Vertikal (X) ..... 99
**Tabel 4.43** Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)..... 100
**Tabel 4.44** Uji Reliabilitas Komunikasi Vertikal (X) ..... 101
**Tabel 4.45** Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y) ..... 101
**Tabel 4.46** Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test ..... 103
**Tabel 4.47** Hasil Uji Linearitas..... 105
**Tabel 4.48** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana ..... 105
**Tabel 4.48** Hasil Uji t ..... 106
**Tabel 4.50** Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 107
**Tabel 4.51** Hasil Jawaban Responden Variabel Komunikasi Vertikal (X) ..... 108
**Tabel 4.52** Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan ..... 113
**Tabel 4.53** Hasil Jawaban Responden dalam Variabel X (Komunikasi Vertikal) ..... 115
**Tabel 4.54** Hasil Jawaban Responden dalam Variabel Y (Kinerja Karyawan).. 116

# DAFTAR RUMUS

Halaman

**Rumus 3.1** Rumus Slovin ..... 56
**Rumus 3.2** Rumus *Product Moment* ..... 59
**Rumus 3.3** *Cronbach's Alpha* ..... 60
**Rumus 3.4** Regresi Linier Sederhana ..... 63
**Rumus 3.5** Uji t ..... 63
**Rumus 3.6** Uji $R^2$ ..... 65

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan salah satu hal yang berperan penting dalam kehidupan manusia. Aktivitas komunikasi akan terus berjalan dalam kehidupan manusia karena komunikasi merupakan bagian yang diperlukan untuk menjadi pelengkap dari sistem dan aturan kehidupan sosial manusia. Komunikasi merupakan kegiatan saling memberikan pikiran dan saling pengertian antara komunikator (penyampai pesan) dan komunikan (penerima pesan) yang mempunyai tujuan agar kedua belah pihak dapat mengerti satu sama yang lain (Suprapto, 2011:5). Komunikasi dilakukan untuk berbagi informasi, ide, atau sikap dengan maksud tertentu. Schramm menyatakan bahwa komunikasi yang berhasil menciptakan kebersamaan dan kesepahaman antara komunikator dengan komunikan serta diterima dan dipahami pesan tersebut sesuai yang dikehendaki oleh komunikator maka komunikasi tersebut akan berjalan efektif (Suprapto, 2011:4-5).

Komunikasi vital dalam kehidupan sosial manusia dapat dibuktikan melalui hasil dari penelitian Jiwanta (1982) dalam Suprapto (2011:1-2). Jiwanta menyatakan bahwa proses komunikasi berkisar antara 75% sampai 90% dari jumlah waktu kegiatan yang artinya persentase waktu yang digunakan dalam proses komunikasi sangat besar.

Persentase waktu yang digunakan dalam proses komunikasi yaitu sebanyak 5% waktu yang digunakan dalam menulis, 10% waktu yang digunakan dalam membaca, 35% waktu yang digunakan dalam berbicara, dan 50% waktu yang digunakan dalam mendengar. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi tidak dapat lepas dari kehidupan manusia dan komunikasi telah menjadi bagian yang sangat vital dari aktivitas manusia sehari-hari.

Komunikasi merupakan hal yang sangat utama dalam bergeraknya suatu organisasi atau perusahaan untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Komunikasi dibutuhkan untuk penentuan dan penyebaran tujuan organisasi, pengembangan perencanaan untuk memperoleh tujuan perusahaan, pengaturan untuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efesien dalam perusahaan, penilaian dan pengembangan anggota dalam organisasi, pengarahan dan motivasi untuk menciptakan suasana dimana orang-orang dalam organisasi tersebut dapat memberikan kinerja yang baik, dan pengawasan dalam melaksanakan pekerjaan (Ruliana, 2014:24-25).

Penjelasan tersebut menerangkan bahwa jika komunikasi tidak berperan dan terorganisir dengan efektif di dalam organisasi akan dapat menghasilkan dampak negatif terhadap organisasi, karena itu komunikasi dinyatakan penting dalam tiap organisasi. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan umumnya karena organisasi berusaha untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan melalui hierarki kepangkatan dan pembagian kerja.

Dritan Shoraj dan Shyqyri Llaci (2015:2) menyatakan bahwa organisasi merupakan sistem yang diciptakan oleh orang yang termotivasi dan bekerja sama

satu sama lain mencapai serangkaian tujuan. Komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber dalam (Ruliana, 2014:20) adalah proses dalam satu hubungan yang saling ketergantungan melalui pesan dan saluran, tujuan, arah, dan media dalam mewujudkan dan penukaran penyampaian pesan. Menurut Goldhaber juga komunikasi organisasi dalam ruang lingkup organisasi merupakan proses yang melibatkan orang dan sikap, perasaan, hubungan, dan keterampilan dalam suatu sistem yang dipengaruhi lingkungan internal dan eksternal. Komunikasi organisasi dalam melakukan pengiriman pesan dan informasi, umumnya adalah para pemimpin atau atasan yang melakukan dan bertindak sebagai komunikator serta mempunyai peranan penting yang berpengaruh terhadap perilaku organisasi.

Peran komunikasi organisasi berarti sama dengan peran atasan dalam organisasi antara lain: peranan antarpersona, peranan informasi, dan peranan memutuskan. Peranan antarpersona seorang atasan terdiri dari peranan sebagai tokoh dalam memimpin pelbagai upacara di kantornya, peranan sebagai pemimpin yang bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan yang dilakukan karyawannya, dan perananan sebagai penghubung dalam melakukan komunikasi dengan orang-orang diluar jalur komando vertikal (Ruliana, 2014:27-28).

Peranan informasi dari atasan meliputi peranan sebagai monitor dengan cara memandang lingkungan sebagai sumber informasi, peranan sebagai penyebar dengan cara menerima dan mengemban informasi dari luar yang vital dan berguna bagi organisasi untuk di informasikan kepada bawahannya, dan peranan sebagai

juru bicara dengan cara menyampaikan informasi kepada khalayak luar secara resmi (Ruliana, 2014:29).

Peranan memutuskan dari seorang atasan meliputi peranan sebagai wiraswasta dengan cara melakukan hal yang dapat meningkatkan organisasi dan melakukan pengadaan dalam mengubahkan kondisi lingkungannya, peranan sebagai pengendali gangguan dengan cara mengusahakan dengan baik dalam menanggapi setiap gangguan dan masalah dalam organisasi, peranan sebagai penentu sumber dengan cara mengambil keputusan terhadap apa yang harus dikerjakan, siapa yang akan mengerjakan, bagaimana membagi pekerjaaan yang berlangsung, peranan sebagai perunding yaitu kewenangan dalam merundingkan hal yang resmi dan tidak resmi yang berhubungan dengan organisasi dan berkaitan dengan kekayaan dengan menanggapi sumber organisasional pada waktu yang pas (Ruliana, 2014:30).

Effendy dalam Ruliana (2014:91) menyatakan komunikasi organisasi melalui prosesnya terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi komunikasi internal dan dimensi komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terdapat karyawan dalam semua tingkatan atau jabatan yang terjadi dalam suatu organisasi, sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi organisasi yang mempunyai tujuan untuk mencapai sasaran publik.

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang berlangsung berbalasan dari atasan kepada bawahan (*downward communication*) dan dari bawahan kepada atasan (*upward communication*),

sedangkan komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan atau bagian yang mempunyai kedudukan yang sama (Ruliana, 2014:94-97).

Berdasarkan penelitian ini, penulis mengulas tentang komunikasi organisasi dalam bentuk vertikal. Penulis akan mengulas lebih dalam mengenai komunikasi vertikal. Komunikasi vertikal yang berjalan dari suatu jabatan ke jabatan yang lebih tinggi atau jabatan yang lebih rendah secara berbalasan dalam suatu ruang lingkup organisasi ini memiliki peranan vital yang mempengaruhi target organisasi tersebut.

Kegiatan dalam komunikasi vertikal ke bawah meliputi: intruksi tugas, rasional pekerjaan, pesan mengenai ideologi, pesan atau informasi, dan umpan balik (Muhammad, 2017:108-109). Komunikasi dari atas ke bawah ini bertujuan untuk mengarahkan bawahannya, memperoleh tujuan dalam organisasi, mendisiplinkan bawahannya, melakukan perintah kepada bawahannya, menanyakan kepada bawahannya, dan berkaitan dengan kebijaksanaan umum (Muhammad, 2017:108).

Kegiatan dalam komunikasi vertikal ke atas meliputi: pemberitahuan yang telah dilaksanakan terkait pekerjaan kepada atasan, penjelasan persoalan kerja yang belum terpecahkan dan membutuhkan bantuan, pemberian saran untuk perbaikan dalam bagian mereka atau pun secara keseluruhan dalam organisasi, dan mengutarakan pikiran dan perasaan bawahan terkait pekerjaan, karyawan lainnya di organisasi, dan organisasi (Pace, 2013:190).

Komunikasi dari bawah ke atas ini bertujuan untuk memberikan umpan balik, pemberian saran dan pengajuan pertanyaan. Smith dalam Arni Muhammad (2017:117) menyatakan bahwa komunikasi ke atas bertujuan untuk menjadi umpan balik bagi atasan menyampaikan pengarahan terkait kesuksesan suatu pesan yang berhasil disampaikan kepada bawahannya dan dapat memberikan hasil yang nyata kepada bawahannya untuk berperan serta dalam mengasosiasikan peraturan yang bijaksana bagi departemennya dan organisasinya.

Komunikasi vertikal sangat penting dalam suatu organisasi karena sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang baik dari seseorang dapat mengakibatkan hal yang positif yaitu mampu melakukan korelasi dan melakukan komunikasi secara vertikal dengan atasannya. Berdasarkan hal ini yang dapat dijadikan jantung bagi karyawan tersebut untuk melakukan peningkatan kualitas dalam bekerja yang dipegang oleh karyawan tersebut. Kondisi yang baik dihasilkan dari segala sesuatu yang dikomunikasikan dengan baik. (Ruliana, 2014:149).

Poppy Ruliana (2014:143-144) menyatakan kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan dengan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya yang dapat dilihat secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh.

Kinerja karyawan dibagi menjadi dua faktor yaitu faktor kemampuan yang artinya karyawan mempunyai IQ di atas rata-rata dengan latar belakang pendidikan yang layak untuk jabatannya dan mempunyai keterampilan dalam melakukan pekerjaannya dan faktor motivasi adalah keadaan karyawan yang dapat mendorong diri dalam pencapaian tujuan organisasi (Ruliana, 2014:145).

Kinerja karyawan dapat dilihat dari pernyataan Bernardin dan Russel dalam Poppy Ruliana (2014:147-148) yaitu *quality* yakni seberapa baiknya proses dan hasil melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan, *quantity* yakni seberapa jumlah yang telah diperoleh, *timeliness* yakni seberapa baiknya pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang sesuai, *cost effectiveness* yakni seberapa baiknya dalam memanfaatkan daya organisasi secara maksimal untuk memperoleh hasil yang baik, *need for supervisor* yakni seberapa baiknya seorang karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pengawasan dari *supervisor* atau atasannya, dan *interpersonal impact* yakni seberapa baiknya karyawan menjaga harga diri, nama baik, dan kerja sama sesama kayawan.

Lembaga yang berpartisipasi dalam bidang pendidikan telah menjadi suatu organisasi atau lembaga yang kontemporer. Lembaga yang berpartisipasi ini sangat ikut andil dalam berkembangnya dunia pendidikan sebagai cara untuk mencerdaskan generasi bangsa. Komunikasi internal pada organisasi di bidang pendidikan mempunyai peranan penting untuk melaksanakan tujuan dalam pendidikan nasional yaitu mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara dengan cara membangun hubungan yang baik dengan pelaksana pendidikan (Wicaksono & Soesatyo, 2015).

Lembaga pendidikan atau sekolah pasti mempunyai kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa yang memerlukan komunikasi yang efektif agar proses dalam mengadakan kegiatan pendidikan di sekolah berjalan dengan lancar. Organisasi pendidikan seperti sekolah, pastinya terdapat kepala sekolah yang diharuskan mempunyai kemahiran dalam berkomunikasi untuk mengomandokan,

memerintah, mengintruksikan, dan melakukan pengawasan kinerja pada guru-guru dan juga sebaliknya guru memberikan laporan terkait pekerjaannya, memberikan saran atau pendapat, menyampaikan keluhan kepada kepala sekolah agar terciptanya proses pendidikan yang baik dan berkualitas.

Bentuk organisasi yang bergerak dalam dunia pendidikan adalah sekolah. Sekolah mempunyai peranan yang vital dalam memajukan peningkatan sumber daya manusia dan telah berkembang sesuai kebutuhan zaman. Sekolah saat ini terdapat berbagai macam profesi dalam menjalankan proses pendidikan yang efektif seperti kepala sekolah, guru, tata usaha, hingga *staff* manajemen sekolah (Dani, 2016:190).

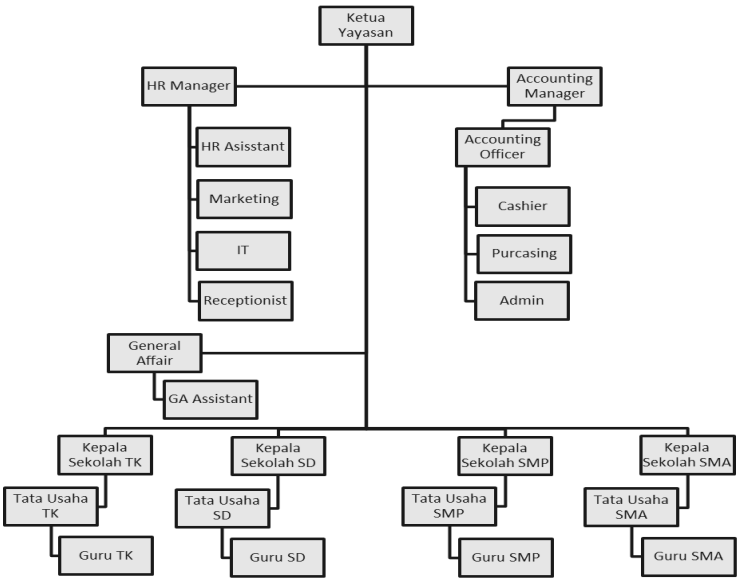
Hal ini membuat organisasi pendidikan menjadi suatu organisasi yang cukup besar dan semakin membutuhkan komunikasi vertikal yang efektif agar menghasilkan pemahaman yang sama dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang cukup besar dalam dunia pendidikan khususnya di Batam salah satunya adalah Sekolah Mondial.

Sekolah Mondial merupakan sekolah swasta yang berlokasi di Jalan Pasir Putih, Ocarina, Batam Center, Kecamatan Bengkong, Kelurahan Sadai, Batam dengan memiliki tingkatan pendidikan dari Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang didirikan pada tahun 2005 dinaungi satu manajemen yayasan bernama Yayasan Mondial Anugrah Indonesia.

Sekolah Mondial adalah organisasi pendidikan-sosial yang merekomendasi setiap anak yang berada di Batam suatu pendidikan yang berkualitas berstandar

internasional dan berakreditasi A. Sekolah Mondial memiliki tenaga pengajar dan *staff* hampir 200 orang yang dipastikan akan memerlukan manajemen yang baik dan dibutuhkan teknik komunikasi yang baik antar individu. Tingkatan pendidikan yang berbeda, kebutuhan ditingkatan yang berbeda dan teknis yang berbeda ditiap tingkatan akan mempengaruhi bentuk komunikasi yang harus dibangun oleh tiap tingkatan secara vertikal.

Sekolah Mondial merupakan salah satu organisasi di bidang pendidikan yang tentunya memiliki berbagai permasalahan, salah satu permasalahannya adalah perihal komunikasi organisasi secara vertikal. Komunikasi vertikal yang terjadi di Sekolah Mondial disesuaikan dengan struktur organisasi dalam sekolah tersebut yaitu:




**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Yayasan Mondial Anugrah Indonesia (Sekolah Mondial)**
Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2018

Sekolah Mondial terdapat tingkatan-tingkatan tertentu untuk pembagian pekerjaan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, maka dalam

organisasi pendidikan ini terdapat atasan dan bawahan yang tentunya harus ada komunikasi di antara mereka agar dapat berkoordinasi dengan baik yang tujuannya untuk mencapai suatu keberhasilan dari Sekolah Mondial tersebut.

Komunikasi yang buruk secara vertikal di sebuah instansi akan mempengaruhi etos dan kinerja karyawannya. Sekolah Mondial memiliki beberapa permasalahan yang tampak jelas dipengaruhi kurang maksimalnya komunikasi vertikal yang dibangun oleh masing-masing individu, walaupun belum berefek secara langsung tetapi jika dibiarkan terus-menerus dapat mempengaruhi secara global Sekolah Mondial.

Sekolah Mondial dibagi menjadi dua bagian di dalamnya yaitu:

1. Manajemen Sekolah Mondial

Manajemen Sekolah Mondial bertujuan untuk mengorganisasikan, mengelola, dan mengawasi jalannya pendidikan dalam organisasi ini termasuk pegawai yang bekerja, keuangan, marketing, jam mengajar, dan sumber daya lainnya yang diperlukan dalam Sekolah Mondial.

**Gambar 1.2 Struktur Organisasi Manajemen Sekolah Mondial**
Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2018

Dalam manajemen Sekolah Mondial terdapat tiga kepala bagian atau *manager* beserta dengan stafnya yaitu *HR Manager* dan *staff*, *General Affair* (GA) dan *staff*, *Finance Manager* dan *staff*. Berikut penjelasan dalam bagian-bagiannya:

a. HR Manager dan staff

*Staff* dibawah *HR Manager* adalah *HR Assistant*, marketing, IT, dan *Receptionist*. *HR Manager* dan *HR Assistant* bertanggung jawab untuk melakukan rekruitmen calon pegawai baru dan bertugas untuk menangani seluruh karyawan di Sekolah Mondial baik guru dan *staff office* (staf dalam manajemen). Marketing bertugas untuk memasarkan dan memperkenalkan kepada publik terkait Sekolah Mondial melalui *website*, pemasangan iklan, dan sebagainya. IT yang bertugas menangani segala persoalan terkait perangkat komputer yang mengalami kerusakan baik kecil atau besar, memantau CCTV, dan membuat ID Card untuk pegawai dan murid di Sekolah Mondial. *Receptionist* bertugas untuk menerima panggilan telepon baik dari orang tua murid atau orang yang berkepentingan, menyambut dan melayani tamu yang datang, melayani keluhan dari orang tua murid, dan melayani anak-anak murid yang ingin meminjam telepon untuk menghubungi orang tuanya.

b. General Affair dan staff

*Staff* dibawah *General Affair* adalah *GA Assistant*, *maintenance*,dan janitor. *General Affair* dan *GA Assistant* bertugas untuk mengatur segala persoalan terkait penyediaan dan pemeliharaan fasilitas di Sekolah Mondial, mengurus permintaan perlengkapan ATK (Alat Tulis Kantor) yang dibutuhkan pegawai dalam bekerja, dan mengawasi kebersihan dalam lingkungan Sekolah Mondial. Berdasarkan hal tersebut, *General Affair* membutuhkan bawahan seperti *maintenance* dan janitor untuk bertugas membantu

memelihara fasilitas yang ada dan menjaga kebersihan dalam lingkungan Sekolah Mondial.

c. Finance Manager dan staff

*Staff* dibawah *Finance Manager* adalah *accounting officer*, kasir, *purchasing*, dan Administrasi. *Finance manager* bertanggung jawab dalam merencanakan, mengambil keputusan, dan membuat laporan terkait keuangan dalam Sekolah Mondial. *Finance manager* dibantu oleh bawahannya yakni *accounting officer* bertugas untuk membantu membuat laporan keuangan, laporan perpajakan perusahaan, menyusun anggaran perusahaan, memproses pembayaran gaji karyawan, dan sebagainya. Kasir memiliki tugas untuk memproses pembayaran SPP murid, pendaftaran, dan sebagainya yang berhubungan dengan pembayaran administrasi murid atau calon murid. *Purchasing* bertanggung jawab untuk mengurus penganggaran, penetapan biaya, dan penghematan biaya dalam melakukan pembelian, menyusun daftar permintaan dan yang ingin dibeli untuk kebutuhan kantor, melakukan hubungan dengan *supplier*, dan membuat laporan pembelian.

Seluruh bagian dalam manajemen Sekolah Mondial saling berhubungan, antara HR, *General Affair*, dan *Finance* serta stafnya akan berkoordinasi satu sama yang lain karena mempunyai hubungan yang penting dalam organisasi. Khususnya, antara manajer dengan bawahannya sangat saling berhubungan yang membentuk sebuah komunikasi vertikal.

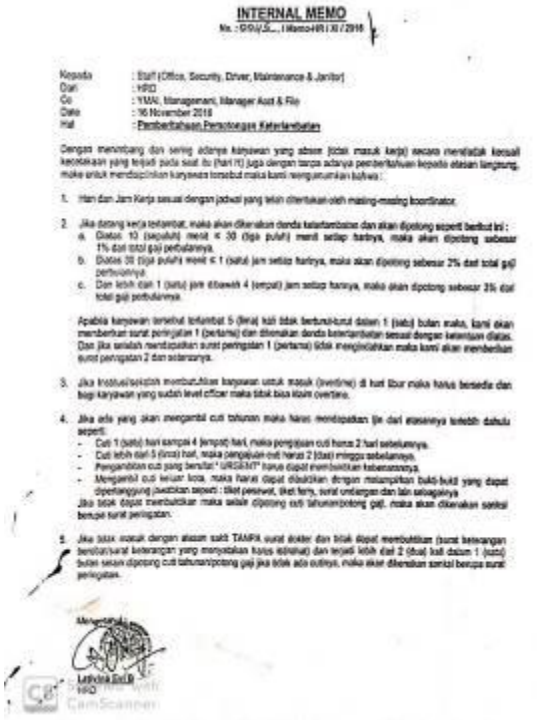
Gambar 1.2 menunjukkan adanya komunikasi vertikal ke atasan dan komunikasi vertikal ke bawahan sesuai struktur organisasi di Sekolah Mondial.

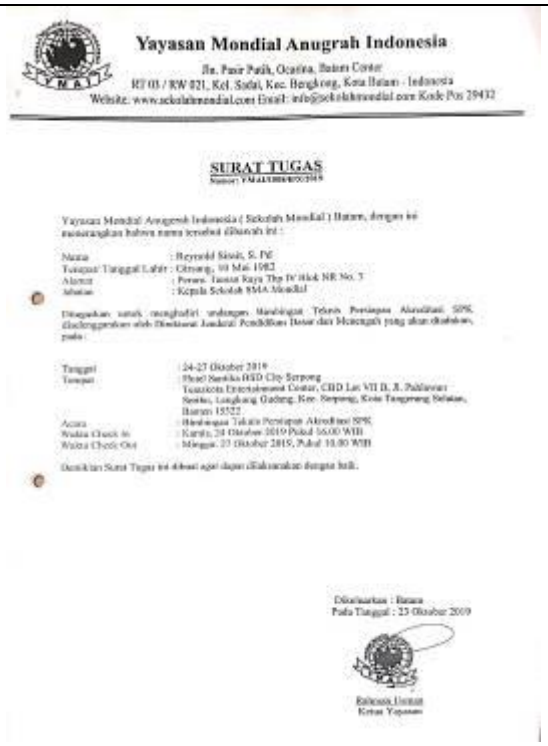
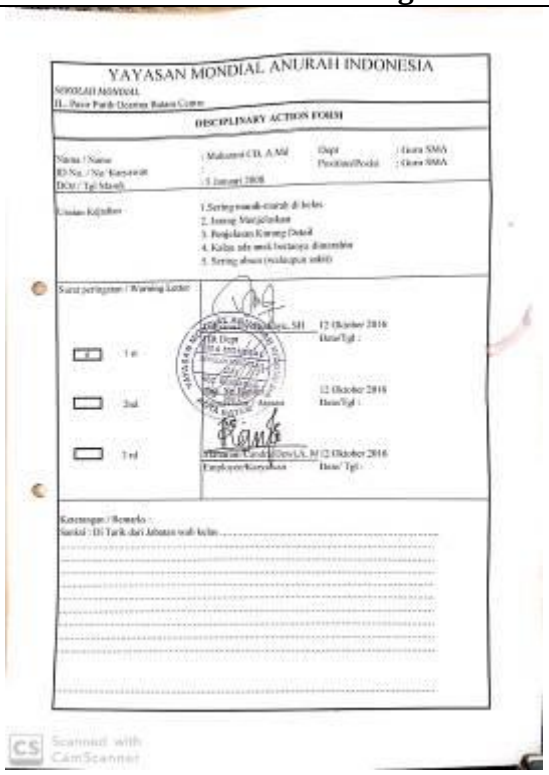
Manajemen Sekolah Mondial terlihat di dalamnya terdapat tiga jabatan yang berada di posisi sebagai atasan yaitu *HR Manager*, *General Affair*, dan *Finance Manager* dan ketiga posisi ini mempunyai masing-masing bawahannya berupa *Staff* dari masing-masing posisi.

Bentuk komunikasi vertikal ke atas (*upward communication*) yang terjadi antara *staff* dengan masing-masing *manager* dalam manajemen Sekolah Mondial yaitu laporan terkait pekerjaan *staff*, sedangkan bentuk komunikasi vertikal ke bawah (*downward communication*) yang terjadi antara *manager* dengan *staff* dalam manajamen Sekolah Mondial yaitu memo, peraturan tertulis, surat penugasan, surat peringatan, dan menginformasikan yang berkaitan tentang pekerjaan melalui *Whatsapp Group*.

**Tabel 1.1 Bentuk Komunikasi Vertikal dalam Manajemen Sekolah Mondial**

| No | Bentuk Komunikasi Vertikal | Gambar |
|---|---|---|
| 1 | Laporan terkait pekerjaan *staff* | **Gambar 1.3 Laporan Terkait Pekerjaan *Staff*** |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Memo | <br>Yayasan Mondial Anugrah Indonesia<br>Jln. Pasir Putih, Ocarina, Batam Center<br>RT 03 / RW 021, Kel. Sadai, Kec. Bengkong, Kota Batam - Indonesia<br>Website: www.sekolahmondial.com Email: info@sekolahmondial.com Kode Pos 29432<br>MEMO<br>Kepada : Semua Orangtua<br>Dari : Management Sekolah<br>Cc : Semua Kepala Sekolah TK, SD, SMP, SMA<br>Tanggal : 31 Januari 2019<br>Hal : Pemberitahuan Stiker<br>Diberitahukan kepada semua Orangtua siswa, bahwa demi menjaga kearsipan dan ketertiban berkendaraan disekolah Mondial maka kami akan memberlakukan stiker dengan ketentuan sebagai berikut:<br>Prosedur Pengambilan Stiker (untuk masuk ke area sekolah) :<br>Persyaratan untuk mendapatkan stiker :<br>1. Setiap orangtua murid akan diberikan 1 stiker kendaraan untuk keluar masuk di lingkungan Sekolah Mondial. Tetapi jika orangtua murid mempunyai anak lebih dari 2 orang anak yang Sekolah di Sekolah Mondial maka akan diberikan maksimal 2 stiker secara gratis (harus membawa FC ID card siswa dan FC STNK Mobil yang akan di pergunakan untuk mengantar jemput anak sekolah tersebut) ke bagian admin.<br>2. Penambahan stiker go adalah sebesar Rp. 10.000,- dengan memberikan FC ID Siswa dan STNK.<br>3. Terhitung sejak 1 Maret 2019 maka, jika ada kendaraan yang tidak menggunakan stiker Mondial, kami tidak akan membolehkan kendaraan tersebut memasuki area Sekolah Mondial.<br>4. Adapun pemasangan stiker di tempatkan disebelah kiri atas kaca mobil<br>Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.<br>Hormat Kami,<br>LATIVIA EVI SUDIAYU<br>HRD<br>**Gambar 1.4 Memo** |
| 3 | Peraturan Tertulis |  <br>INTERNAL MEMO<br>No. : 019/S.....I Memo-HR I XI / 2018<br>Kepada : Staff (Office, Security, Driver, Maintenance & Janitor)<br>Dari : HRD<br>Cc : YMA, Management, Manager Aset & Fin<br>Date : 16 November 2018<br>Hal : Pemberitahuan Peraturan Keterlambatan<br>Dengan mencermati dan sering adanya karyawan yang absen (tidak masuk kerja) secara mendadak kesali kecelakaan yang terjadi pada saat itu (hari ini) juga dengan tanpa adanya pemberitahuan kepada atasan langsung, maka untuk mendisiplinkan karyawan tersebut maka kami mengumumkan bahwa :<br>1. Hari dan Jam Kerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh masing-masing koordinator.<br>2. Jika datang kerja terlambat, maka akan dikenakan denda keterlambatan dan akan dipotong seperti berikut ini :<br>a. Datang 10 (sepuluh) menit s/ 30 (tiga puluh) menit setiap harinya, maka akan dipotong sebesar 1% dari total gaji perbulannya.<br>b. Datang 30 (tiga puluh) menit s/ 1 (satu) jam setiap harinya, maka akan dipotong sebesar 2% dari total gaji perbulannya.<br>c. Dan lebih dari 1 (satu) jam dibawah 4 (empat) jam setiap harinya, maka akan dipotong sebesar 3% dari total gaji perbulannya.<br>Apabila karyawan tersebut terlambat 5 (lima) kali tidak berturut-turut dalam 1 (satu) bulan maka, kami akan memberikan surat peringatan 1 (pertama) dan dikenakan denda keterlambatan sesuai dengan ketentuan diatas. Dan jika setelah mendapatkan surat peringatan 1 (pertama) tidak mengindahkan maka kami akan memberikan surat peringatan 2 dan seterusnya.<br>3. Jika Institusi/sekolah membutuhkan karyawan untuk masuk (overtime) di hari libur maka harus tersedia dan bagi karyawan yang sudah level officer maka tidak bisa klaim overtime.<br>4. Jika ada yang akan mengambil cuti tahunan maka harus mendapatkan ijin dari atasannya setelah dahulu seperti:<br>- Cuti 1 (satu) hari sampai 4 (empat) hari, maka pengajuan cuti harus 2 hari sebelumnya.<br>- Cuti lebih dari 5 (lima) hari, maka pengajuan cuti harus 2 (dua) minggu sebelumnya.<br>- Pengambilan cuti yang berisifat " URGENT" harus dapat membuktikan kebenarannya.<br>- Mengambil cuti keluar kota, maka harus dapat dibuktikan dengan melampirkan bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan seperti : tiket pesawat, tiket ferry, surat undangan dan lain selanjutnya<br>Jika tidak dapat membuktikan maka selain dipotong cuti tahunan/potong gaji, maka akan diberikan sanksi berupa surat peringatan.<br>5. Jika tidak masuk dengan alasan sakit TANPA surat dokter dan tidak dapat membuktikan (surat keterangan berobat/surat keterangan yang menyatakan kalau sakitnya) dan terjadi lebih dari 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan secara dipotong cuti tahunan/potong gaji jika tidak ada cutinya, maka akan diberikan sanksi berupa surat peringatan.<br>Mengetahui,<br>Lativia Evi B<br>HRD<br>**Gambar 1.5 Peraturan Tertulis** |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Surat Penugasan |  <br>Yayasan Mondial Anugrah Indonesia<br>Jl. Pasir Putih, Ocarina, Batam Center<br>RT 03 / RW 021, Kel. Sadai, Kec. Bengkong, Kota Batam - Indonesia<br>Website: www.sekolahmondial.com Email: info@sekolahmondial.com Kode Pos 29432<br>SURAT TUGAS<br>Yayasan Mondial Anugerah Indonesia ( Sekolah Mondial ) Batam, dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut dibawah ini :<br>Nama : Raymond Sinuk, S. Pd<br>Tempat/ Tanggal Lahir : Ginseng, 10 Mei 1982<br>Alamat : Perum. Taman Raya Tbp IV blok NR No. 3<br>Jabatan : Kepala Sekolah SMA Mondial<br>Tanggal : 24-27 Oktober 2019<br>Tempat : Hotel Aerotiks HED City Serpong<br>Tunjukita Entertainment Center, CBD Lot VII B, Jl. Palmerah Barat No. 1, Lengkong Gudang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15322<br>Acara : Bimbingan Teknis Persiapan Akreditasi SPK<br>Waktu Check In : Kamis, 24 Oktober 2019 Pukul 16.00 WIB<br>Waktu Check Out : Minggu, 27 Oktober 2019, Pukul 10.00 WIB<br>Demikian Surat Tugas ini dibuat agar dapat dilaksanakan dengan baik.<br>Dikeluarkan : Batam<br>Pada Tanggal : 23 Oktober 2019<br>Ketua Yayasan<br>**Gambar 1.6 Surat Penugasan** |
| 5 | Surat Peringatan |  <br>YAYASAN MONDIAL ANURAH INDONESIA<br>SEKOLAH MONDIAL<br>Jl. Pasir Putih Ocarina Batam Center<br>DISCIPLINARY ACTION FORM<br>Nama / Name : Maksum CD, A.Md<br>ID No. / No. Karyawan<br>DOJ / Tgl Masuk : 5 Januari 2008<br>Dept : Guru SMA<br>Position/Posisi : Guru SMA<br>Uraian Kejadian<br>1. Sering masuk-masuk di kelas<br>2. Jarang Mengajarkan<br>3. Pengajaran Kurang Detail<br>4. Kalau ada anak bertanya dimarahin<br>5. Sering absen (sudah pernah sekali)<br>Surat peringatan / Warning Letter<br>1st<br>2nd<br>3rd<br>12 Oktober 2016<br>Date/Tgl :<br>Employee/Karyawan<br>Keterangan / Remarks :<br>Sanksi : Di Tarik dari Jabatan wali kelas<br>Scanned with CamScanner<br>**Gambar 1.7 Surat Peringatan** |

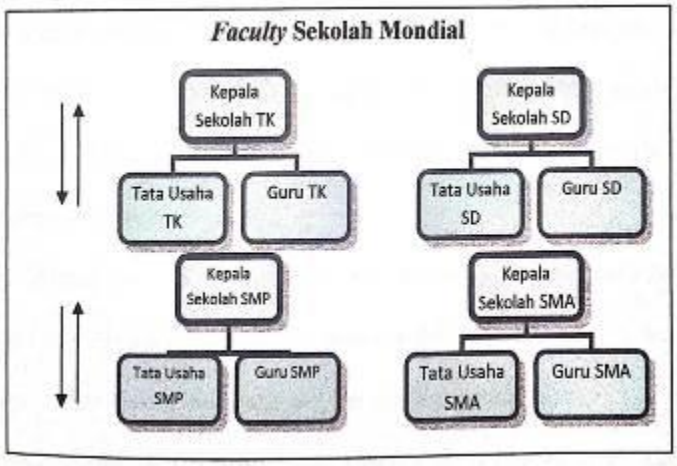
| | | |
|---|---|---|
| 6 | Informasi melalui *whatsapp group* | <br>**Gambar 1.8 Informasi Melalui *Whatsapp Group*** |

Sumber: (Data Primer Sekolah Mondial, 2019)

Komunikasi vertikal yang terjadi dalam manajemen Sekolah Mondial ini belum maksimal dibuktikan dengan penelitian awal yang menunjukkan bahwa beberapa dari *staff* tidak mendapatkan informasi dari *manager* sehingga sering terjadi *miss communication* yang hasilnya berdampak dengan kinerja *staff* Sekolah Mondial.

2. Faculty Sekolah Mondial

F*aculty* Sekolah Mondial terdapat empat departemen di dalamnya yaitu departemen TK, SD, SMP, dan SMA sesuai dengan jenjang yang ada di Sekolah Mondial.




**Gambar 1.9 Struktur Organisasi *Faculty* Sekolah Mondial**
Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2018

a. TK

Depertemen TK atau Taman Kanak-kanak terdapat kepala sekolah yang bertugas untuk melakukan perencanaan, mengorganisasikan, mengkoordinir, serta mengawasi kegiatan dalam belajar mengajar di TK Sekolah Mondial. Kepala sekolah mempunyai bawahan yaitu Tata Usaha (TU) yang bertugas menyusun program kerja dalam ruang lingkup tata usaha, pengelolaan administrasi kesiswaan, kurikulum, dan lainnya yang dibutuhkan dalam departemen TK. Kepala sekolah juga mempunyai bawahan yaitu guru untuk mengajar, mendidik, membimbing para murid TK agar mendapatkan ilmu sesuai dengan jenjangnya.

b. SD

Depertemen SD atau Sekolah Dasar terdapat kepala sekolah yang bertugas untuk melakukan perencanaan, mengorganisasikan, mengkoordinir, serta mengawasi kegiatan dalam belajar mengajar di SD Sekolah Mondial. Kepala sekolah mempunyai bawahan yaitu Tata Usaha (TU) yang bertugas

menyusun program kerja dalam ruang lingkup tata usaha, pengelolaan administrasi kesiswaan, kurikulum, dan lainnya yang dibutuhkan dalam departemen SD. Kepala sekolah juga mempunyai bawahan yaitu guru untuk mengajar, mendidik, membimbing para murid SD agar mendapatkan ilmu sesuai dengan jenjangnya.

c. SMP

Depertemen SMP atau Sekolah Menengah Pertama terdapat kepala sekolah yang bertugas untuk melakukan perencanaan, mengorganisasikan, mengkoordinir, serta mengawasi kegiatan dalam belajar mengajar di SMP Sekolah Mondial. Kepala sekolah mempunyai bawahan yaitu Tata Usaha (TU) yang bertugas menyusun program kerja dalam ruang lingkup tata usaha, pengelolaan administrasi kesiswaan, kurikulum, dan lainnya yang dibutuhkan dalam departemen SMP. Kepala sekolah juga mempunyai bawahan yaitu guru untuk mengajar, mendidik, membimbing para murid SMP agar mendapatkan ilmu sesuai dengan jenjangnya.

d. SMA

Depertemen SMA atau Sekolah Menengah Atas terdapat kepala sekolah yang bertugas untuk melakukan perencanaan, mengorganisasikan, mengkoordinir, serta mengawasi kegiatan dalam belajar mengajar di SMA Sekolah Mondial. Kepala sekolah mempunyai bawahan yaitu Tata Usaha (TU) yang bertugas menyusun program kerja dalam ruang lingkup tata usaha, pengelolaan administrasi kesiswaan, kurikulum, dan lainnya yang dibutuhkan dalam departemen SMA. Kepala sekolah juga mempunyai

bawahan yaitu guru untuk mengajar, mendidik, membimbing para murid SMA agar mendapatkan ilmu sesuai dengan jenjangnya.

Gambar 1.9 dapat dilihat bahwa *faculty* Sekolah Mondial terdapat empat jabatan kepala sekolah dari TK hingga SMA, masing-masing *department* memiliki tata usaha dan guru. Bentuk komunikasi vertikal ke atas (*upward communication*) yang terjadi antara tata usaha beserta guru dengan kepala sekolah yaitu rencana pelaksanaan pembelajaran harian dan pengaduan tentang jam mengajar yang bentrok ataupun jam mengajar yang terlalu panjang dibandingkan dengan guru lainnya, sedangkan bentuk komunikasi vertikal ke bawah (*downward communication*) antara kepala sekolah dengan tata usaha dan guru yaitu rapat mingguan dan bulanan, pelatihan untuk guru, dan *briefing*.

**Tabel 1.2 Bentuk Komunikasi Vertikal dalam *Faculty* Sekolah Mondial**

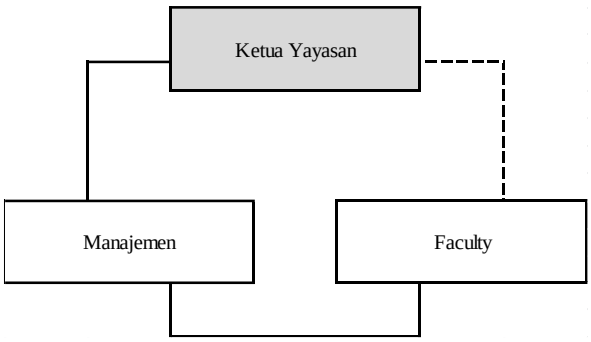
| No | Bentuk Komunikasi Vertikal | Gambar |
|---|---|---|
| 1 | Rencana pelaksanaan pembelajaran harian | **Gambar 1.10 Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Harian** |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Pengaduan tentang jam mengajar yang bentrok / jam mengajar yang terlalu panjang dibandingkan dengan guru lainnya. | **Gambar 1.11 Pengaduan** |
| 3 | Rapat mingguan/bulanan | **Gambar 1.12 Rapat Mingguan/Bulanan** |
| 4 | Pelatihan untuk guru | **Gambar 1.13 Pelatihan untuk Guru** |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | *Briefing* | **Gambar 1.14 *Briefing*** |

Sumber: (Data Primer Sekolah Mondial, 2019)

Komunikasi vertikal yang terjadi dalam *faculty* Sekolah Mondial belum berjalan dengan efektif dibuktikan dengan penelitian awal bahwa banyak laporan tentang guru yang waktu mengajarnya tidak sebanding dengan waktu yang telah dijadwalkan dan informasi dari kepala sekolah tidak tersampaikan ke seluruh guru karena masih ada beberapa guru yang tidak mengetahui informasi tersebut dan mengakui bahwa ia tidak menerima informasi tersebut dari kepala sekolah.




**Gambar 1.15 Koordinasi dalam Sekolah Mondial**
Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2018

Manajemen dan *faculty* Sekolah Mondial merupakan kesatuan dari sebuah yayasan yaitu Yayasan Mondial Anugrah Indonesia yang dipimpin oleh ketua yayasan bernama Rahman Usman. Gambar 1.15 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan lainnya antara tim manajemen dan *faculty* selain tugas dan tanggung

jawabnya, yaitu koordinasi antara ketua yayasan, manajemen, dan *faculty*. Koordinasi pada gambar di atas antara ketua yayasan dengan manajemen memiliki garis lurus yang sambung, artinya ketua yayasan dapat berkoordinasi penuh dengan manajemen karena dokumen-dokumen yang perlu diketahui, disetujui, dan ditandatangani oleh ketua yayasan semuanya diurus oleh dalam manajemen. Sedangkan pada gambar di atas, antara ketua yayasan dengan *faculty* memiliki garis putus-putus, artinya antara *faculty* dengan ketua yayasan tidak dapat berkoordinasi langsung, kecuali dari *faculty* terdapat hal mendesak yang perlu disampaikan langsung oleh ketua yayasan. Semua keperluan dari *faculty* baik kepala sekolah, tata usaha, dan guru harus disampaikan kepada manajemen terlebih dahulu dan manajemen yang akan memprosesnya dan berkoordinasi langsung dengan ketua yayasan.

Beberapa bentuk kegiatan yang biasanya dilakukan manajemen dalam menanggapi keperluan dari *faculty* yaitu kepala sekolah dan guru yaitu:

1. Surat Keputusan Pengangkatan Guru Tetap dan Tidak Tetap

Yayasan Mondial Anugrah Indonesia

SURAT KEPUTUSAN

DEWAN PENGURUS YAYASAN MONDIAL ANUGRAH INDONESIA

PENGANGKATAN TENAGA GURU TETAP
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) MONDIAL

**Gambar 1.16 Surat Keputusan Guru Tetap**

Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2018

Surat Keputusan (SK) ini merupakan surat yang menetapkan guru sebagai guru tetap atau tidak tetap yang diajukan oleh setiap guru kepada ketua yayasan melalui bagian HR baik *HR Manager* atau *HR Assistant*. Surat ini dibuat oleh bagian HR dan diberikan kepada ketua yayasan untuk menandatangani surat tersebut, setelah itu di *copy* dan diberikan kepada guru yang bersangkutan.

2. Perjanjian Kerja

Perjanjian Kerja (PK) guru selalu dibuat setiap tahunnya khususnya kepada guru yang masih dengan status kontrak/tidak tetap. Perjanjian kerja berisi identitas guru, tanggal bergabung dengan perusahaan, tanggal selesainya kontrak, peraturan kerja, serta rincian gaji yang bersifat rahasia, maka dari itu penulis tidak mencantumkan contoh perjanjian kerja karyawan Sekolah Mondial. Perjanjian kerja ini dibuat oleh *HR Manager* yang ditandatangani oleh *HR Manager*, Ketua Yayasan sebagai pihak yang menyetujui, dan guru yang menerima kontrak.

3. Surat Keterangan Kerja

PT. SEMUA TAHU KITA

SURAT KETERANGAN

**Gambar 1.17 Surat Keterangan Kerja**
Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2019

Surat keterangan kerja ini merupakan surat yang menerangkan bahwa guru tersebut adalah benar guru atau staf pengajar di Sekolah Mondial. Surat ini dikeluarkan jika guru di Sekolah Mondial meminta kepada bagian HR untuk mengeluarkan surat ini untuk keperluan pribadi seperti membuka rekening di bank, pembuatan paspor, pengurusan di BPJS, pengurusan kredit, dan sebagainya.

4. Surat Pengalaman Kerja

PT. SEMUA TAHU KITA

Kindergarten Teacher

**Gambar 1.18 Surat Pengalaman Kerja**
Sumber: Data Primer Sekolah Mondial, 2018

Surat pengalaman kerja ini dikeluarkan oleh bagian HR dan ditandatangani oleh *HR Manager* yang berisi identitas karyawan, masa kerja karyawan, dan jabatan karyawan di Sekolah Mondial yang akan diberikan oleh guru bersangkutan.

Persoalan komunikasi yang telah terjadi umumnya antara atasan dan bawahan baik dalam manajamen ataupun *faculty* Sekolah Mondial yaitu kepala sekolah yang masih mengenakan komunikasi yang memerintah dan sifatnya tentatif untuk penyelesaian tugas guru, sehingga kepala sekolah sering menyampaikan perintah tersebut secara repetitif. Beberapa guru lainnya masih merasa malu atau takut untuk menyampaikan saran dan ide mereka kepada kepala

sekolah karena jabatan atasan yang ditempatkan sekolah sebagai orang yang disegani dan berada pada hierarki paling tinggi di organisasi Sekolah Mondial.

Berdasarkan hal tersebut yang membuat guru hanya menunggu arahan dan tugas dari kepala sekolah tanpa ada daya usaha dari diri guru tersebut. Semua hal yang berkaitan dengan komunikasi vertikal baik dalam manajemen ataupun *faculty* Sekolah Mondial akan berpengaruh dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian awal, penulis melihat bahwa kinerja karyawan pada Sekolah Mondial masih belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari persoalan yang terjadi antara lain: sering terjadinya pergantian karyawan baik *staff* dalam manajemen dan guru yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan, masih adanya ditemukan perbedaan informasi antar *staff* dalam manajemen dan juga antar guru, karyawan di Sekolah Mondial semakin kurang tertib dalam mengikuti peraturan yang berlaku dapat dibuktikan dengan pengakuan dari *HR Manager* Sekolah Mondial yang menyatakan bahwa banyaknya karyawan yang sering datang atau pulang tidak tepat pada waktunya dan banyak karyawan yang sering tidak hadir dalam bekerja tanpa surat keterangan, serta beberapa dari karyawan di Sekolah Mondial sering tidak masuk bekerja hingga beberapa kali dalam waktu satu bulan atau bisa dinyatakan bahwa setiap bulannya karyawan tersebut ada waktunya untuk tidak masuk bekerja.

Pokok permasalahan yang dicermati dalam penelitian langsung di lapangan adalah karakteristik karyawan cenderung berbeda-beda, baik dari segi kemampuan, tingkat pendidikan, masa kerja, kedisiplinan, maupun motivasi masing-masing karyawan yang beragam. Beberapa karyawan di Sekolah Mondial

juga terlihat tidak mengarah ke perubahan untuk menjadi lebih baik lagi, sehingga kurangnya usaha untuk melakukan kemajuan pada diri sendiri.

Berdasarkan ulasan di atas penulis tertarik mengulas dan mendapatkan hasil secara akurat dalam bentuk penelitian dengan mengambil judul "**Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam**". Penulis ingin melakukan penelitian serta pengembangan terkait komunikasi vertikal dalam organisasi tersebut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, masalah yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pergantian karyawan yang kerap terjadi dan tidak sesuai dengan diharapkan setelah beberapa masa tertentu.
2. Masih adanya ditemukan perbedaan informasi dan pesan antar karyawan dari berbagai level karyawan.
3. Semakin kurang tertib dalam mengikuti aturan yang berlaku dan mencapai target yang dibangun oleh manajemen sekolah.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk karya ilmiah yang akan dibangun oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini ditujukan kepada karyawan Sekolah Mondial Kota Batam.
2. Objek penelitian ini dilakukan di Sekolah Mondial Kota Batam.

3. Komunikasi vertikal yang diteliti hanya yang terjadi pada jam kerja baik yang berlokasi diluar dan didalam Sekolah Mondial dan yang berhubungan dengan pekerjaan sebagai karyawan di Sekolah Mondial.

## 1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah untuk karya ilmiah yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi vertikal di Sekolah Mondial Kota Batam?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari karya ilmiah yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komunikasi vertikal di Sekolah Mondial Kota Batam.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai alat untuk menyumbangkan pemikiran dengan menggunakan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dan menerapkan dalam penelitian ini.

2. Bagi Civitas Akademik

Penulis memakai metode penelitian kuantitatif yang berguna untuk memperoleh gambaran dan penjelasan tentang komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu kontribusi terhadap kemajuan ilmu dan dapat menjadi bahan perbandingan antara teori dengan hal nyata yang terjadi di lapangan untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang komunikasi vertikal.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

1. Sekolah Mondial

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi anjuran bagi atasan dan karyawan Sekolah Mondial yang memerlukan pelaksanaan sistem komunikasi vertikal yang baik agar terciptanya efektivitas dalam bekerja. Penelitian ini juga diinginkan dapat menjadi kontribusi positif bagi atasan serta karyawan Sekolah Mondial Kota Batam.

2. Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pendidikan dan menambah informasi bagi perguruan tinggi.

3. Peneliti

Mengetahui dan menggali wawasan peneliti tentang komunikasi organisasi secara vertikal dan kinerja karyawan.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Tinjauan Teoritis

Penulis akan membahas variabel pendukung dan teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian dan karya ilmiah yang dibuat oleh penulis. Variabel penelitian dan teori pendukung memiliki peranan cukup vital dalam keberhasilan penelitian yang dibuat oleh penulis.

### 2.1.1 Teori Organisasi Sosial

Organisasi sosial merujuk pada pola-pola interaksi sosial dan regularitas yang teramati dan perilaku sosial orang-orang yang disebabkan oleh situasi sosial mereka baik oleh karakteristik fisiologis atau psikologis mereka sebagai individu (Ruliana, 2014:39-40).

Organisasi sosial digunakan dalam teori penelitian ini dikarenakan dalam teori ini berhubungan dengan komunikasi yang perlu mengetahui adanya keseragaman perilaku dan tekanan untuk menyesuaikan diri dengan norma-norma dihasilkan, adanya penentuan frekuensi pesan dengan membatasi jenis dan jumlah orang yang dapat berkomunikasi dengan orang yang mempunyai jabatan tertentu, dan peranan atasan dalam perusahaan tersebut sehingga dapat diprediksi posisi orang yang menduduki jabatan tersebut berdasarkan apa yang diketahui.

### 2.1.2 Komunikasi Organisasi

#### 2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut R.Wayne Pace dan Don F. Faules yang dialihbahasakan oleh Mulyana dalam Poppy Ruliana (2014:17-18) menyatakan komunikasi organisasi sebagai ajang pemahaman pesan di antara bagian-bagian komunikasi yang merupakan dari suatu organisasi tertentu. Goldhaber dalam Poppy Ruliana (2014:20) komunikasi organisasi sebagai komunikasi yang terdapat di dalam suatu organisasi yang mempengaruhi lingkungan internal dan eksternal dengan melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah dan media. Masih menurut Goldhaber, komunikasi melibatkan individu dan sikap mereka, perasaan, hubungan dan keterampilan. Terakhir, Goldhaber mempersepsikan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses mewujudkan dan saling menyampaikan pesan dalam satu struktur yang saling berkaitan satu dengan yang lain guna menangani lingkungan yang berubah-ubah

.

**2.1.2.2 Teori Komunikasi Organisasi**

Teori organisasi dibagi menjadi tiga bagian perkembangan besar dan dijabarkan sebagai berikut:

1. Teori Klasik

Teori klasik atau teori tradisional ini telah berkembang mulai tahun 1800-an. Organisasi umumnya digambarkan oleh para teoritikus klasik sebagai sangat terkonsentrasi. Para teoritikus klasik menegaskan sistem yang disiplin akan aturan dan dalam pengawasan yang ketat untuk menjadikan organisasi berjalan dengan efektif, maka dari itu para teoritikus klasik mementingkan "rantai perintah" dalam organisasi (Ruliana, 2014:39).

2. Teori Transisional

Perpindahan dari teori klasik ke teori transisional merupakan pertukaran paradigma utama yang dirintis oleh Chester Barnard (1938) Elton Mayo (1933) Roethlishherger, dan Dichson (1939) yang tidak menyetujui opini dari teori klasik. Dalam teori transisional ini lebih tertarik dengan pencapaian keuntungan organisasi dan peka terhadap kebutuhan sosial anggota organisasi (Ruliana, 2014:47).

3. Teori Mutakhir

Teori mutakhir ada pada tahun 1950 sebagai akibat menolak opini kedua teori sebelumnya yaitu teori klasik dan teori transisional. Teori mutakhir atau teori modern ini merupakan perpaduan antara teori klasik dan teori transisional. Teori organisasi mutakhir menyatakan bahwa organisasi merupakan sistem terbuka yang di dalamnya harus dapat beradaptasi dengan lingkungan jika ingin bertahan

dalam organisasi tersebut. Teori mutakhir lahir sebagai gambaran perubahan tentang teori organisasi yang diyakini selama ini dan menggambarkan aspek-aspek khusus yang membahas beberapa keterkaitannya akan komunikasi organisasi (Ruliana, 2014:58).

**2.1.2.3 Arus Pesan dan Fungsi dalam Komunikasi Organisasi**

Selanjutnya penulis akan menjabarkan arus dimana pesan itu berputar dalam sebuah komunikasi organisasi. Secara umum, ada tiga model arus pesan di dalam sebuah organisasi, dan arus pesan tersebut tergantung tingkat kebutuhan dan model organisasi itu sendiri, adapun tiga model arus pesan dalam komunikasi organisasi adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah merupakan aliran pesan yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada bawahannya yang bertujuan untuk memberikan tugas dan melakukan pengawasan (Muhammad, 2017:108). Komunikasi model ini memberikan fungsi untuk menyampaikan instruksi kerja *(job instruction),* menjelaskan bahwa tugas yang diberikan penting untuk dilaksanakan *(job rationale),* menyampaikan informasi terkait peraturan yang berlaku di organisasi *(procedures and practices)* dan memberikan motivasi kepada karyawan agar mempunyai kinerja yang memuaskan (Sidauruk, 2013:140).

2. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Bentuk komunikasi ini adalah kebalikan dari komunikasi ke bawah. Komunikasi ke atas merupakan memberikan informasi yang mengalir dari tingkatan lebih rendah kepada tingkatan yang lebih tinggi (Pace, 2013:189).

Untuk model komunikasi ini memiliki fungsi untuk memberitahukan informasi terkait tugas pekerjaan yang telah terlaksana, memberitahukan informasi terkait permasalahan tugas pekerjaan yang tidak terselesaikan, memberitahukan saran perbaikan dan memberitahukan keluhan terkait pekerjaan atau pribadi (Sidauruk, 2013:141).

3. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Bentuk komunikasi ini adalah bentuk komunikasi dalam organisasi dimana pemberi dan penerima pesan memiliki jenjang dan level yang setara. Adapun fungsi dari komunikasi horizontal untuk individu yang terlibat dalam bentuk komunikasi ini adalah untuk menyelaraskan, mengatasi masalah, menyelesaikan pertentangan dan saling memberikan informasi (Muhammad, 2017:121).

**2.1.2.4 Fungsi Komunikasi Organisasi**

Charles Conrad (1985) dalam Poppy Ruliana (2014:27) mendefinisikan fungsi dari komunikasi organisasi terbagi atas dua fungsi pokok yakni sebagai berikut:

a. Fungsi Komando

1. Melakukan pengarahan dan pembatasan dalam bertindak.
2. Melakukan tindakan dalam mengupayakan tampilan yang dekat dengan *feedback*.
3. Memannfaatkan publikasi dan petunjuk.

b. Fungsi Relasi

1. Menciptakan dan melanjutkan sifat impersonal dalam organisasi.
2. Membuat suatu titik antar unit kegiatan.

3. Menetapkan dan mengartikan peran organisasi.

Kemudian Liliweri (2014:373-374) dalam Poppy Ruliana (2014:26) menambahkan penjabarkan dua fungsi utama komunikasi organisasi yakni sebagai berikut:

a. Fungsi Umum

1. Memberitahukan informasi terkait pelaksanaan suatu pekerjaan sesuai kemampuannya kepada individu dan kelompok.
2. Bermanfaat untuk memberikan ide, gagasan, pendapat, serta fakta.
3. Berguna meningkatkan kemampuan para karyawan.
4. Menetapkan pekerjaan.

b. Fungsi Khusus

1. Melibatkan diri karyawan kepada isu-isu organisasi kemudian menterjemahkannya kedalam suatu perbuatan dibawah sebuah komando perintah.
2. Membangun hubungan antar karyawan untuk pendekatan produksi organisasi.
3. Karyawan mampu mengatasi dan memutuskan dalam kondisi yang tidak terencana..

**2.1.2.5 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi**

Menurut Warren R. Plunkett dan Raymond F. Atner (1986) dalam Poppy Ruliana (2014:34), terdapat lima hambatan dalam komunikasi organisasi antara lain:

1. Tingkatan Manjemen,

2. Jumlah *staff* ada atau tidak di bawah pengawasan,
3. Jenjang pangkat, jabatan (posisi), dan status pada organisasi,
4. Pergantian manajer,
5. Interprestasi seorang manajer.

### 2.1.3 Komunikasi Vertikal

#### 2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Vertikal

Menurut Poppy Ruliana (2014:94) menyatakan bahwa komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang berlangsung berbalasan dari atasan kepada bawahan (*downward communication*) dan dari bawahan kepada atasan (*upward communication*). Jadi, dalam komunikasi vertikal terdapat dua bagian yaitu komunikasi vertikal ke bawahan (*downward communication*) dan komunikasi vertikal ke atasan (*upward communication*).

#### 2.1.3.2 Komunikasi Vertikal ke Bawah (Downward Communication)

Komunikasi dari atasan ke bawahan memberitahukan bahwa aliran pesan atau informasi bergerak dari atasan ke bawahannya. Pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijaksanaan umum merupakan bentuk dari pesan kepada bawahan (Muhammad, 2017:108).

Menurut Paraden Lucas Sidauruk (2013:140) mengemukakan fungsi aliran komunikasi dari atasan ke bawahan adalah :

1. Atasan memberikan instruksi kerja kepada bawahannya agar bawahan dapat mengerti pekerjaannya dengan baik (*job instruction*),
2. Atasan menerangkan kepada bawahannya terkait pekerjaan yang perlu dilakukan (*job rationale*),

3. Atasan menyampaikan peraturan yang berlaku di organisasi kepada bawahannya (*procedures and practices*),
4. Atasan memberikan motivasi yang dapat membuat bawahan bekerja lebih baik.

Menurut Arni Muhammad (2017:116) terdapat tiga metode komunikasi yang dilakukan oleh atasan untuk melakukan penyampaian informasi sebagai berikut:

1. Metode Lisan

   Bentuk dari metode lisan yang biasanya disampaikan oleh atasan antara lain: *meeting*, seminar, konferensi, wawancara, informasi melalui telepon, laporan, lisan, dan ceramah.
2. Metode Tulisan

   Bentuk dari metode tulisan yang biasanya disampaikan oleh atasan antara lain: surat, memo, deskripsi pekerjaan, panduan dalam melaksanakan pekerjaan, *job description*, laporan tertulis, dan pedoman kebijaksanaan.
3. Metode Gambar

   Bentuk dari metod gambar yang biasanya disampaikan oleh atasan antara lain: grafik, poster, peta, *film*, *slide*, *display*,foto.

Menurut Arni Muhammad (2017:110-112), aliran komunikasi dari atasan kepada bawahan akan terdapat masalah yang dipengaruhi oleh faktor berikut:

1. Keterbukaan

Atasan dan bawahan kurang terbuka yang dapat mengganggu pesan yang ada.

2. Kepercayaan dalam pesan tulisan

Atasan kurang mempercayai pesan lisan (tatap muka) tetapi atasan lebih mempercayai pesan tulisan melalui alat elektronik.

3. Pesan yang berlebihan

Bawahan dibebankan dengan pesan berlebihan yang harus dibaca dan disampaikan melalui memo, surat pengunguman, bulletin, dan lainnya.

4. Ketepatan Waktu

Atasan harus mampu memprediksi *timing* atau ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman pesan kepada bawahan.

5. Penyaringan

Bawahan akan menyaring atau memilih pesan yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh mereka.

**2.1.3.3 Komunikasi Vertikal ke Atas (Upward Communication)**

Menurut Arni Muhammad (2017:116) menyatakan bahwa komunikasi dari bawahan kepada atasan merupakan pesan atau informasi dari bawahan kepada atasan.

Menurut Paraden Lucas Sidauruk (2013:141) fungsi arus komunikasi dari bawahan ke atasan adalah :

1. Bawahan menyampaikan informasi pekerjaan atau tugas yang telah terlaksana,
2. Bawahan menyampaikan informasi terkait permasalahan dalam pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan,
3. Bawahan menyampaikan saran untuk perbaikan,

4. Bawahan menyampaikan keluh kesah terkait pekerjaan ataupun pribadi.

### 2.1.4 Kinerja Karyawan

#### 2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan dengan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya yang dapat dilihat secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh (Ruliana, 2014:143-144).

Terdapat pendapat para ahli lainnya mengenai pengertian kinerja karyawan, salah satunya adalah penjelasan mengenai kinerja karyawan oleh Kurnia Riyantini dan Agus Triyono (Riyantini & Triyono, 2016) yang mengungkapkan bahwa kinerja merupakan hasil dalam bentuk gambaran terkait sejauh mana karyawan berhasil melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi dalam organisasi.

#### 2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Devis (1964:484) dalam Poppy Ruliana (2014:145) menyatakan bahwa dalam organisasi terdapat karyawan yang mempunyai masing-masing kinerja yang berbeda dan disebabkan oleh dua faktor perbedaan yakni:

1. Faktor kemampuan, yaitu karyawan mempunyai IQ di atas rata-rata dengan latar belakang pendidikan yang layak untuk jabatannya dan mempunyai keterampilan dalam melakukan pekerjaannya.
2. Faktor motivasi, yaitu keadaan karyawan yang dapat mendorong diri dalam pencapaian tujuan organisasi motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

### 2.1.4.3 Pengukuran Kinerja Karyawan

Bernardin dan Russel (2000:213) dalam Poppy Ruliana (2014:147) menyatakan bahwa terdapat enam kriteria primer yang digunakan dalam mengukur kinerja antara lain:

1. *Quality*

   *Quality* yaitu seberapa baiknya proses dan hasil melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan.

2. *Quantity*

   *Quantity* yaitu seberapa jumlah yang telah diperoleh.

3. *Timeliness*

   *Timeliness* yaitu seberapa baiknya pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang sesuai.

4. *Cost effectiveness*

   *Cost effectiveness* yaitu seberapa baiknya dalam memanfaatkan daya organisasi secara maksimal untuk memperoleh hasil yang baik .

5. *Need for supervision*

   *Need for supervision* yaitu seberapa baiknya seorang karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pengawasan dari *supervisor* atau atasannya.

6. *Interpersonal impact*

   *Interpersonal impact* yaitu seberapa baiknya karyawan menjaga harga diri, nama baik, dan kerja sama sesama karyawan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

### 2.2.1. Dritan Shoraj dan Shyqyri Llaci. (2015). SAGE Open. DOI 10.1177/2158244015582229. *Motivation and Its Impact on Organizational Effectiveness in Albanian Businesses*

Dritan dan Shyqyri Llaci mengambil judul tentang "Motivation and Its Impact on Organizational Effectiveness in Albanian Business". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dampak yang dihasilkan oleh motivasi karyawan yang melibatkan kriteria seperti bonus karyawan, komunikasi yang efektif di lingkungan kerja, dan kepuasan di tempat kerja pada efektivitas organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan positivis dengan posisi ontologis objektif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan di kota Tirana. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa karyawan yang menjalankan profesinya di sistem perbankan tingkat dua di kota Tirana, faktor utama yang mempengaruhi peningkatan motivasi karyawan adalah remunerasi dan terutama yang finansial, serta komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan.

### 2.2.2. Paraden Lucas Sidauruk. (2013). Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Volume 3, Nomor 2, Desember 2013:133-164. Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT. Pos Indonesia (Persero) (Kasus Pada Kantor Pos Medan)

Paraden Lucas Sidauruk mengambil judul tentang "Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT. Pos Indonesia (Persero) (Kasus Pada Kantor Pos Medan)". Penelitian ini bertujuan menganalisa hambatan pelaksanaan komunikasi organisasi vertikal pada Kantor Pos Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan

wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen serta pengisian daftar isian pos kepada 7 orang informan yang bekerja di Kantor Pos Medan dan memahami permasalahan penelitian. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa bentuk komunikasi organisasi vertikal ke bawah didominasi komunikasi lisan tatap muka, sedangkan bentuk komunikasi organisasi vertikal ke atas umumnya menggunakan komunikasi tulisan sepanjang mengenai laporan keuangan dan informasi pekerjaan kantor.

**2.2.3. Lisa Waty. (2014). e-Journal Ilmu Komunikasi, Volume 2, Nomor 4, 2014:140-153, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Alur Komunikasi Organisasi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan**

Lisa Waty mengambil judul tentang "Alur Komunikasi Organisasi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui alur komunikasi organisasi PT Pelabuhan Indonesia dalam memotivasi para karyawan di PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini, dan data dari internet. Informan dalam penelitian ini adalah manajer pelayanan kapal, manajer PBAU, manajer teknik, manajer keuangan di PT Pelabuhan Indonesia Cabang Samarinda. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa melalui alur komunikasi organisasi PT. Pelabuhan Indonesia IV melalui komunikasi kebawah dengan proses pertukaran informasi, intruksi, penjelasan, kebijakan, dan perintah.

**2.2.4. Kurnia Riyantini dan Agus Triyono. (2016). INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi, Volume 46, Nomor 2. Desember 2016. Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Singkawang**

Kurnia Riyantini dan Agus Triyono mengambil judul tentang "Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kota Singkawang". Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengaruh antara kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 35 orang sebagai sampel dari seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya besaran pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan komunikasi organisasi terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 31,3% sedangkan 68,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**2.2.5. Sindu Mahendra. (2013). eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 1, Nomor 3, 2013 : 380-394. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Hubungan Komunikasi Vertikal dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. United Tracktor, TBK Samarinda**

Sindu Mahendra mengambil judul tentang "Hubungan Komunikasi Vertikal dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. United Tracktor, TBK Samarinda". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah hubungan antara komunikasi vertikal dengan motivasi kerja karyawan pada PT. United Tractors, Tbk Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian

kuantitatif dengan menggunakan format eksplanasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan observasi dan penyebaran kuesioner kepada 40 orang sebagai sampe dari karyawan PT. United Tractors, Tbk Loa Bakung Samarinda. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan pada komunikasi vertikal dengan motivasi kerja karyawan PT. United Tracktor, Tbk Samarinda yaitu $H_a$ diterima.

**2.2.6. Rosman. (2014). e-Journal Ilmu Pemerintahan, Volume 2, Nomor 2, 2014:2753-2766. Analisis Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau**

Rosman mengambil judul tentang "Analisis Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Sambalung Kabupaten Berau". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan ntuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Sambaliung Kabuoaten Berau. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini dan pengamatan langsung (observasi) serta wawancara. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan pegawai yang ada di kantor Camat Sambaliung dapat dilihat dari tingkat kerapian kerja yang dihasilkan dan ketelitian pegawai. Ketepatan waktu meliputi waktu tunggu dan waktu proses pelayanan. Kemandirian pegawai dapat dilihat dari tanggung jawab pegawai terhadap hasil

kerja yang dihasilkan. Komitmen kerja dilihat dari kemampuan pegawai untuk menjalankan kewajibannya dalam melayani masyarakat.

**2.2.7. Abi Krisma Wicaksono dan Yoyok Soesatyo. (2015). Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP), Volume 3, Nomor 1. Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Hubungan Komunikasi Internal Organisasi dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan di sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek**

Abi Krisma Wicaksono dan Yoyok Soesatyo mengambil judul tentang "Hubungan Komunikasi Internal Organisasi dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi internal dengan keefektifan kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner (angket) kepada 15 orang sampel dari karyawan SMKN 2 Trenggalek. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa nilai korelasi antar dua variabel sebesar 0,690 yang dapat disimpulkan bahwa korelasi antara komnikasi internal (X) dengan efektivitas kerja (Y) berada dalam kategori kuat.

**2.2.8. M. Fitriah dan VR Adia. (2012). Jurnal Sosial Humaniora, ISSN 2087-4928, Volume 3, Nomor 1. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor. Hubungan Komunikasi Vertikal dan Horizontal dengan Motiviasi Kerja Pegawai Pusat Pelatihan dan Manajemen Kepemimpinan Pertanian Kementrian Pertanian Republik Indonesia**

M. Fitriah dan VR Adia menganmbil judul tentang "Hubungan Komunikasi Vertikal dan Horizontal dengan Motiviasi Kerja Pegawai Pusat Pelatihan dan Manajemen Kepemimpinan Pertanian Kementrian Pertanian Republik Indonesia". Penelitian ini bertujuan untuk meninai komunikasi vertikal

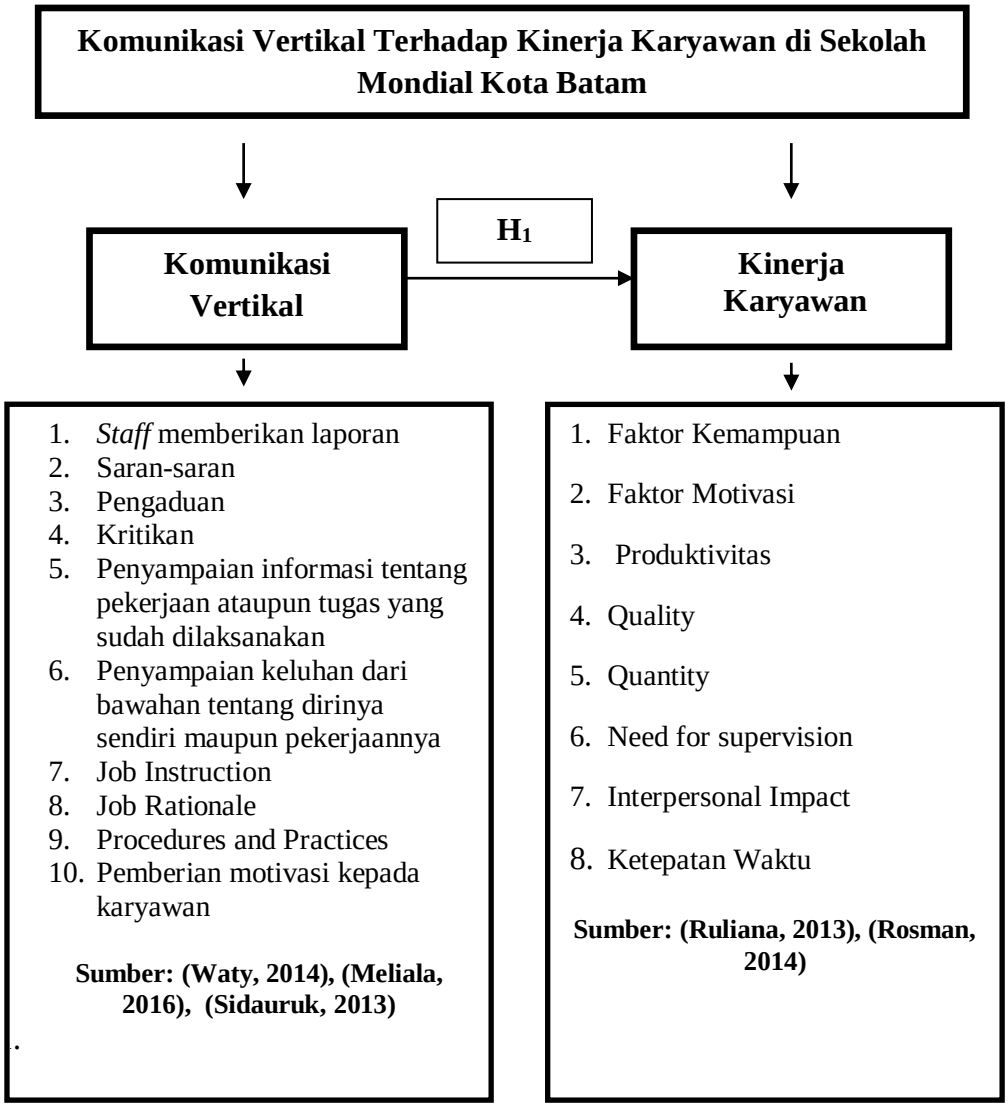
dan horizontal dan juga motivasi bekerja dan hubungan antara komunikasi vertical dan horizontal dan motivasi bekerja para pegawai PPMKP. Metode penelitian ini menggunakan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui observasi dan kuesioner dan data sekunder yaitu melalui studi kepustakaan, literature, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian. Hasil dalam penelitian ini adalah komunikasi vertikal dan horizontal di PPMKP telah berjalan dengan baik. Motivasi kerja didasarkan atas kebutuhan psiologis dan aktualisasi diri, serta keberadaan hubungan positif antara komunikasi vertikal dan horizontal dengan motivasi kerja. Komunikasi vertical dan horizontal yang sudah berjalan baik di PPMKP mempunyai hubungan positif dengan motivasi kerja pegawai di PPMKP. PPMKP diharapkan meningkatkan komunikasi vertikal dan horizontal dengan meningkatkan media komunikasi di lingkungan kerja dan juga mempertahankan motivasi kerja dengan meningkatkan kegiatan-kegiatan pengembangan diri.

### 2.2.8 Meti Medyastuti Sofyan. (2019). Jurnal RASI. Analisis Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung

Meti Medyastuti Sofyan mengambil judul tentang “Analisis Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk untuk melihat pengaruh komunikasi vertical terhadap kinerja 53 pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan *explanatory survey*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan studi lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan komunikasi

vertikal berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dalam hal ini variabel komunikasi vertikal merupakan variabel yang sangat penting untuk memecahkan masalah kinerja yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap yang dilakukan dalam penyelesaian kerja dari pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Namun masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

## 2.3 Kerangka Pemikiran




**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**
(Sumber: Data Olahan Penulis)

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan hasil jawaban sementara berupa pernyataan yang butuh dibuktikan kebenarannya. Ada beberapa hipotesis yang dipilih peneliti dalam karya ilmiahnya yaitu:

Ha = Terdapat pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam.

Ho = Tidak terdapat pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam.

# BAB III

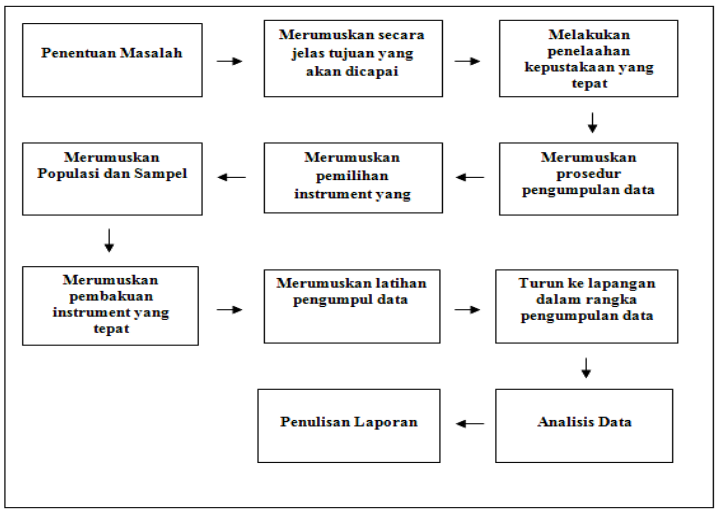
# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan ini memakai penelitian kuantitatif. Menurut Andra Tersiana (2018:13), penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian dengan memakai prosedur statistik dan prosedur lain secara kuantitatif yang dapat memunculkan penemuan.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah secara deskriptif. Lehmann dalam Muri Yusuf (2017:62) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan fakta dan populasi tertentu secara sistematis, daktual, dan akurat serta mendeskripsikan fenomena dengan spesifik.

Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:




**Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian Deskriptif Kuantitatif (Yusuf, 2017:63-64)**

Dari penjelasan diatas mengenai jenis penelitian berdasarkan data analisisnya, maka penulis menggunakan Penelitian Kuantitif untuk penulisan karya ilmiah ini dikarenakan penulis akan lebih mudah dalam menganalisa dan memahami komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam.

## 3.2 Variabel Operasional Penelitian

### 3.2.1 Variabel Bebas

Variabel bebas atau *independent variable* merupakan variabel yang mempunyai sifat pengaruh, sifat penjelas, dan sifat penerang untuk variabel lain (Yusuf, 2017:109). Variabel bebas atau *independent variable* dalam penelitian ini yaitu komunikasi vertikal sebagai variabel X. Komunikasi vertikal didefinisikan sebagai komunikasi yang berlangsung berbalasan dari atasan kepada bawahan atau *downward communication* dan dari bawahan kepada atasan atau *upward communication* (Ruliana, 2014:94).

Indikator dalam komunikasi vertikal ke Atas:

1. *Staff* memberikan laporan

*Staff* memberikan laporan dengan cara memberitahukan kepada atasan mengenai pekerjaan yang telah dilakukan, hasil, perkembangan, dan perencanaan (Waty, 2014:145), (Pace, 2013:190).

2. Saran-saran

Salah satu bentuk komunikasi dari bawahan kepada atasan adalah pemberian saran atau gagasan untuk memperbaiki hal yang ada di dalam organisasi (Waty, 2014:145), (Pace, 2013:190).

3. Pengaduan

Bawahan melakukan pengaduan ke atasan dengan cara menyampaikan isi hati bawahan terkait pekerjaannya, rekan kerjanya, dan dalam organisasi (Waty, 2014:145), (Muhammad, 2017:118).

4. Kritikan

Penyampaian informasi kepada atasan yang sifatnya spontan dan berdasarkan fakta yang dialami dalam ruang lingkup pekerjaan (Waty, 2014:145).

5. Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan

Pemberian informasi ke atasan berupa kegiatan yang dilakukan bawahan, pekerjaannya, hasil yang dicapainya, serta kemajuannya yang sudah terlaksana (Meliala, 2016:5), (Muhammad, 2017:118).

6. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya

Penyampaian informasi kepada atasan terkait persoalan kerja yang belum terpecahkan dan terkait dirinya sendiri (Meliala, 2016:5), (Pace, 2013:190).

7. *Job Instruction*

*Job Instruction* merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas khusus dalam bentuk intruksi pekerjaan yang mengarahkan perilaku dalam beraktivitas (Sidauruk, 2013:140), (Mahendra, 2013:386)

8. *Job Rationale*

*Job Rationale* merupakan bentuk komunikasi yang dilaksanakan untuk memahami pekerjaannya (Sidauruk, 2013:140), (Ruliana, 2014:94).

9. *Procedures and Practices*

*Procedures and Practices* merupakan bentuk komunikasi yang isinya terkait dengan kebijakan dan aturan organisasi (Sidauruk, 2013:140), (Ruliana, 2014:94).

10. Pemberian Motivasi kepada Karyawan

Pemberian motivasi kepada karyawan dapat dilakukan dengan cara memberikan pujian kepada karyawan yang berprestasi dalam melakukan pekerjaannya (Sidauruk, 2013:140), (Pace, 2013:187).

**Tabel 3.1 Indikator Variabel Bebas**

| Dimensi | No | Indikator | No. Soal | Bobot Nilai | Skala |
|---|---|---|---|---|---|
| Komunikasi Vertikal ke Atas (Waty, 2014:145) | 1 | *Staff* memberikan laporan | 1 | 4,3,2,1 | Likert |
| | 2 | Saran-saran | 2 | | |
| | 3 | Pengaduan | 3 | | |
| | 4 | Kritikan | 4 | | |
| Komunikasi Vertikal ke Atas (Meliala, 2016:5) | 5 | Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan | 5 | | |
| | 6 | Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya. | 6,7 | | |
| Komunikasi Vertikal ke Bawah (Sidauruk, 2013:140) | 7 | *Job Instruction* | 8,9 | | |
| | 8 | *Job Rationale* | 10 | | |
| | 9 | *Procedures and Practices* | 11,12 | | |
| | 10 | Pemberian Motivasi kepada Karyawan | 13,14,15 | | |

Sumber: (Waty, 2014:145), (Meliala, 2016:5), (Sidauruk, 2013:140)

### 3.2.2 Variabel Terikat

Variabel terikat atau *dependent variable* merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain tetapi variabel terikat tidak dapat mempengaruhi variabel lain (Yusuf, 2017:109). Variabel terikat atau *dependent variable* dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan sebagai variabel Y. Kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan dengan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya yang dapat dilihat secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh (Ruliana, 2014:143-144).

Indikator dalam variabel terikat atau *dependent variable* yaitu Kinerja Karyawan adalah:

1. Faktor Kemampuan

Karyawan mempunyai IQ di atas rata-rata dengan latar belakang pendidikan yang layak untuk jabatannya dan mempunyai keterampilan dalam melakukan pekerjaannya (Ruliana, 2014:145).

2. Faktor Motivasi

Keadaan karyawan yang dapat mendorong diri dalam pencapaian tujuan organisasi (Ruliana, 2014:145).

3. Produktivitas

Terdapat tiga pengukuran dalam produktivitas kerja yaitu sikap pegawai yang mempunyai ketersediaan untuk bekerja secara efektif dan efisien, kemampuan dalam bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan adanya semangat dalam melaksanakan pekerjaannya (Rosman, 2014:2755-2756).

4. Kualitas (Quality)

Tingkat dalam mengukur seberapa baiknya apresiasi karyawan terhadap proses dan hasil kualitas pekerjaan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan (Ruliana, 2014:147), (Rosman, 2014:2756).

5. Kuantitas (Quantity)

Tingkat dalam mengukur seberapa jumlah yang dihasilkan dan dapat dilihat melalui nilai mata uang, jumlah unit, dan jumlah lainnya (Ruliana, 2014:147).

6. *Need for Supervision*

Tingkat dalam mengukur seberapa baiknya seorang karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pengawasan dari *supervisor* atau atasannya (Ruliana, 2014:148).

7. *Interpersonal Impact*

Tingkat dalam mengukur seberapa baiknya karyawan menjaga harga diri, nama baik, dan kerja sama sesama karyawan (Ruliana, 2014:148).

8. Ketepatan Waktu

Tingkat dalam mengukur seberapa baiknya dalam mengoptimalkan waktu yang ada dalam suatu kegiatan (Rosman, 2014:2756).

**Tabel 3.2 Indikator Variabel Terikat**

| Dimensi | No | Indikator | No. Soal | Bobot Nilai | Skala |
|---|---|---|---|---|---|
| Kinerja Karyawan (Ruliana, 2014:145) | 1 | Faktor Kemampuan | 16,17 | 4,3,2,1 | Likert |
| | 2 | Faktor Motivasi | 18,19,20 | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Kinerja Karyawan (Rosman, 2014:2755-2756) | 3 | Produktivitas | 21,22,23 | | |
| Kinerja Karyawan (Ruliana, 2014:147-148) | 4 | Kualitas (*Quality*) | 24,25 | | |
| | 5 | Kuantitas (*Quantity*) | 26,27 | | |
| | 6 | *Need for Supervision* | 28,29 | | |
| | 7 | *Interpersonal Impact* | 30,31,32 | | |
| Kinerja Karyawan (Rosman, 2014:2756) | 8 | Ketepatan Waktu | 33,34,35 | | |

Sumber: (Ruliana, 2014), (Rosman, 2014)

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2016:119) menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan satuan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah Sekolah Mondial, karena peneliti melakukan penelitian di organisasi tersebut.

**Tabel 3.3 Jumlah Populasi di Sekolah Mondial Kota Batam**

| Department | Jumlah Populasi |
|---|---|
| Admin Office | 15 |
| Maintenance | 4 |
| Janitor | 4 |
| Security | 4 |
| Driver | 4 |
| TK (Kepsek, TU, Guru) | 31 |
| SD (Kepsek, TU, Guru) | 59 |

| | |
|---|---|
| SMP (Kepsek, TU, Guru) | 31 |
| SMA (Kepsek, TU, Guru) | 34 |
| **Total Keseluruhan** | **186** |

Jadi, populasi karyawan di Sekolah Mondial Kota Batam berjumlah 186 orang.

### 3.3.2 Sampel

#### 3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel di penelitian ini memakai rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 5% atau sama dengan 0,05 (Purwanti & Syah, 2016). Rumus Slovin merupakan rumus untuk melakukan pengambilan sampel dari suatu populasi dalam pelaksanaan sebuah penelitian yang dikenalkan pertama kali oleh Slovin pada tahun 1960 (Sugiyono, 2017).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Rumus 3.1 Rumus Slovin**

Sumber:

Perhitungannya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 186\ (0{,}05)^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 186\ (0{,}0025)}$$

$$n = \frac{186}{}$$

$$n = \frac{186}{1 + 0{,}465}$$

$$n = \frac{186}{1{,}465}$$

$$n = 126{,}9624$$

Keterangan:

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

*e* = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 186 populasi pada *margin of error* 5% adalah sebesar 127.

**3.3.2.2 Distribusi Sampel**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik sampel ini merupakan jumlah sampel pada setiap strata sebanding dengan jumlah anggota populasi pada masing-masing stratum populasi (Yusuf, 2017:162).

**Tabel 3.4 Jumlah sampel yang diambil dari populasi Sekolah Mondial Kota Batam**

| Department | Jumlah Populasi | Jumlah Sampel |
|---|---|---|
| Admin Office | 15 | 10 |
| Maintenance | 4 | 3 |
| Janitor | 4 | 3 |
| Security | 4 | 3 |
| Driver | 4 | 3 |
| TK (Kepsek, TU, Guru) | 31 | 21 |

| | | |
|---|---|---|
| SD (Kepsek, TU, Guru) | 59 | 40 |
| SMP (Kepsek, TU, Guru) | 31 | 21 |
| SMA (Kepsek, TU, Guru) | 34 | 23 |
| **Total Keseluruhan** | **186** | **127** |

Jadi, dalam Sekolah Mondial mempunyai karyawan berjumlah 186 orang dan penulis akan mengambil sampel berjumlah 127 orang.

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

### 3.4.1 Kuesioner

Penulis akan melakukan pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Disebut juga angket. Kuesioner bisa dikirim melalui pos atau periset mendatangi secara langsung responden (Kriyantono, 2016:97). Skala yang digunakan dalam instrumen penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap individu dalam dimensi yang sama (Yusuf, 2017:222).

**Tabel 3.5 Skala *Likert***

| Jawaban Responden | Kode | Skor |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | SS | 4 |
| Setuju | S | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Sumber: (Sugiyono, 2012:94)

Dalam penggunaan skala *likert* jawaban responden terdapat 5 jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Dalam penyebaran kuesioner untuk penelitian ini, penulis hanya menggunakan 4 jawaban pernyataan yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Penulis mengurangi 1 jawaban pernyataan dalam kuesioner penelitian ini yaitu Ragu-Ragu.

Kuesioner yang dibagikan untuk penelitian di Sekolah Mondial ini sesuai dengan jumlah sampel yang tertera yaitu berjumlah 127.

### 3.4.2 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data melalui buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan objek yang penulis teliti (Purwanti & Syah, 2016).

## 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Kualitas data dilakukan menggunakan uji Validitas dengan Korelasi Pearson dan Uji realibilitas dengan *Cronbach Alpha*.

### 3.5.1 Uji Validitas Data

Validitas merupakan suatu alat ukur yang mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatannya dalam melakukan fungsi ukurnya (Budi, 2006:3). Peneliti dapat mengetahui seberapa jauh responden menjawab sesuai yang diinginkan peneliti. Data penelitian tidak akan berguna apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian itu tidak memiliki validitas yang tinggi.

Alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas data adalah dengan koefisien korelasi menggunakan bantuan *software* SPSS 25. Korelasi setiap item pertanyaan dengan total nilai setiap variabel dilakukan dengan uji korelasi *Pearson.*

$$R_{XY} \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}}$$

**Rumus 3.2**
**Rumus *Product Moment***

Sumber: (Yusuf, 2017)

Keterangan:

$R_{xy}$ = Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria

X = Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun)

Y = Skor masing-masing responden variable Y (tes kriteria)

N = jumlah responden

### 3.5.2 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah konsistensi atau kestabilan skor suatu instrument penelitian terhadap individu yang sama dan diberikan dalam waktu yang berbeda (Yusuf, 2017:242).

Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coeficient* menggunakan bantuan *software* SPSS 25. Data yang diperoleh akan dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 (Nunnaly,1967).

$$r = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

**Rumus 3.3 *Cronbach's Alpha***

Sumber: Wibowo (2012)

Keterangan:

r = reliabilitas intrumen

k = banyaknya item pertanyaan atau pernyataa

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

$\sigma_1^2$ = jumlah varian total

## 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan penjelasan dan penjabaran tentang teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini untuk menganalisa data dan pengujian yang telah dikumpulkan (Sanusi, 2013:178).

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan statistik deskriptif yaitu data yang diolah dan menggambarkan data sesuai dengan apa yang terjadi (Yusuf, 2017:251).

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.6.2.1 Uji Normalitas Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengujian data untuk menguji normalitas yaitu dengan cara menggunakan analisis Kolmogorov-smirnov yaitu pengujian analisis nonparametrik terhadap nilai residual. Model regresi memiliki distribusi normal jika memiliki signifikansi (*asymp sig*) pada output Kolmogorov-smirnov lebih dari 0,05 atau 5% (Susanto & Umi, 2013).

Menurut (Ghozali, 2013:32), untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smimov.

Caranya adalah menentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian yaitu:

1. Ho: data terdistribusi secara normal, apabila sig 2-tailed > $\alpha = 0.05$
2. Ha: data tidak terdistribusi secara normal, apabila sig 2-tailed < $\alpha = 0.05$

### 3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Dalam (Ghozali, 2013:139), Uji heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskesdatisitas atau tidak terjadi Heteroskesdatisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi heteroskesdatisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan uji Gletser dengan melihat tingkat signifikansi dari hasil regresi nilai absolute residual sebagai variabel terikat dengan variabel karakteristiknya. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada grafik plot (Scatterplot) antara nilai prediksi variabel terkait (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

### 3.6.2.3 Uji Linearitas

Uji lineritas merupakan suatu perangkat uji yang dibutuhkan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini merupakan uji untuk melihat apakah terdapat hubungan linear yang signifikan dari dua buah variabel yang sedang diteliti. Lineritas akan dipenuhi dengan asumsi jika plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu.

Standar *default* menggunakan tingkat signifikan, alpha 5% maka suatu variabel memiliki hubungan linier dengan variabel lainnya jika nilai signifikan kurang dari 0,05.

### 3.6.3 Uji Pengaruh

Uji Pengaruh yang akan dilakukan adalah Regresi Linier Sederhana, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi.

#### 3.6.3.1 Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana merupakan variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y dan satu variabel bebas X, serta berpangkat satu (Misbahuddin & Hasan, 2013).

$$Y = a + bX$$

**Rumus 3.4 Regresi Linier Sederhana**

Sumber: (Misbahuddin & Hasan, 2013:68)

Keterangan:

Y = variabel terikat (variabel yang diduga)

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi (*slop*)

#### 3.6.3.2 Uji t

Penelitian Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$t_0 = \frac{b - B_0}{S_b}$$

**Rumus 3.5 Uji t**

Sumber: (Misbahuddin & Hasan, 2013:155)

Keterangan:

$B_0$ : mewakili nilai B tertentu, sesuai hipotesisnya.

$S_b$ : simpangan baku koefisien regresi b

**3.6.3.3 Uji Koefisien Determinasi ($r^2$)**

Koefisien determinasi merupakan alat mengukur seberapa jauhnya kemampuan model dalam menjelaskan variasi dependen. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling tepat dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi antara 0 dan 1. Koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel Y yang disebabkan oleh variabel X (Usman, 2011).

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

**Rumus 3.6 Uji $R^2$**

Sumber: (Sarwono, 2017:177)

Keterangan:

SSR = nilai *sum of square* dari model regresi

SST = nilai *sum of square* total

## 3.7 Waktu Penelitian

### 3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sekolah Mondial yang berlokasi di Jalan Pasir Putih, Ocarina, Batam Center, Kecamatan Bengkong, Kelurahan Sadai, Batam.

Lokasi tersebut dipilih karena memiliki aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik sesuai dengan minat penulis.

### 3.7.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung sesuai dengan jadwal penelitian yaitu berlangsung dari bulan Agustus 2018 sampai dengan Februari 2020.

## Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

| No | Tahapan Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2018 | | | | | 2019 | | | | | | | | | | | 2020 | |
| | | Ags | Sept | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Ags | Sep | Okt | Nov | Des | Jan | Feb |
| 1 | Penentuan Topik | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Penentuan objek penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Pengajuan Bab 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pengajuan Bab 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Pengajuan Bab 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Penelitian Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Pembuatan Kuesioner | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Pengumpulan Kuesioner | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Pengolahan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Pengajuan Bab 4 & 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Jurnal Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Pengumpulan skripsi & jurnal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |