

**STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF
DOWNWARD COMMUNICATION
DI PT. JAGO RENTAL SIDOARJO**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

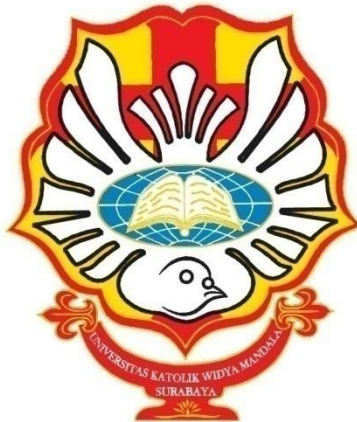
**DYLLEN MONKALES
NRP. 1423010005**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2014**

**STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF
DOWNWARD COMMUNICATION
DI PT. JAGO RENTAL SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

**DYLLEN MONKALES
NRP. 1423010005**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2014**

SKRIPSI

**STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF
DOWNWARD COMMUNICATION
DI PT. JAGO RENTAL SIDOARJO**

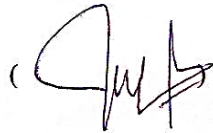
Oleh :

Dyllen Monkales

NRP. 1423010005

Proposal seminar ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Lusy Evylia Puspita, SE., M.Si



Pembimbing II : Ignatius Deddy A, S.Sos., M.Si



Surabaya, 10 Juni 2014

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya

Nama : Dyllen Monkales

NRP : 1423010005

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF *DOWNWARD* COMMUNICATION DI PT. JAGO RENTAL SIDOARJO

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

Surabaya, 10 Juni 2014

Penulis.

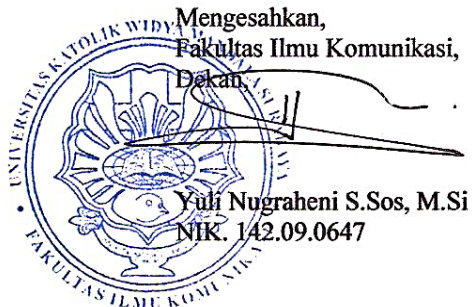


Dyllen Monkales
NRP. 1423010005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : 20 Juni 2014

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Yuli Nugraheni S.Sos, M.Si
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji,

1. Ketua : Yuli Nugraheni P. S.Sos., M.Si.
NIK : 142.09.0647
2. Sekretaris : Lusy Evylia Puspita SE., M.Si.
NIK : 142.10.0661
3. Anggota : Finsensius Yuli P. S.Sos., M.Med Kom.
NIK : 142.09.0633
4. Anggota : Ignatius Rys Deddy A. S.Sos., M.Si.
NIK : 142.10.0378
5. Anggota : Anastasia Yuni Widyaningrum S.Sos.
NIK : 142.09.0634



LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Nama : Dyllen Monkales
NRP : 1423010005

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya :

Judul:

Studi Deskriptif Kuantitatif *Downward Communication* di PT. Jago Rental Sidoarjo.

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 9 Juni 2014



Penulis,
(Dyllen Monkales)

KATA PERSEMBAHAN

Laporan tugas akhir dan skripsi ini saya persembahkan kepada Tuhan yang memberikan kehidupan, kepada orang tua yang mendidik dan membesarkan saya, keluarga yang selalu mendukung saya, kepada para dosen yang mendidik dan membimbing kegiatan perkuliahan saya, kepada seluruh teman-teman yang menghiasi kehidupan saya.

“Menjadi manusia yang terbaik adalah orang yang memberikan manfaat bagi orang lain”

“Sahabat merupakan seseorang yang selalu ada di sampingmu, sabar mendengarkan keluh kesahmu, dan bersedia untuk selalu menemani menjalani hidup”

Terima kasih atas semua dukungannya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan kehadirat Tuhan karena atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul “**Studi Deskriptif Kuantitatif *Downward Communication* di PT. Jago Rental Sidoarjo**”. Proposal ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah Skripsi di semester akhir dan sebagai persyaratan lulus mencapai Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Unika Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibunda tercinta yang terus ada di samping saya, memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan telah sabar membimbing penulis dengan segala pengorbanan selama ini.
2. Adik saya Frenzo Monkales, yang selalu memberikan semangat, senyuman dan dukungan setiap saat.
3. Lusy Evylia Puspita SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Fakultas Ilmu Komunikasi Unika Widya Mandala Surabaya. Dengan penuh kesabaran dalam memberikan saran, nasehat, bimbingan, kritikan serta bantuan yang

begitu besar didalam kesibukannya sebagai praktisi humas di salah satu sekolah swasta.

4. Ignatius Deddy, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing kedua Fakultas Ilmu Komunikasi Unika Widya Mandala Surabaya, yang banyak memberikan dukungan kepada penulis melalui saran, pengarahan, dan bimbingan beliau di tengah jadwal mengajar yang padat.

5. Imelda Pramono, selaku pemilik PT. Jago Rental yang memberikan izin untuk melakukan penelitian. Memberikan dukungan dan kemudahan untuk melakukan proses penelitian di PT. Jago Rental.

6. Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Unika Widya Mandala Surabaya yang banyak memberi dukungan dan motivasi dibelakang layar

7. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos, M.Med Kom., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan-arahan serta masukan akademik sekaligus menjadi penguji untuk skripsi ini.

8. Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos, sebagai dewan penguji yang memberi penilaian dan masukan dalam proses seminar hingga sidang akhir.

9. Teman-teman Fikom angkatan 2010 Monica, Jessica, Nira, Merlyn, Selvi, Adeo, Linda, Ayu, Elgar, Cicil, Velae, Yenny yang menjadi teman seperjuangan.

10. Teman-teman PILAR dan PDOCH yang selalu memberi senyuman dan dukungan.

11. Teman-teman FIKOM angkatan bawah yang memberikan dukungan dan semangat selama proses pengerjaan proposal skripsi.

12. Pihak-pihak lain yang tidak disebutkan, terimakasih atas terselesaikannya proposal ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penyusunan proposal skripsi ini, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya dapat mengharapkan semoga amal baik tersebut akan mendapat Rahmat serta Karunia dari Tuhan Yang Maha Esa dan semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 April 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Batasan Masalah	9
I.3. Rumusan Masalah	10
I.4. Tujuan Penelitian	10
I.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1. Kerangka Teori	12
II.1.1. Komunikasi Organisasi	12
II.1.2. Arus Informasi Dalam Organisasi	12
II.1.3. <i>Downward Communication</i>	14
II.1.3.1. Jenis Informasi <i>Downward Communication</i> ...	15
II.1.3.2. Metode <i>Downward Communication</i>	17
II.2. Kerangka Konseptual	22
BAB III. METODE PENELITIAN	23
III.1. Tipe Penelitian	23
III.2. Identifikasi Variabel Penelitian	23
III.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
III.4. Populasi dan Sampel.....	33
III.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.6. Analisis Data.....	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	41

IV.1.1. Profil Perusahaan	41
IV.1.2. Sejarah PT. Jago Rental	42
IV.1.3. Visi PT. Jago Rental.....	42
IV.1.4. Misi PT. Jago Rental	42
IV.1.5. Job Desk	44
IV.1.6. Downward Communication PT. Jago Rental	47
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
IV.2.1. Uji Validitas	50
IV.2.2. Uji Reliabilitas	57
IV.3. Hasil Penelitian	59
IV.3.1. Deskripsi Karakteristik Responden	59
IV.3.2. Deskripsi Tanggapan Responden	64
IV.3.3. Metode Rapat	122
IV.3.4. Metode Telepon	125
IV.3.5. Metode Kontak Interpersonal	127
IV.3.6. Metode Surat	130
IV.3.7. Metode Memo	133
IV.3.8. Metode Papan Pengumuman	136
IV.4. Pembahasan	139
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	142
V.1. Kesimpulan	142
V.1. Saran	144
DAFTAR PUSTAKA.....	146

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Struktur Organisasi PT. Jago Rental Sidoarjo	30
GAMBAR 2 Logo Organisasi PT. Jago Rental Sidoarjo	36

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. 10 Perusahaan Besar Yang Bekerjasama Dengan PT. Jago Rental Sidoarjo.....	104
TABEL 1.2. Data Persentase Keterlambatan Karyawan Bulan Juli-Desember 2013	7
TABEL 3.1. Atasan PT. Jago Rental Sidoarjo	33
TABEL 3.2. Karyawan PT. Jago Rental Sidoarjo	35
TABEL 4.1. Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Downward Communication	50
TABEL 4.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Metode Rapat ..	51
TABEL 4.3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Metode Telepon	52
TABEL 4.4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Metode Kontak Interpersonal	53
TABEL 4.5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Metode Surat....	54
TABEL 4.6. Hasil Pengujian Validitas Variabel Metode Memo..	55
TABEL 4.7. Hasil Pengujian Validitas Variabel Metode Papan Pengumuman	56
TABEL 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	57
TABEL 4.9. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin....	58
TABEL 4.10. Karakteristik Responden Menurut Usia	59
TABEL 4.11. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	60
TABEL 4.12. Karakteristik Responden Menurut Bagian	61
TABEL 4.13. Karakteristik Responden Menurut Lama Bekerja ..	62
TABEL 4.14. Tabel Tunggal Jenis Informasi Respoden.....	121
TABEL 4.15. Metode Rapat Dalam <i>Downward Communication</i> ..	124
TABEL 4.16. Metode Telepon Dalam <i>Downward Communication</i>	127
TABEL 4.17. Metode Kontak Interpersonal Dalam <i>Downward Communication</i>	130
TABEL 4.18. Metode Surat Dalam <i>Downward Communication</i> ..	133
TABEL 4.19. Metode Memo Dalam <i>Downward Communication</i>	135
TABEL 4.20. Metode Papan Pengumuman Dalam <i>Downward Communication</i>	136

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 4.1. Manajer Memberikan Informasi Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan.....	64
DIAGRAM 4.2. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberikan Informasi Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan.	65
DIAGRAM 4.3. Kejelasan Manajer Memberikan Informasi Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan	65
DIAGRAM 4.4. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Memberikan Informasi Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan.	67
DIAGRAM 4.5. Manajer Memberi Informasi Mengenai Cara Melakukan Tugas	68
DIAGRAM 4.6. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberi Informasi Mengenai Cara Melakukan Tugas	69
DIAGRAM 4.7. Kejelasan Manajer Dalam Memberi Informasi Mengenai Cara Melakukan Tugas	69
DIAGRAM 4.8. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberi Informasi Mengenai Cara Melakukan Tugas	71
DIAGRAM 4.9. Manajer Menjelaskan Mengenai Tanggung Jawab Bawahan Dalam Melakukan Tugas Atau Pekerjaan Yang Diberikan.....	71
DIAGRAM 4.10. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Menjelaskan Mengenai Tanggung Jawab Bawahan Dalam Melakukan Tugas Atau Pekerjaan Yang Diberikan	73
DIAGRAM 4.11. Kejelasan Manajer Menjelaskan Mengenai Tanggung Jawab Bawahan Dalam Melakukan Tugas Atau Pekerjaan Yang Diberikan	73
DIAGRAM 4.12. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Menjelaskan Mengenai Tanggung Jawab Bawahan Dalam Melakukan Tugas Atau Pekerjaan Yang Diberikan	75
DIAGRAM 4.13. Manajer Memberikan Perintah Dengan Memberikan Contoh Kepada Bawahan Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan	76
DIAGRAM 4.14. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberikan Perintah Dengan Memberikan Contoh Kepada Bawahan Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan	77
DIAGRAM 4.15. Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Perintah Dengan Memberikan Contoh Kepada Bawahan Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan	78

DIAGRAM 4.16. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Perintah Dengan Memberikan Contoh Kepada Bawahan Mengenai Tugas Yang Harus Dilakukan	79
DIAGRAM 4.17. Manajer Memberikan Tugas Dengan Menentukan Deadline Pekerjaan	80
DIAGRAM 4.18. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberikan Tugas Dengan Menentukan Deadline Pekerjaan	81
DIAGRAM 4.19. Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Tugas Dengan Menentukan Deadline Pekerjaan	82
DIAGRAM 4.20. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Tugas Dengan Menentukan Deadline Pekerjaan	83
DIAGRAM 4.21. Manajer Memberikan Penjelasan Tentang Tujuan Dilakukannya Pekerjaan	84
DIAGRAM 4.22. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberikan Penjelasan Tentang Tujuan Dilakukannya Pekerjaan	86
DIAGRAM 4.23. Kejelasan Manajer Memberikan Penjelasan Tentang Tujuan Dilakukannya Pekerjaan	86
DIAGRAM 4.24. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Memberikan Penjelasan Tentang Tujuan Dilakukannya Pekerjaan	88
DIAGRAM 4.25. Manajer memberikan Penjelasan Tentang Seberapa Penting Tugas Yang Dilakukan	88
DIAGRAM 4.26. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer memberikan Penjelasan Tentang Seberapa Penting Tugas Yang Dilakukan	90
DIAGRAM 4.27. Kejelasan Manajer dalam memberikan Penjelasan Tentang Seberapa Penting Tugas Yang Dilakukan ...	90
DIAGRAM 4.28. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer dalam memberikan Penjelasan Tentang Seberapa Penting Tugas Yang Dilakukan	92
DIAGRAM 4.29. Manajer Memberikan Mendorong Dan Memberi Motivasi Bawahan Untuk Melakukan Pekerjaan	93
DIAGRAM 4.30. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberikan Mendorong Dan Memberi Motivasi Bawahan Untuk Melakukan Pekerjaan	94
DIAGRAM 4.31. Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Mendorong Dan Memberi Motivasi Bawahan Untuk Melakukan	

Pekerjaan	95
DIAGRAM 4.32. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Mendorong Dan Memberi Motivasi Bawahan Untuk Melakukan Pekerjaan	96
DIAGRAM 4.33. Manajer Menginformasikan Peraturan-Peraturan Organisasi	97
DIAGRAM 4.34. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Menginformasikan Peraturan-Peraturan Organisasi	98
DIAGRAM 4.35. Kejelasan Manajer Dalam Menginformasikan Peraturan-Peraturan Organisasi	98
DIAGRAM 4.36. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Menginformasikan Peraturan-Peraturan Organisasi	99
DIAGRAM 4.37. Manajer Memberi Penjelasan Mengenai Kebijakan Organisasi Dalam Menjalankan Tugas	101
DIAGRAM 4.38. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberi Penjelasan Mengenai Kebijakan Organisasi Dalam Menjalankan Tugas	102
DIAGRAM 4.39. Kejelasan Manajer Dalam Memberi Penjelasan Mengenai Kebijakan Organisasi Dalam	102
DIAGRAM 4.40. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberi Penjelasan Mengenai Kebijakan Organisasi Dalam	103
DIAGRAM 4.41. Manajer Selalu Memberikan Penilaian Mengenai Hasil Kerja Karyawan.....	104
DIAGRAM 4.42. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Selalu Memberikan Penilaian Mengenai Hasil Kerja Karyawan.....	105
DIAGRAM 4.43. Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Penilaian Mengenai Hasil Kerja Karyawan	106
DIAGRAM 4.44. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberikan Penilaian Mengenai Hasil Kerja Karyawan..	107
DIAGRAM 4.45. Manajer Memberi Kritik Dan Saran Untuk Memperbaiki Kesalahan Dalam Pekerjaan	108
DIAGRAM 4.46. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberi Kritik Dan Saran Untuk Memperbaiki Kesalahan Dalam Pekerjaan	109
DIAGRAM 4.47. Kejelasan Manajer Dalam Memberi Kritik Dan Saran Untuk Memperbaiki Kesalahan Dalam Pekerjaan	110
DIAGRAM 4.48. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberi Kritik Dan Saran Untuk Memperbaiki Kesalahan Dalam Pekerjaan	111

DIAGRAM 4.49. Manajer Memberi Penjelasan Untuk Memperbaiki Kesalahan Pekerjaan Yang Karyawan Lakukan ...	112
DIAGRAM 4.50. Kutub Setuju Tidak Setuju Manajer Memberi Penjelasan Untuk Memperbaiki Kesalahan Pekerjaan Yang Karyawan Lakukan	113
DIAGRAM 4.51. Kejelasan Manajer Dalam Memberi Penjelasan Untuk Memperbaiki Kesalahan Pekerjaan Yang Karyawan Lakukan	114
DIAGRAM 4.52. Kutub Setuju Tidak Setuju Kejelasan Manajer Dalam Memberi Penjelasan Untuk Memperbaiki Kesalahan Pekerjaan Yang Karyawan Lakukan	115

ABSTRAK

Monkales, Dyllen. NRP. 1423010005 *Studi Deskriptif Kuantitatif Downward Communication di PT. Jago Rental Sidoarjo*. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya 2014.

Dalam organisasi, *Downward Communication* dominan berbicara tentang jenis informasi yang disampaikan dan metode yang digunakan dalam penyampaian pesan-pesan tersebut. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di PT. Jago Rental Sidoarjo, didapatkan hasil bahwa *Downward Communication* yang ada di PT. Jago Rental Sidoarjo memiliki permasalahan, yang disebabkan oleh beberapa masalah komunikasi yang kurang diperhatikan oleh atasan kepada bawahannya dimana permasalahan itu mengganggu *Downward Communication* yang ada di PT. Jago Rental Sidoarjo. Permasalahan ini membuat penyampaian informasi yang diterima oleh bawahan menjadi kurang maksimal dan kurang jelas, padahal bawahan bisa mendapatkan lebih tentang informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan metode survei.

Melalui hasil penelitian ini ditemukan bahwa permasalahan *Downward Communication* yang terjadi di PT. Jago Rental Sidoarjo adalah karena adanya kesalahan penggunaan metode komunikasi oleh atasan dalam *Downward Communication*, atasan menggunakan metode komunikasi yang kurang tepat untuk menyampaikan pesan-pesan kepada bawahannya, atasan lebih banyak menggunakan metode tulisan dan kurang dalam penggunaan metode lisan dan hal itu menimbulkan ketidakjelasan pesan yang berdampak pada kinerja bawahan PT. Jago Rental Sidoarjo yang tidak mendapatkan informasi yang cukup untuk panduan kerja mereka.

Kata Kunci : *downward communication, jenis informasi, metode lisan dan tulisan*

ABSTRACT

Monkales, Dyllen. NRP. 1423010005 *Quantitative Descriptive Study of Downward Communication in PT. Jago Rental Sidoarjo*. Faculty of Communication Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya 2014.

In the organization, downward communication is dominant tells about the information and the method which is used in delivering messages. Based on the research conducted in PT. Jago rental Sidoarjo, it was obtained a conclusion that downward communication happened in PT. Jago Rental has a few problems, which was caused by some trivial problem neglected by the General Manager of PT. Jago Rental Sidoarjo. This problems make the delivery of the message became vague, when employees are able to get more of the information needed. This study uses survey

Through the results of this study found that the problems that occurred in Downward Communication PT. Jago Rental Sidoarjo is due to an error by a superior use of communication methods in Downward Communication, Manager using less precise methods of communication to convey messages to employees, managers use more non-verbal methods and too few use of verbal methods, it raises vagueness messages that impact on the performance of employees in PT. Jago Rental Sidoarjo which do not get enough information to guide their work.

Key words: downward communication, types of information, verbal and non-verbal method