

SKRIPSI

EFEKTIVITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR PUSAT

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



Disusun oleh:
Ferrary Kartika Ramadhyan
NRP. 1423011100

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2015**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Ferrary Kartika Ramadhyan

NRP : 1423011100

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul: *EFEKTIVITAS DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR PUSAT 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 kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 24Juli 2015

Penulis

Ferrary Kartika Ramadhyan

NRP. 1423011100

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


**EFEKTIVITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT.
PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR PUSAT**


Oleh:

Ferrary Kartika Ramadhyan

NRP. 1423011100

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

Pembimbing I : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom (
NIK. 142.09.0645

Pembimbing II : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si 
NIK. 142.09.0647

Surabaya, 24 Juli 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada: 13 Juli 2014

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



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

Dewan Penguji:

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0634



2. Sekretaris: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIK. 142.09.0647



3. Anggota : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom ()
NIK. 142.09.0633



4. Anggota : Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0645

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Ferrary Kartika Ramadhyan

NRP : 142011100

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : EFEKTIVITAS *DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT. PLN
(PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR PUSAT

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 27 Juli 2014

Yang menyatakan,

Materai Rp. 6000

Ferrary Kartika Ramadhyan

Halaman Persembahan

Alhamdulillah atas berkah dan rahmat dari Allah SWT kepada saya yang akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, karya sederhana ini saya persembahkan untuk Mama saya tercinta yang selalu memberikan dorongan dan memberikan segalanya yang terbaik untuk anak-anaknya dan Papa yang selalu mendoakan anaknya tanpa pernah ada putus dan bosan. Kupersembahkan juga para sahabat yang selalu memberi semangat dan motivasi ketika saya mulai putus asa dan hilang semangat, kata-kata yang selalu saya garis bawah adalah “Masuk kuliah sama-sama, lulus juga sama-sama”. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih kepada Mama, papa, keluarga dan para sahabat. Tanpa kalian mungkin skripsi ini akan lama terselesaikan. *Love you all.*

**“Keajaiban berpihak kepada yang berani dan keberuntungan
berpihak kepada yang bertindak.”**

-Mario Teguh-

Sidoarjo, 22 Juni 2015

Ferrary Kartika Ramadhyan

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa khususnya Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian serta dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dan tanpa ada halangan yang berarti.

Penelitian ini disusun berdasarkan apa yang telah peneliti lakukan pada saat dilapangan yakni pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Embong Trengguli 19-21 Surabaya. Penelitian ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam menyelesaikan program Studi Ilmu Komunikasi. Selain itu menuntaskan program studi S1 yang peneliti tempuh skripsi ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada peneliti baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat peneliti temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan penelitian pada tepat waktu.
2. Mama saya tercinta, yang selalu mendukung dan memberikan dorongan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Terimakasih atas kekuatan dan ketegarannya selama ini, saya berjanji akan selalu membuat mama tersenyum dan bangga sama saya. Papa saya yang selalu membantu saya ketika saya membutuhkan, terima kasih atas doa-doa kalian yang selalu menyertai saya.
3. Kak Dhany dan Mbak Frida, kakak-kakakku tersayang. Terimakasih atas bantuannya. Terima kasih bantuan semangatnya. Untuk Kakakku Dhany semangat untuk thesisnya, *one step closer bro.*

4. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur khususnya ibu Elly dan Pak Pinto, terimakasih atas semangatnya dan waktunya sudah mau disusahkan oleh saya. Tanpa kalian skripsi ini tidak akan bisa jalan dengan lancar.
5. Ibu Maria dan Ibu Yuli selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas bimbingan, kesabaran dan dukungannya kepada saya, terimakasih juga buat semangat yang selalu diberikan kepada saya.
6. Terimakasih kepada Ibu Anas dan Pak Fins selaku dosen penguji.
7. Bu Tina dan Pak Jati yang selalu memberikan saya kemudahan saat meminta surat untuk urusan penelitian.
8. Sarah, Uli, Irma, Evelyn, Nidia, Yunia dan Terry. Kawan-kawan seperjuanganku yang selalu memberi semangat dan bantuan ketika saya kesusahan dan mulai putus asa. *Love you full guys.*
9. Oka Mahendra Pribadi. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, semangat dan perhatiannya. Terima kasih telah menjadi sosok kakak, sahabat dan yang terkasih untuk saya. Semangat, cepat menyusul ya.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, begitu pula dalam penulisan ini, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan penelitian skripsi ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Akhir kata semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur merupakan perusahaan bidang kelistrikan milik negara dan merupakan pusat dari kelistrikan yang ada di Jawa Timur. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur memiliki enam divisi yang berbeda-beda dengan pola karyawan yang berbeda-beda pula. Komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan wajib terlaksana dengan baik demi kelangsungan perusahaan.

Penelitian ini dapat menunjukkan bahwa *downward Communication* pada perusahaan ini efektif dalam pemberian informasi menurut jenis-jenisnya. Namun tentunya dalam penyampaian informasi ini tidak selalu berjalan dengan mulus, hambatan merupakan sesuatu yang lumrah terjadi pada setiap perusahaan. Pemilihan metode yang baik menjadi sangat penting bagi karyawan, karena metode yang digunakan memiliki pengaruh atas informasi yang akan didapatkan.

Downward communication yang berjalan dengan baik akan membuat karyawan bekerja lebih efisien, serta hubungan antara manajemen dengan karyawan menjadi lebih dekat. Hal tersebut tentunya semata-mata untuk kelancaran dan kelangsungan kinerja PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur sendiri.

Kata kunci: *Downward Communication*, Jenis Informasi, Metode dalam penyampaian informasi

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) Distribution of East Java is the company of the state-owned electricity sector and the center of electricity in East Java. PT. PLN (Persero) Distribution of East Java has six different divisions with different patterns of employees. A good communication between superiors and subordinates shall be done well for the survival of the company.

This study may indicate that the downward Communication on the company is effective in the provision of information according to the types. But of course in the delivery of this information doesn't always go smoothly, barriers is something that is common place in every company. Selection of a good method becomes extremely important for employees, because the method used has an influence on the information to be obtained.

Downward communication that goes well will make employees work more efficiently, as well as the relationship between management and employees closer together. It is of course solely for the smooth and continuity performance of PT. PLN (Persero) Distribution of East Java.

Keywords: Downward Communication, type of informations, the method of how the information delivery

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam.....	i
Surat Pernyataan Originalitas.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Halaman Persembahan Skripsi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak.....	ix
Abstrac.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xviii
Bab I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Batasan Masalah.....	8
I.5. Manfaat Penelitian.....	8
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Kerangka Teori.....	10
II.1.1. Komunikasi Organisasi.....	10
II.1.2. Efektivitas Komunikasi.....	11
II.1.3. Arus Komunikasi Organisasi.....	12
II.1.4. <i>Downward Communication</i>	14

II.1.4.1. Jenis Informasi <i>Downward Communication</i>	15
II.1.4.2. Metode <i>Downward Communication</i>	18
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	19
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	21
Bab III METODE PENELITIAN	
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22
III.2. Metode Penelitian.....	23
III.3. Identifikasi Variable Penelitian.....	23
III.4. Definisi Konseptual.....	24
III.5. Definisi Operasional.....	25
III.6. Populasi dan Sampel.....	27
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	29
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	32
III.9.1. Teknik Validitas.....	32
III.9.2. Teknik Reliabilitas.....	32
III.10. Teknik Analisis Data.....	33
Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	36
IV.1.1. Profil dan Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	36
IV.1.2. Visi dan Misi	40
IV.1.3. Makna Logo PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	41
IV.1.3.1. Elemen-elemen dasar lambang.....	41

IV.1.4. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	43
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
IV.2.1. Hasil Pengujian Validitas.....	44
IV.2.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	44
IV.3. Temuan dan Pembahasan.....	54
IV.3.1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	55
IV.3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi.....	55
IV.3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
IV.3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
IV.3.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
IV.3.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
IV.4. Deskripsi Frekuensi Efektivitas <i>Downward Communication</i>	61
IV.4.1. Efektivitas Efektivitas <i>Downward Communication</i> dilihat dari jenis informasi.....	61
IV.4.1.1. Efektivitas <i>Downward Communication</i> berdasarkan jenis informasi yang digunakan yakni <i>how to do a job</i>	61
IV.4.1.2. Efektivitas <i>Downward Communication</i> berdasarkan jenis informasi yang digunakan yakni <i>Rationale For Doing Jobs</i>	63
IV.4.1.3. Efektivitas <i>Downward Communication</i> berdasarkan jenis informasi yang digunakan yakni <i>Organizational Policies and Practice</i>	65
IV.4.1.4. Efektivitas <i>Downward Communication</i> berdasarkan jenis informasi yang digunakan yakni <i>Employee Performance</i>	67
IV.4.1.5. Efektivitas <i>Downward Communication</i> berdasarkan jenis informasi yang digunakan yakni <i>Mission of the Organization</i>	69
IV.4.2. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan.....	72

IV.4.2.1. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan yakni Metode Rapat.....	73
IV.4.2.2. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan yakni Metode Telepon.....	75
IV.4.2.3. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan yakni Metode Kontak Interpersonal.....	77
IV.4.2.4. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan yakni Metode Surat.....	79
IV.4.2.5. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan yakni Metode Memo.....	81
IV.4.2.6. Efektivitas <i>downward communication</i> dilihat dari metode yang digunakan yakni Metode Laporan Tertulis.....	83
IV.5. Tabulasi Silang antara Identitas Diri dengan Indikator Efektivitas <i>Downward Communication</i>	85
IV.5.1. Tabulasi Silang jenis kelamin dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator jenis informasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	85
IV.5.2. Tabulasi Silang usia dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator jenis informasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	87
IV.5.3. Tabulasi Silang pendidikan terakhir dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator jenis informasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	89
IV.5.4. Tabulasi Silang masa kerja dengan dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator jenis informasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	90

IV.5.5. Tabulasi silang jenis kelamin dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode lisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	92
IV.5.6. Tabulasi silang usia dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode lisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	93
IV.5.7. Tabulasi silang pendidikan terakhir dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode lisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	94
IV.5.8. Tabulasi silang masa kerja dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode lisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	96
IV.5.9. Tabulasi silang jenis kelamin dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode tulisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	98
IV.5.10. Tabulasi silang usia dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode tulisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	100
IV.5.11. Tabulasi silang pendidikan terakhir dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode tulisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	102
IV.5.12. Tabulasi silang masa kerja dengan efektivitas <i>downward communication</i> indikator metode tulisan yang digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pusat.....	104
Bab V	KESIMPULAN DAN SARAN
V.1. Kesimpulan.....	106
V.2. Saran.....	107
V.2.1. Saran Akademis.....	107
V.2.2. Saran Praktis.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1.....	44
Tabel IV.2.....	45
Tabel IV.3.....	46
Tabel IV.4.....	46
Tabel IV.5.....	47
Tabel IV.6.....	48
Tabel IV.7.....	49
Tabel IV.8.....	50
Tabel IV.9.....	51
Tabel IV.10.....	52
Tabel IV.11.....	53
Tabel IV.12.....	54
Tabel IV.13.....	55
Tabel IV.14.....	56
Tabel IV.15.....	58
Tabel IV.16.....	59
Tabel IV.17.....	60
Tabel IV.18.....	61
Tabel IV.19.....	63
Tabel IV.20.....	65
Tabel IV.21.....	67
Tabel IV.22.....	69
Tabel IV.23.....	73
Tabel IV.24.....	75
Tabel IV.25.....	77

Tabel IV.26.....	79
Tabel IV.27.....	81
Tabel IV.28.....	83
Tabel IV.29.....	86
Tabel IV.30.....	87
Tabel IV.31.....	89
Tabel IV.32.....	90
Tabel IV.33.....	92
Tabel IV.34.....	93
Tabel IV.35.....	94
Tabel IV.36.....	96
Tabel IV.37.....	98
Tabel IV.38.....	100
Tabel IV.39.....	102
Tabel IV.40.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1.....	41
Gambar IV.2.....	41
Gambar IV.3.....	42
Gambar IV.4.....	42
Gambar IV.5.....	62
Gambar IV.6.....	64
Gambar IV.7.....	66
Gambar IV.8.....	68
Gambar IV.9.....	70
Gambar IV.10.....	74
Gambar IV.11.....	76
Gambar IV.12.....	78
Gambar IV.13.....	80
Gambar IV.14.....	82
Gambar IV.15.....	84