

**HUBUNGAN KOMUNIKASI ATASAN DAN BAWAHAN
DENGAN LOYALITAS KARYAWAN PT. MOPOLI RAYA
MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area*

OLEH

**JIHAN
168600431**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

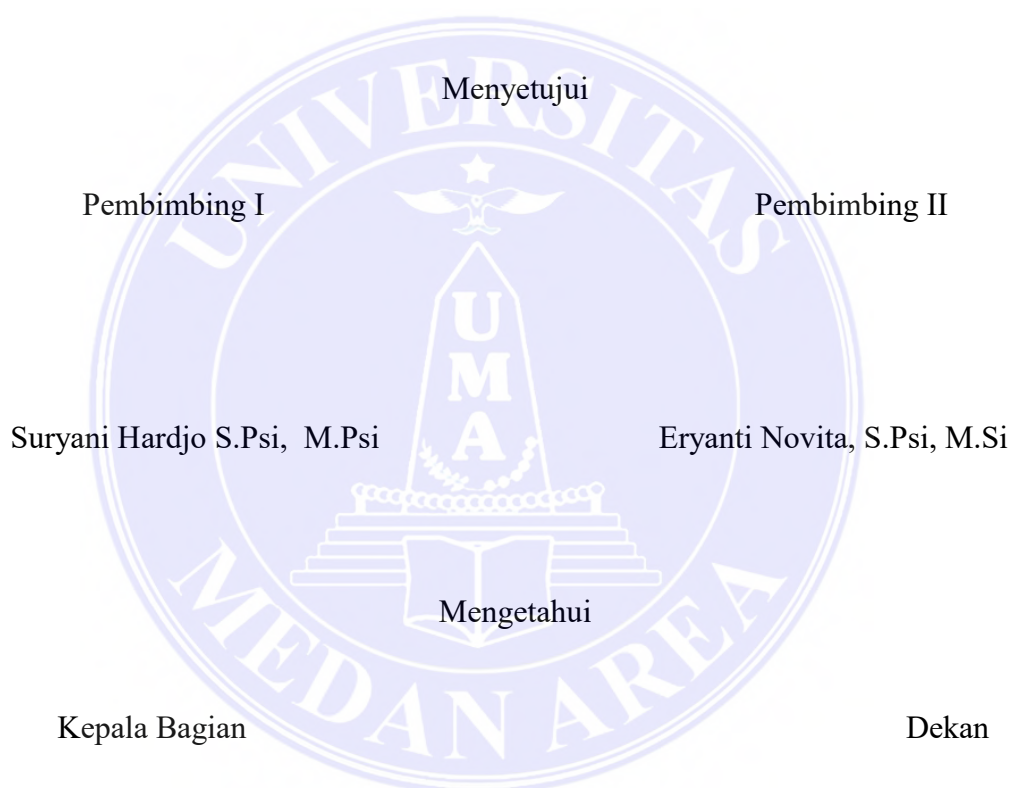
Document Accepted 27/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/21

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KOMUNIKASI ATAS
BAWAHAN DENGAN LOYALITAS
KARYAWAN PT. MOPOLI RAYA MEDAN

NAMA MAHASISWA : JIHAN
NO.STAMBUK : 168600431
PROGRAM STUDI : PSIKOLOGI



Arif Fachrian S.Psi, M.Psi

Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI

Pada tanggal:

06 Juli 2021

Mengesahkan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

Dekan

(Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi)

Dewan Penguji

1. Mulia Siregar, Drs, M. Psi
2. Azhar Aziz, S.Psi, M.Psi
3. Suryani Hardjo S.Psi, M.Psi
4. Eryanti Novita S.Psi, M.Psi

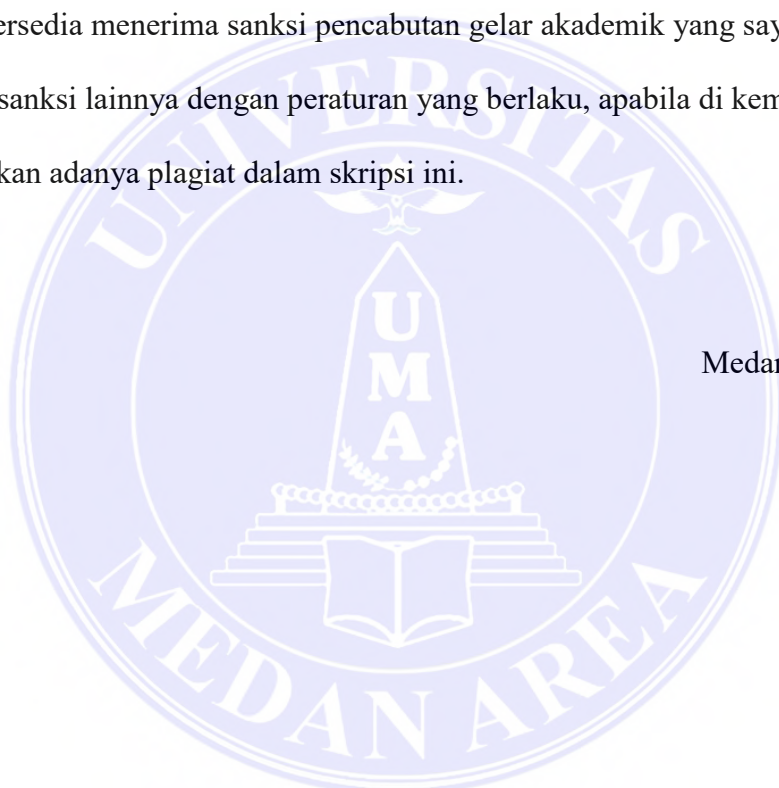
Tanda-tangan

.....
.....
.....
.....

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 06 Juli 2021

Jihan

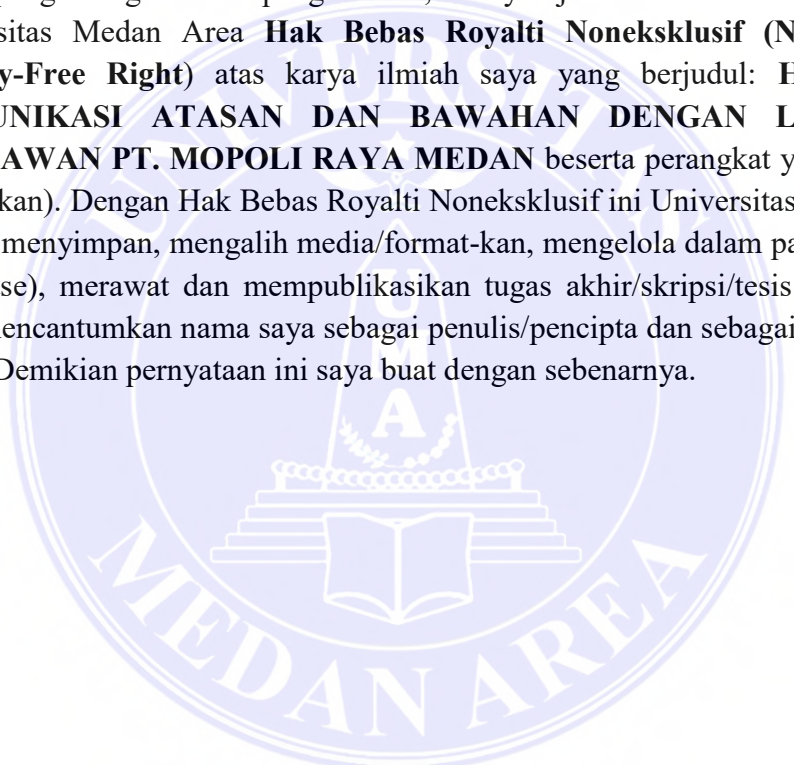
16.8600.431

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI


Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jihan
NPM : 168600431
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **HUBUNGAN KOMUNIKASI ATASAN DAN BAWAHAN DENGAN LOYALITAS KARYAWAN PT. MOPOLI RAYA MEDAN** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



MOTTO



“ Dan Allah tidak menjadikan pemberian bala bantuan itu melainkan sebagai khabar gembira bagi (kemenangan) mu, dan agar tenteram hatimu karenanya. Dan kemenanganmu itu hanyalah dari Allah Yang Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Atasan dan Bawahan Dengan Loyalitas Karyawan PT. Mopoli Raya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi atasan dan bawahan terhadap loyalitas karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Melalui penelitian ini diharapkan loyalitas karyawan dapat ditingkatkan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi tidak dapat terlaksanakan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak berikut:

1. Bapak Ketua Haji Agus Salim Siregar.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M. Eng. M. Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan I Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Arif Fachrian, S.Psi., M.Psi selaku Kepala Bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang telah memberikan izin penelitian dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran dan kritik serta motivasi selama penulis menulis penelitian ini.
7. Ibu Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran dan kritik serta motivasi selama penulis menulis penelitian ini.
8. Bapak Azhar Aziz, S.Psi, M,Psi selaku dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan saran dan kritik serta motivasi selama penulis menulis penelitian ini.
9. Bapak Mulia Siregar, Drs, M. Psi selaku dosen ketua yang telah membimbing dan memberikan saran dan kritik serta motivasi selama penulis menulis penelitian ini.
10. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area atas segala pengetahuan wawasan, dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
11. Semua Karyawan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan serta staff di perpustakaan Universitas Medan Area yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang diberikan.
12. Seluruh karyawan PT. Mopoli Raya Medan yang telah membantu penulis untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penulisan ini.
13. Kepada Papa dan Mama serta Bang Dema dan Kak Wulan yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan serta dukungan baik moral maupun material dan doanya kepada penulis.

14. Kepada teman baik saya Anisty Aurellia yang sudah dengan senang hati selalu menemani ke kampus untuk mengurus berkas skripsi dan selalu siap membantu dalam penulisan skripsi ini.
15. Kepada teman-teman baik saya Suci, Febi, Niken, Dita, Gebi, Tari atas semangat dan bantuan yang diberikan selama menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada teman baik saya Silvia Sunny yang selalu siap mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan dukungan serta bantuannya.
17. Kepada teman baik saya Megawati, Dicky, Ikha, Dinda, Genok, Kevin, Mangap, Ella, Eko, Haikal, Picok yang sudah menjadi bagian dari hidup saya dan membuat hari-hari saya menjadi lebih berwarna.
18. Kepada kelas Reg- B3 yang sudah menemani saya dari semester 1 hingga sekarang.
19. Dan kepada semua pihak yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Saya selaku peneliti sangat menyadari bahwa masih sangat banyak kelemahan pada skripsi ini baik tata tulis maupun isi yang ada. Maka dari itu saya selaku peneliti mengharapkan saran dan kritik untuk membantu saya menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang kalian berikan kepada saya selaku peneliti akan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT Aamiin. Demikian sebagai penutup saya selaku peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan ilmu Psikologi.

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI ATASAN DAN BAWAHAN DENGAN LOYALITAS KARYAWAN PT. MOPOLI RAYA MEDAN

OLEH

JIHAN

16.8600.431

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara Komunikasi Atasan Dan Bawahan Dengan Loyalitas Karyawan PT. Mopoli Raya Medan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ada hubungan positif antara komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan”, artinya semakin baik komunikasi atasan dan bawahan semakin tinggi loyalitas karyawan dan sebaliknya apabila komunikasi atasan dan bawahan buruk maka semakin rendah loyalitas karyawan. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan subjek berjumlah 90 orang karyawan. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala komunikasi atasan dan bawahan sebanyak 30 item (reliabilitas: 0,963) dan skala loyalitas 40 item (reliabilitas: 0,881). Metode analisis data menggunakan korelasi *product moment* untuk mengetahui bentuk hubungan dan besar nilai variabel komunikasi atasan dan bawahan dalam menjelaskan variabel loyalitas. Hasil analisis data menunjukkan ada hubungan signifikan antara komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas dimana $r_{xy} = 0,538$ dengan signifikan $p = 0,000 < 0,05$ Sehingga hipotesis yang diajukan diterima yaitu ada hubungan positif antara Komunikasi Atasan dan Bawahan dengan Loyalitas pada karyawan. Loyalitas dipengaruhi oleh Komunikasi Atasan dan Bawahan sebanyak 29,0% masih terdapat 71,0% dari faktor lain yang tidak diteliti di penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan empirik, menunjukkan bahwa karyawan pada PT. Mopoli Raya memiliki loyalitas dan komunikasi atasan dan bawahan tergolong baik.

Kata kunci: *komunikasi atasan dan bawahan, loyalitas, karyawan.*

ABSTRACT

CORRELATION OF COMMUNICATION BETWEEN MANAGER AND EMPLOYEE WITH THE EMPLOYEE LOYALTY OF PT. MOPOLI RAYA MEDAN

BY

JIHAN
168600431

Faculty of Psychology, University of Medan Area

The research objective was to determine the correlation communication between manager and employee with employee loyalty at PT. Mopoli Raya Medan. The hypothesis proposed in this study is "there is a positive correlation of communication between manager and employee with employee loyalty", meaning that the more better the communication between manager and employee the higher employee loyalty and vice versa if the communication between manager and employee is bad, the lower employee loyalty. Researchers used quantitative research methods with subjects totaling 90 employees. The measuring instrument in this study used a communication scale of manager and employee as many as 30 items (reliability: 0.963) and a loyalty scale of 40 items (reliability: 0.881). The data analysis method uses product moment correlation to determine the form of the relationship and the value of the communication variables of superiors and subordinates in explaining the loyalty variable. The results of data analysis show that there is a significant correlation between communication between manager and employee with loyalty where $r_{xy} = 0.538$ with a significant $p = 0.000 < 0.05$. So that the proposed hypothesis is accepted, that is, there is a positive correlation between communication between manager and employee with employee loyalty. Loyalty is affected by the Communication Between Manager and Employee as much as 29.0% there are still 71.0% of other factors not examined in this study. Based on the results of empirical calculations, it shows that employees at PT. Mopoli Raya has relativity good loyalty and communication between manager and employee.

Keywords: communication between superiors and subordinates, loyalty, employees.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat teoritis.....	8
2. Manfaat praktis.....	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Karyawan	9
1. Pengertian Karyawan	9
B. Loyalitas Karyawan	10
1. Pengertian Loyalitas Karyawan.....	10
2. Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan.....	14
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan	16
4. Indikator Loyalitas Karyawan	18
5. Dimensi Loyalitas.....	19
C. Komunikasi	20
1. Pengertian Komunikasi	20
2. Komunikasi Atasan Dan Bawahan.....	21
3. Jenis informasi yang dikomunikasikan ke bawah	22
4. Bentuk komunikasi atasan bawahan.....	24

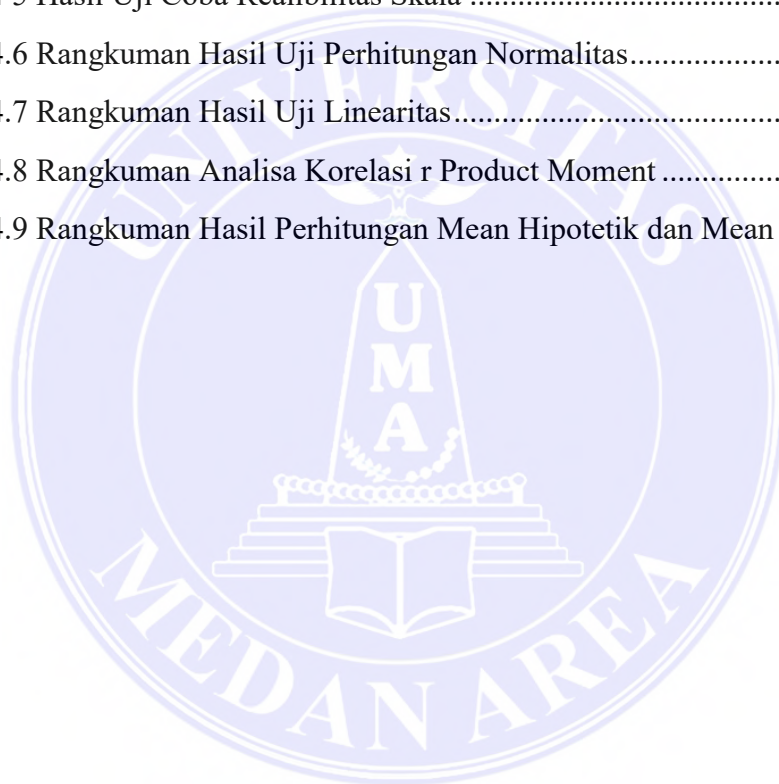
5. Faktor yang mempengaruhi komunikasi atasan bawahan	24
6. Dimensi komunikasi atasan-bawahan	26
D. Hubungan Komunikasi Atasan Dan Bawahan dengan Loyalitas Karyawan	30
E. Kerangka Konseptual	34
F. Hipotesis.....	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
A. Tipe Penelitian	35
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
C. Definisi Operasional.....	35
D. Populasi dan Sampel	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Validitas dan Reliabilitas	37
G. Analisis Data	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Orientasi Kancas Penelitian.....	39
B. Persiapan Penelitian	40
1. Persiapan Administrasi.....	40
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian	40
3. Uji Coba Alat Ukur	43
C. Pelaksanaan Penelitian.....	44
a. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Komunikasi Atasan dan Bawahan ...	45
b. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Skala Loyalitas	45
D. Analisa Data dan Hasil Penelitian.....	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Linearitas	47
c. Uji Hipotesis.....	48
d. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	49
E. Pembahasan.....	53
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56

B. SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	58



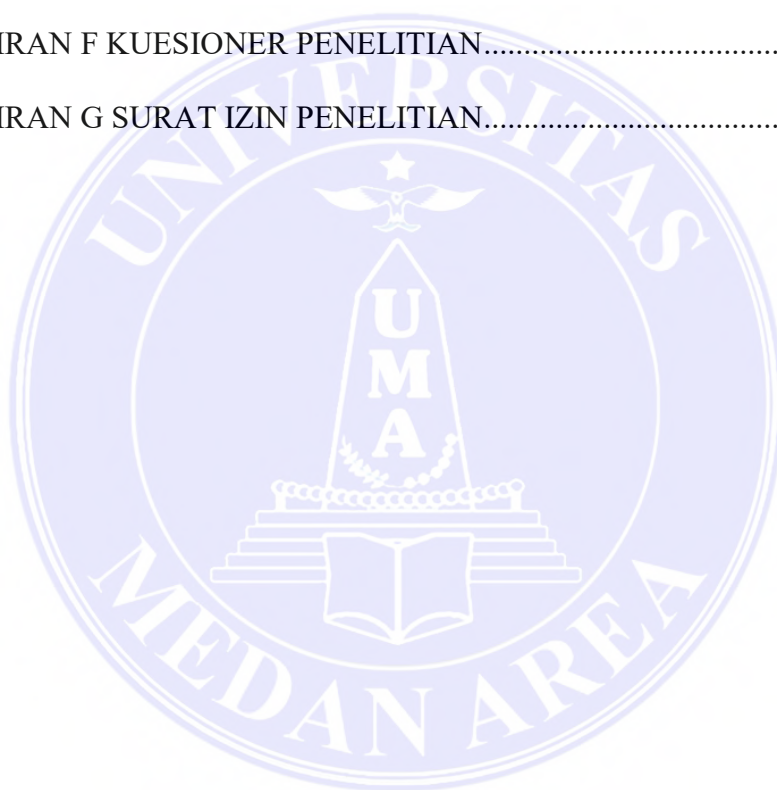
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi butir-butir item skala Komunikasi Atasan dan Bawahan Sebelum Disebar	41
Tabel 4.2 Distribusi butir-butir item skala Loyalitas Sebelum Disebar.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Butir-Butir Skala Komunikasi Atasan dan Bawahan Sesudah Disebar	45
Tabel 4.4 Distribusi Butir-Butir Skala Loyalitas Sesudah Disebar.....	46
Tabel 4 5 Hasil Uji Coba Realibilitas Skala	46
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Perhitungan Normalitas.....	47
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji Linearitas.....	48
Tabel 4.8 Rangkuman Analisa Korelasi r Product Moment	49
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	52



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DATA PENELITIAN	60
LAMPIRAN B UJI VALIDITAS & RELIABILITAS	68
LAMPIRAN C UJI NORMALITAS	76
LAMPIRAN D UJI LINEARITAS.....	78
LAMPIRAN E UJI HIPOTESIS.....	81
LAMPIRAN F KUESIONER PENELITIAN.....	83
LAMPIRAN G SURAT IZIN PENELITIAN.....	93



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, era persaingan global membuat tuntutan konsumen terhadap mutu dan jasa semakin meningkat. Hal ini mengakibatkan mutu dan pengelolaan dilakukan banyak perusahaan agar dapat meningkatkan pengunjung serta meningkatkan pendapatan perusahaan. Salah satu faktor yang mendorong perusahaan menjadi lebih baik adalah peran dari karyawan. Karyawan memiliki kedudukan yang penting. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari produktivitas kerja para karyawan. Loyalitas karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberadaan perusahaan. Membentuk karyawan dengan loyalitas tinggi adalah tugas pimpinan dalam menjaga komitmen bawahannya.

Sumber Daya Manusia (karyawan) merupakan unsur strategis dalam menentukan sehat dan tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya

mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat yang luas sebagai publik yang diukur dari kinerja dan loyalitasnya kepada suatu perusahaan.

Saat ini perusahaan sedang menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas karyawan, hal ini ditunjukkan dari kecenderungan karyawan meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja dalam masa kerja yang cukup singkat. Sulitnya mempertahankan loyalitas kerja karyawan ditunjukkan dari survei yang dilakukan oleh Towers Watson dalam *Global Workforce Study* (GWS) terhadap 32.000 karyawan di seluruh dunia termasuk lebih dari 1000 karyawan di Indonesia dari berbagai level dan demografi. Survei ini menunjukkan bahwa sebanyak 66% karyawan di Indonesia cenderung meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja dalam kurun waktu dua tahun. (Towers Watson dkk dalam Valentino dan Haryadi, 2016). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Loan Le Limited Company di Ho Chi Minh City (2013) juga menunjukkan rendahnya loyalitas karyawan saat ini. Hasil dari penelitian tersebut sebanyak 41% karyawan bekerja dibawah enam bulan. Sejalan dengan penelitian ini, Labor Magazine (2013) mengemukakan bahwa dari 445 karyawan sebanyak 39% karyawan mengundurkan diri dari perusahaan tempatnya berkerja dalam kurun waktu 1-2 tahun dan ada 26% karyawan yang mengundurkan diri setelah 3 tahun bekerja (Khuong & Thien, dalam Valentino dan Haryadi, 2016). Hasil yang menunjukkan ketidak loyalan karyawan ini membuat perusahaan berada di situasi yang sulit untuk mempertahankan efektivitas operasi harian dan efisiensi biaya karena perusahaan perlu melakukan training kembali pada karyawan baru dan mengeluarkan biaya tambahan untuk perekrutan karyawan baru.

Karyawan yang merasakan kepuasan terhadap perusahaan atas kinerja karyawan, akan meningkatkan kinerja dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Kinerja karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi lebih baik dibandingkan dengan karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah. Sikap tersebut akan menimbulkan perilaku loyalitas. Sebaliknya, jika karyawan tidak loyal terhadap perusahaan maka kinerja yang dihasilkan tidak dapat maksimal. Hal ini dapat dilihat dari tingkat loyalitas terhadap perkembangan karier karyawan di perusahaan.

Rangkayo (dalam Valentino dan Haryadi, 2016) mengatakan bahwa sepertiga atau lebih profit sebuah perusahaan dihasilkan oleh karyawan yang loyal sedangkan apabila perusahaan memiliki karyawan yang tidak loyal dalam artian bekerja setengah hati maka perusahaan akan mengalami kerugian sebesar 50% dari biaya gaji yang dikeluarkan. Nip-Nip (dalam Valentino dan Haryadi, 2016) mengatakan bahwa seorang karyawan yang loyal dan sudah berkomitmen akan rela berkorban demi perusahaannya yang diwujudkan dengan rela bekerja lembur, bekerja di luar tanggung jawabnya, berani berjuang dan rela tidak digaji ketika perusahaan sedang terpuruk. Loyalitas karyawan akan membentuk pelayanan konsumen yang maksimal sehingga loyalitas pelanggan juga akan kuat. Loyalitas karyawan dapat dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawannya dan mampu menampilkan kinerja yang optimal, karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaannya akan mendatangkan keuntungan yang tinggi dan menjadikannya aset bagi

perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena karyawan dengan loyalitas yang tinggi tahu apa yang disukai dan tidak disukai oleh masyarakat, apa yang membuat perusahaan dapat stabil pada posisinya.

Daya saing yang sangat kuat dalam dunia bisnis, menuntut setiap pelaku organisasi untuk terus meningkatkan dan berhasil dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia menjadi hal yang sangat krusial, di mana selayaknya kebutuhan karyawan diperhitungkan agar karyawan memiliki tanggung jawab dan peranan yang baik serta memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan (Mulyadi, 2015). Loyalitas karyawan didalam suatu perusahaan atau organisasi juga dipengaruhi oleh komunikasi atasan dan bawahan.

Menurut Zelko dan Danced (dalam Asyifa, 2016) komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi penjualan hasil produksi, pembuatan iklan dan hubungan dengan masyarakat umum

PT Mopoli Raya Medan merupakan organisasi perusahaan dimana didalamnya dipastikan adanya komunikasi. Definisi fungsional komunikasi organisasi menurut R. Wayne Pace Don F. Faules dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Organisasi (strategi meningkatkan kinerja perusahaan) adalah “komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi

tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit unit komunikasi dalam hubungan hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Goldhaber dalam bukunya Sasa Djuarsa Sandjaja (2008) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai “arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain”. Dalam jaringan komunikasi yang terbentuk, masing masing anggota melakukan proses komunikasi untuk kepentingan organisasi maupun untuk pemenuhan kebutuhan interaksi dengan orang lain dalam ruang lingkup organisasi tersebut.

Wayne Pace Faules dalam bukunya komunikasi organisasi mengatakan iklim komunikasi organisasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon pegawai terhadap anggota lainnya, harapan-harapan, konflik antarpersonal, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut.

Komunikasi merupakan kebutuhan pokok bagi manusia untuk memenuhi segala bentuk kegiatan hidup baik antar individu maupun kelompok. Dalam suatu perusahaan atau organisasi makna komunikasi sangatlah penting. Sebagai makhluk sosial, manusia diharuskan selalu berhubungan dengan individu atau kelompoklain, hubungan ini memerlukan adanya interaksi untuk menyampaikan atau menerima suatu informasi guna memenuhi kebutuhan hidup.

Kincaid (dalam Cangara, 2002) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain, yang pada gilirannya

akan tiba pada saling pengertiann yang mendalam. Komunikasi mempunyai peranan penting yaitu sarana interaksi antar individu sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Konteks komunikasi memiliki ciri dan karakteristik yang berbeda dengan konteks komunikasi lain, khususnya dalam komunikasi organisasi. Pada komunikasi organisasi, biasanya proses komunikasinya lebih terorganisir dan teratur.

Komunikasi organisasi meliputi komunikasi yang terjalin didalam dan di sekitar lingkungan yang besar (West&Turner,2007). Komunikasi terjadi untuk berinteraksi satu sama lain, baik dalam urusan pekerjaan, ataupun keinginan dalam mendekati diri antar karyawan. Apabila komunikasi dalam organisasi tidak efektif, dapat dikatakan bahwa organisasi itu tidak berjalan dengan baik (Romli,2011).

Dapat disimpulkan komunikasi organisasi bagi PT. Mopoli Raya Medan berpengaruh untuk menghasilkan pedoman bagi keputusan keputusan dan tindakan tindakan anggota dan mempengaruhi pesan pesan mengenai organisasi. Dengan adanya fungsi komunikasi PT. Mopoli Raya Medan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik dengan sesamanya agar hubungan yang diciptakan menjadi harmonis.

Dari hasil observasi, peneliti menemukan bahwa beberapa karyawan pada PT. Mopoli Raya Medan kurang memiliki loyalitas yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan adanya karyawan yang memiliki hubungan yang kurang baik dengan sesama karyawan juga dengan atasannya. Banyak karyawan terutama ibu-ibu yang gemar mengobrol dengan teman-teman seruangannya pada saat jam kerja. Beberapa karyawan juga tidak bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan

pekerjaan kantor. Ada beberapa karyawan juga terkadang kurang peduli dengan lingkungan sekitarnya, seperti kurang mau bekerja sama dengan karyawan lainnya. Meskipun 40% karyawan seperti ini, tetapi hal ini tetap saja berpengaruh terhadap perusahaan tersebut. Beberapa bulan terakhir ini sekitar 20% karyawan yang resign dari perusahaan tersebut dikarenakan satu dan lain hal.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk menjawab permasalahan diatas. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Komunikasi Atasan dan Bawahan dengan Loyalitas Karyawan Pada PT. Mopoli Raya Medan ”. Secara teori hubungan Komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan tersebut pasti ada, namun peneliti ingin mencari tahu seberapa besar pengaruh hubungan itu.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, loyalitas dapat menurun apabila komunikasi antara atasan dan bawahan tidak berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan banyak karyawan yang merasa tidak nyaman dan resign dikarenakan hubungan komunikasi dengan atasannya tidak berjalan dengan baik.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu menjelaskan tentang komunikasi atasan dan bawahan, loyalitas kerja dan hubungan komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan pada pada PT. Mopoli Raya Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan pada PT. Mopoli Raya Medan?

E. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan pada PT. Mopoli Raya Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Memberikan manfaat terhadap disiplin ilmu pengetahuan, khususnya bidang psikologi industri. Terutama mengenai hubungan komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan pada PT. Mopoli Raya Medan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian dapat digunakan oleh para praktisi yang berhubungan dengan dunia psikologi industri dan menjadi informasi bagi pihak perusahaan sehingga mereka dapat mengetahui gambaran dari komunikasi pimpinan terhadap bawahannya yang berhubungan dengan loyalitas para karyawan pada PT Mopoli Raya Medan, serta dapat memberikan umpan balik bagi pimpinan untuk mengoreksi setiap kinerja perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Menurut Manullang (2003) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka yang berkerja pada suatu badan usaha atau perusahaan baik swasta maupun pemerintahan dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan.

Menurut Sedarmayanti (2001) karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Dapat disimpulkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga atau perusahaan dengan balas jasa berupa uang.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah seseorang yang bekerja di suatu perusahaan dengan menjual jasa tenaga atau pikiran yang diberikan imbalan kerja oleh perusahaan sesuai dengan perundang-undangan.

B. Loyalitas Karyawan

1. Pengertian Loyalitas Karyawan

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Utomo (Irvan dkk,2016) Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld (dalam Santoso dan Putri, 2007), semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Wicaksono (dalam Haryati, 2016) menyatakan loyalitas adalah setia pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain/perusahaan tempat dia meletakkan loyalitasnya. Menurut Hasibuan (dalam Haryati, 2016), Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Dalam jurnal Maharani dkk (2013). Loyalitas

berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam organisasi dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi. Menurut Sudimin (2003), loyalitas berarti Kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Sedangkan loyal menurut Siagian (2005), Suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain.

Menurut Robbins (dalam Maharani dkk, 2013), Loyalitas adalah keinginan untuk memproteksi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain. Fletcher merumuskan loyalitas sebagai kesetiaan kepada seseorang dengan tidak meninggalkan, membelot atau tidak mengkhianati yang lain pada waktu diperlukan. Menurut Hasibuan (2011), Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Menurut Pambudi (dalam Maharani dkk, 2013), di masa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas para karyawan hanya diukur dari jangka waktu lamanya karyawan tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas para karyawan telah sedikit bergeser ke arah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang mencurahkan perhatian, pikiran dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut. Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta

dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

Budiman (2009) Loyalitas berasal dari kata dasar “loyal” yang berarti setia atau patuh, loyalitas berarti mengikuti dengan patuh dan setia terhadap seseorang atau system/peraturan. Istilah loyalitas ini sering didefinisikan bahwa seseorang akan disebut loyal atau memiliki loyalitas yang tinggi jika mau mengikuti apa yang diperintahkan. Organisasi atau pengusaha mengartikan loyalitas adalah suatu kesetiaan karyawannya kepada perusahaannya. Dalam perkembangannya, arti kata loyalitas sering dimanfaatkan oleh organisasi untuk memanfaatkan karyawan semaksimal mungkin tanpa memperhatikan kebutuhan karyawannya.

Organisasi atau pelaku organisasi melakukannya karena meyakini bahwa karyawan tidak memiliki posisi tawar yang seimbang. Dalam hal ini, organisasi tadi menganggap hubungannya dengan karyawan tidak sebagai partner, tetapi sebagai majikan dan pegawai, yang memberi upah dan yang meminta upah. Sebuah paradigma yang masih tersisa dari era perbudakan.

Organisasi pun akan dengan mudah memberi label “tidak loyal” kepada karyawannya jika karyawannya tersebut tidak mengikuti apa yang diperintahkan oleh organisasi, misalnya tidak mau kerja lembur atau tidak mengikuti suatu kegiatan yang diminta oleh organisasi meski pekerjaan/kegiatan tersebut diluar jam kerja.

Kadang, arti kata "organisasi" pun sering diganti maknanya, dengan "pengambil keputusan" organisasi yang sejatinya adalah seorang karyawan di organisasi tersebut. Karyawan yang kebetulan menjadi penentu kebijakan perusahaan ini seringkali memanfaatkan posisinya untuk kepentingan lain (baca:diri sendiri) sehingga banyaknya kepentingan dalam menentukan kata "loyal atau tidak loyal" sangat besar pengaruhnya. Dalam pengamatan saya, para pemangku kebijakan organisasi ini adalah karyawan pada level manajerial, Supervisor/Manager di bagiannya, atau seorang HRD Manager misalnya.

Loyalitas menurut karyawan atau para professional adalah kesetiaan pada pekerjaan atau profesi. Sementara organisasi hanya dipandang sebagai tempat bekerja, dan kewajiban karyawan hanyalah bekerja dan mengikuti peraturan yang berlaku di organisasi tersebut, dan tentu saja harus mendapatkan hak-nya sesuai kesepakatan. Jika ada kewajiban lain yang harus dilakukan dan diluar kesepakatan, maka harus ada kompensasi atau benefit tambahan, misalnya jika harus bekerja lembur maka harus mendapatkan upah tambahan. Dari sudut pandang ini, karyawan berharap mereka dianggap sebagai partner oleh organisasi dan bersama dengan stake holder/pemilik kepentingan lainnya (customer, supplier, pemegang saham, lingkungan dan masyarakat sekitar) dianggap sama dan penting.

Karyawan hanya akan loyal terhadap organisasi tempatnya bekerja jika menemukan kenyamanan dan rasa aman. Dia merasa nyaman dengan lingkungannya, dengan sikap atasan atau rekan kerjanya, merasa aman dengan masa depannya, karir dan pekerjaannya. Rasa nyaman ini dengan sendirinya akan menumbuhkan kedekatan, kebahagiaan dan rasa memiliki. Sementara bekerja dan

memiliki pekerjaan adalah salah satu cara untuk mendapatkan rasa aman. Jika kedua hal tersebut ada, maka dengan sendirinya loyalitas karyawan akan meningkat.

Kedua pemahaman arti kata loyalitas tersebut tentu saja berbeda dan bersebrangan. Organisasi, termasuk juga karyawan pengambil kebijakan organisasi yang (merasa) mewakili organisasi, memahami loyalitas adalah kepatuhan pada organisasi (atasan, peraturan) tanpa syarat. Sementara karyawan memahami arti kata loyalitas sebagai kesetiaan terhadap profesi dan pekerjaan, bukan pada atasan atau organisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas menurut karyawan atau para profesional adalah kesetiaan seseorang terhadap pekerjaan atau profesi. Dan organisasi hanya dipandang sebagai tempat bekerja, dan kewajiban karyawan adalah bekerja mengikuti peraturan yang berlaku pada organisasi tersebut.

2. Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan

Loyalitas kerja karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam organisasi, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja karyawan. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen organisasi yang berkaitan dengan karyawan maupun organisasi. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (dalam Soegandhi dkk, 2013) yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain.

1. Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam organisasi untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh

manajemen organisasi ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.

2. Tanggung jawab pada perusahaan/organisasi. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
3. Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
4. Rasa memiliki. Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap organisasi akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap organisasi sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan organisasi.
5. Hubungan antar pribadi. Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.
6. Kesukaan terhadap pekerjaan. Organisasi harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan

dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek loyalitas terdiri dari taat pada peraturan, tanggung jawab terhadap perusahaan, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, kesukaan terhadap pekerjaan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Steers dan Porter (dalam Heryati, 2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor :

1. Karakteristik pribadi, meliputi : usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras, dan sifat kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan, meliputi : tantangan kerja, stres kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas.
3. Karakteristik desain perusahaan/organisasi, yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.
4. Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi, yaitu internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan tersebut meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya terhadap perusahaan sehingga menimbulkan

rasa aman, merasakan adanya kepuasan pribadi yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Salah satu survey tentang loyalitas yang dikutip Drizin & Schneider (dalam Runtu, 2014) menunjukkan bahwa pendorong utama untuk loyalitas karyawan adalah fairness. Hal itu mencakup: fair dalam penggajian, fair dalam penilaian kinerja, dan fair dalam perumusan dan pengimplementasian kebijakan. Sedangkan Mc Quiness (dalam Runtu, 2014) mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi akan berdampak pada loyalitas karyawan. Peran komunikasi dalam meningkatkan loyalitas karyawan ini didukung oleh Smith & Rupp (dalam Runtu, 2014).

Antoncic & Antoncic (dalam Runtu, 2014) Menyatakan bahwa penurunan loyalitas umumnya disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap keputusan dan kebijakan organisasi, buruknya komunikasi dan aliran informasi internal, serta gaya kepemimpinan dalam organisasi. Oleh karena itu, menurut Cunha (dalam Runtu, 2014) loyalitas harus dibangun antara lain melalui pengelolaan struktur, budaya, dan kepemimpinan dalam organisasi. McGuinness (dalam Runtu, 2014) menyatakan bahwa meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, komunikasi efektif dan terbuka, pengembangan saling percaya, pengembangan karir, serta penggajian berdasarkan produktivitas, dan fleksibilitas tunjangan dapat menimbulkan loyalitas pada karyawan.

Loyalitas karyawan juga dapat dibangun melalui hubungan yang baik antara atasan dan bawahan. Membangun hubungan saling percaya satu sama lain merupakan satu bentuk kompensasi yang sangat bermakna bagi karyawan. Karyawan harus tahu bahwa atasan mereka memperlakukan mereka sebagai

pribadi tidak sekedar “sumber daya” sebelum mereka termotivasi untuk memberi yang terbaik bagi organisasi, Boltax (dalam Runtu, 2014). Loyalitas karyawan itu ada dalam satu organisasi apabila karyawan percaya bahwa dalam tujuan organisasi, karyawan dapat mencapai tujuan mereka.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh organisasi baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga Soegandhi, dkk (2013) menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi: adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain organisasi dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan/organisasi, pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi. Selain itu komunikasi yang efektif didalam suatu organisasi juga sangat berdampak pada loyalitas karyawan.

4. Indikator Loyalitas Karyawan

Ada 16 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Powers (dalam Heryati, 2016), yaitu:

- a. Tetap bertahan dalam organisasi.
- b. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.

- c. Menjaga rahasia bisnis perusahaan.
- d. Mempromosikan organisasinya kepada pelanggan dan masyarakat umum.
- e. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat.
- f. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
- g. Tidak bergosip, berbohong atau mencuri.
- h. Membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- i. Ikut berkontribusi dalam kegiatan sosial organisasi.
- j. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.
- k. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental organisasi.
- l. Mau mengikuti arahan atau instruksi.
- m. Merawat properti organisasi dan atau tidak memboroskannya.
- n. Bekerja secara aman.
- o. Tidak mengakali aturan organisasi termasuk ijin sakit.
- p. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

5. Dimensi Loyalitas

Loyalitas memiliki dua dimensi: internal dan external. Loyalitas pada dasarnya adalah keterikatan emosional. Dimensi internal adalah komponen emosional yang meliputi rasa peduli (*feeling of caring*), rasa kedekatan (*feeling of affiliation*), dan rasa akan tanggung jawab (*feeling of commitment*). Dimensi eksternal terdiri dari perilaku yang menampilkan komponen emosional dan merupakan bagian dari loyalitas yang paling banyak berubah (Mehta et al, 2010).

C. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu cum, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata units, kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion* diperlukan usaha dan kerja. Kata *communion* dibuat kata kerja *communicate* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap cakap atau bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Jadi komunikasi berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan (Hardjana, 2003).

Longman Dictionary of Contemporary English memberikan definisi kata *Communicate* sebagai upaya untuk memuat pendapat, mengatakan perasaan, menyampaikan informasi dan sebagainya agar diketahui atau dipahami oleh orang lain (*to make opinion feelings, information etc, known or understood by others*). Arti lain yang dikemukakan dalam kamus tersebut adalah berbagi (*to share*) atau bertukar (*to exchange*) pendapat, perasaan, informasi, dan sebagainya. Adapun *communication* diartikan sebagai tindakan atau proses berkomunikasi (*the act or process of communicating*). Dennis Murphy dalam bukunya *Better Business Communication* sebagaimana dikutip oleh Wursanto (1994) dalam bukunya *Etika Komunikasi Kantor*, mengatakan “*communication is the whole process used to reach other minds*” (komunikasi adalah seluruh proses yang dipergunakan untuk

mencapai pikiran pikiran orang lain). Adapun menurut Harwood, *“Communication is more technically defined as a process for conduction the memories”* (komunikasi didefinisikan secara lebih teknis sebagai suatu proses untuk membangkitkan kembali ingatan ingatan).

Komunikasi sebagai hal mendasar bagi PT. Mopoli Raya Medan dalam membangun loyalitas. Dengan adanya komunikasi antar anggota dan atasan bawahan dapat mengeluarkan pendapat, saling mengerti apa yang diinginkan satu sama lain, dan saling bertukar pikiran.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan (Hardjana, 2003).

2. Komunikasi Atasan Dan Bawahan

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah komunikasi atasan bawahan.

Komunikasi atasan bawahan meliputi komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah transaksi antara individu dengan lingkungan sekitarnya, yang meliputi orang lain seperti teman, keluarga, anak, rekan kerja, dan bahkan orang asing. Komunikasi atasan dan bawahan (vertikal) adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Robbins (2001) menjelaskan bahwa komunikasi vertikal adalah komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi/kelompok ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik.

Proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan atasan bawahan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2001). Keterbukaan dan kepercayaan ini terbentuk dari proses komunikasi interpersonal yang efektif.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi atasan dan bawahan adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam setiap divisi secara timbal balik.

3. Jenis informasi yang dikomunikasikan ke bawah

Menurut Katz dan Kahn dalam Purwanto (dalam Mulawarman dan Rosilawati, 2014), komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

- a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu. Tipe informasi ini memusatkan pada apa yang harus karyawan lakukan dan bagaimana melakukannya. Instruksi kerja yang berbentuk perintah, pengarahan, penjelasan dan deskripsi pekerjaan merupakan cara untuk menyampaikan informasi jenis ini.
- b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan. Tipe informasi ini bertujuan agar karyawan mengetahui bagaimana pekerjaan mereka berhubungan dengan tugas-tugas dan posisi lainnya dalam organisasi dan mengapa mereka melakukan pekerjaannya. Dengan kata lain, tipe informasi ini membantu karyawan mengetahui bagaimana pekerjaan mereka membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.
- c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional. Karyawan diberikan informasi mengenai jumlah jam kerja, gaji, program pensiun, asuransi kesehatan, liburan dan ijin cuti, program insentif, penalti dan hukuman.
- d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan. Informasi mengenai hasil kerja karyawan sangat penting dalam mempertahankan operasional perusahaan. Karyawan sering mengeluh, seperti mereka tidak tau bagaimana supervisor melihat performans mereka.
- e. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu, memberikan pengarahan atau intruksi kerja tertentu, memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus

dilakukan, memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional, memberiiikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan, menyajikan informasi mengenai aspek ideologi.

4. Bentuk komunikasi atasan bawahan

Bentuk komunikasi yang digunakan dalam komunikasi ke bawah (Muhammad, 2004):

- a. Bentuk lisan: rapat, diskusi, interview, telepon, sistem interkom, kontak interpersonal, laporan lisan, ceramah.
- b. Bentuk tulisan: surat, memo, telegram, majalah, surat kabar, deskripsi pekerjaan, panduan pelaksanaan pekerjaan, laporan tertulis, pedoman kebijaksanaan.
- c. Bentuk gambar: grafik, poster, peta, film, slide.

5. Faktor yang mempengaruhi komunikasi atasan bawahan

Arus komunikasi dari atasan kepada bawahan tidaklah selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain yaitu sebagai berikut (Thoha, 2005):

- a. Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokian atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya para pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi ke bawah. Pimpinan mau memberikan informasi kebawah bila mereka merasa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas pesan tersebut tetap dipengangnyanya. Misalnya seorang pimpinan akan mengirimkan pesan untuk

memotivasi karyawan guna menyempurnakan produksi, tetapi tidak mau mendiskusikan kebijaksanaan baru dalam mengatasi masalah-masalah organisasi.

b. Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dan tatap muka. Hal ini menjadikan pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan secara tertulis berupa buletin, booklet, dan film sebagai pengganti kontak personal secara tatap muka antara atasan dan bawahan.

c. Pesan yang berlebihan

Banyaknya pesan-pesan yang dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibebani dengan memo, buletin, surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh karyawan. Reaksi karyawan terhadap pesan tersebut biasanya cenderung tidak membacanya. Banyak karyawan hanya membaca pesan-pesan tertentu yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain dibiarkan saja tidak dibaca.

d. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirimkan ke bawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektifitasnya.

Penyaringan Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semua diterima mereka, tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi di antara karyawan, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada seorang supervisor mungkin memblok supervisor.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi komunikasi atasan dan bawahan adalah keterbukaan, kepercayaan pada pesan tulisan, pesan yang berlebih, ketepatan waktu.

6. Dimensi komunikasi atasan-bawahan

Persoalan utama dalam komunikasi atasan bawahan adalah sejauh mana komunikasi atasan dan bawahan dapat berjalan dengan efektif atau tidak. Apabila hasil yang didapat sama dengan tujuan yang diharapkan maka hasil komunikasi dinyatakan efektif, jika hasil yang didapatkan lebih besar dari tujuan yang diharapkan komunikasi dapat dikatakan sangat efektif, tetapi apabila hasil yang didapatkan lebih kecil dari tujuan yang diharapkan, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi tidak atau kurang efektif. komunikasi disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim (Thoha, 2005). Komunikasi atasan bawahan yang efektif dapat dianalisis dengan menggunakan beberapa dimensi berikut ini (Thoha, 2005):

a. Intensi

Komunikasi yang efektif jika diarahkan secara langsung untuk menyempurnakan pelaksanaan pekerjaan dan lebih menjadikan pegawai sebagai

harta milik perusahaan yang paling berharga. Komunikasi semacam ini tidak bersifat hal-hal pribadi dan seharusnya tidak berkompromi dengan perasaan-perasaan pribadi, harga diri, dan cita-cita pribadi. Komunikasi yang efektif hanyalah mengurus atau hanya diarahkan pada aspek-aspek pekerjaan pegawai.

b. Kekhususan

Komunikasi yang efektif dirancang untuk membekali penerima dengan informasi yang khusus sehingga mereka mengetahui apa yang seharusnya dikerjakan untuk suatu situasi yang benar. Suatu komunikasi yang tidak efektif jikalau bersifat umum dan meninggalkan tanda tanya bagi penerimanya. Misalnya mengatakan pada pegawainya bahwa pekerjaannya jelek, tanpa ada penjelesan apanya yang jelek, mengapa dia menilai jelek dan sebagainya.

c. Deskriptif

Komunikasi yang efektif dapat dilakukan dengan lebih bersifat deskriptif dibandingkan dengan yang bersifat evaluatif. Ini berarti hendaknya memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan pekerjaan, diceritakan kepada pegawai apa-apa yang telah dikerjakan dalam bahasa yang objektif, dan tidak dikemukakan hal-hal yang penilaian yang cenderung menggunakan dasar-dasar pertimbangan yang subjektif.

d. Kemanfaatan

Karakteristik ini meminta agar setiap komunikasi mengandung informasi yang dapat dipergunakan oleh pegawai untuk memperbaiki dan menyempurkan pekerjaannya dengan memberikan petunjuk atau latihan untuk menambah kecakapannya.

e. Tepat waktu

Komunikasi yang efektif jika terdapat pertimbangan-pertimbangan yang memperhitungkan faktor waktu yang tepat.

f. Kesiapan

Para pegawai hendaknya mempunyai kesiapan untuk menerima informasi tersebut. Dalam hal ini, setiap komunikasi hendaknya diperhitungkan apakah pegawai yang akan diberi informasi sudah siap atau belum.

g. Kejelasan

Komunikasi dapat dimengerti secara jelas oleh penerima. Suatu cara yang baik untuk mengetahui hal ini ialah membuktikan secara langsung dengan meminta kepada penerima untuk menyatakan secara pokok-pokok apa yang telah dibicarakan bersama. Cara lain ialah dengan melihat ekspresi raut muka sebagai salah satu indikator adanya pengertian.

h. Valid

Komunikasi hendaknya dapat dipercaya dan sah, memberikan informasi dengan benar dan tidak membiarkan pegawai memperbaiki kesalahan dengan informasi yang salah.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 dimensi komunikasi atasan dan bawahan yaitu, intensi, kekhususan, deskriptif, kemanfaatan, tepat waktu, kesiapan, kejelasan, valid.

Menurut Pace dan Faules (dalam Asyifa, 2016) dalam praktiknya komunikasi dari karyawan ke manajemen (komunikasi ke atas) tidaklah semudah yang diduga. Banyak faktor yang menyebabkan komunikasi ke atas tidak sesuai dengan harapan, antara lain disebabkan :

1. Kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka. Penelitian menunjukkan banyak pegawai merasa bahwa akan mendapat kesulitan bila mereka berbicara kepada pimpinan, dan cara terbaik agar mendapatkan penilaian positif dalam kinerja organisasi ialah bersikap sepakat dengan pimpinan.
2. Perasaan bahwa pimpinan organisasi tidak tertarik kepada masalah pegawai. Pegawai seringkali melaporkan bahwa manajer mereka tidak memperhatikan masalah mereka. Ada perasaan dikalangan staf bahwa para pimpinan tidak punya waktu untuk memperhatikan aspirasi bawahan, para pimpinan sudah terlalu sibuk dengan pekerjaan yang lebih penting, sehingga staf merasa bahwa atasan tidak tertarik dengan masalah yang akan disampaikan.
3. Kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai. Seringkali pimpinan tidak memberi penghargaan yang nyata ataupun terselubung untuk mempertahankan agar saluran komunikasi ke atas tetap terbuka.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal dibagi menjadi 2 yaitu, komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Faktor yang menyebabkan komunikasi ke atas tidak sesuai dengan harapan, antara lain disebabkan antara lain kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka, perasaan bahwa pimpinan organisasi tidak tertarik kepada masalah pegawai, kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai.

D. Hubungan Komunikasi Atasan Dan Bawahan dengan Loyalitas Karyawan

Karyawan merupakan penggerak dinamika kerja dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, semangat dan dengan motivasi dan loyalitas kerja yang tinggi pula. Dalam bertugas karyawan harus mengerjakan tugasnya dengan sepenuh hati dan ikhlas agar hasil yang didapat memuaskan dan sesuai arahan dari atasan. Hal yang sangat penting dan fundamental didalam sebuah perusahaan adalah loyalitas dan kebersamaan dari setiap karyawan dan pimpinannya yang akan sangat menentukan kemajuan dan perkembangan perusahaan mengingat adanya berbagai tantangan yang seringkali dialami oleh sebuah perusahaan.

Loyalitas karyawan dapat dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawannya dan mampu menampilkan kinerja yang optimal, karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Tercapainya tujuan organisasi terletak pada karyawan yang merupakan pelaksana atau yang menjalankan operasional organisasi. Menurut Reichheld (dalam Santoso dan Putri, 2007), semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi. Loyalitas karyawan dipengaruhi oleh 4 faktor karakteristik, yaitu karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik

desain perusahaan/organisasi, dan karakteristik pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi.

Loyalitas karyawan juga dapat dipengaruhi oleh komunikasi antara atasan dan bawahan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Siswanto (dalam Soegandhi dkk, 2013) dalam yaitu salah satu aspek loyalitas karyawan adalah hubungan antar pribadi. Hubungan antar karyawan dan atasan harus baik, komunikasi yang terjalin pun harus berjalan dengan baik.

Gibson (1996) Di tahun-tahun terakhir ini, banyak organisasi yang merasa semakin sulit untuk mendapatkan loyalitas dan keikatan dari para manajernya. Untuk berbagai alasan yang jelas, organisasi menilai loyalitas dan keikatan para karyawan. Karyawan semacam itu bekerja lebih keras dan mencapai sukses lebih besar daripada mereka yang tidak setia dan tidak punya ikatan. Akan tetapi, organisasi tidak bergantung semata-mata pada loyalitas, ia harus mensosialisasikan karyawan baru sehingga mereka setia. Proses komunikasi yang mendukung dan menghargai loyalitas dapat terwujud dalam banyak bentuk dan mencakup berbagai praktiskus khusus organisasi. Salah satu bentuk komunikasi yang sangat efektif melibatkan empat unsur pokok yaitu organisasi mendorong para karyawan untuk setia dengan memberikan imbalan, organisasi mempengaruhi karyawan agar tetap setia melalui bujukan, dan bukan paksaan, organisasi mengalihkan para karyawan dari nilai dan tujuan mereka menuju nilai-nilai dan tujuan organisasi, organisasi membentuk penampilan bahwa individu boleh melakukan pilihan bebas pada saat pengangkatan dalam dan tetap bekerja.

Melalui proses ini organisasi berusaha menimbulkan tingkat loyalitas yang tinggi. Dalam kenyataan para karyawan merasa wajib untuk setia pada organisasi

yang sudah bermurah di hati semacam itu. Tujuan system status dan pekerjaan yang diperkaya adalah untuk senantiasa memperkuat nilai kesetiaan. Orang-orang yang berada pada tingkat hierarki status lebih rendah harus menegaskan kembali mereka sebagai syarat untuk maju. Pekerjaan yang diperkaya dan tanggung jawab yang melekat padanya sedemikian menuntut dan menyita waktu sehingga para karyawan jarang dapat melihat hal-hal diluar itu. Sistem imbalan (reward system) merupakan hadiah bagi kerja keras mereka. Sebagai konsekuensi dari praktek ini, para individu akan menjadi karyawan yang setia. Sebagai imbalan bagi semua kemaslahatan bekerja ini, mereka akan bersedia untuk menagguhkan kata putus mereka, dan menerima kata putus organisasi.

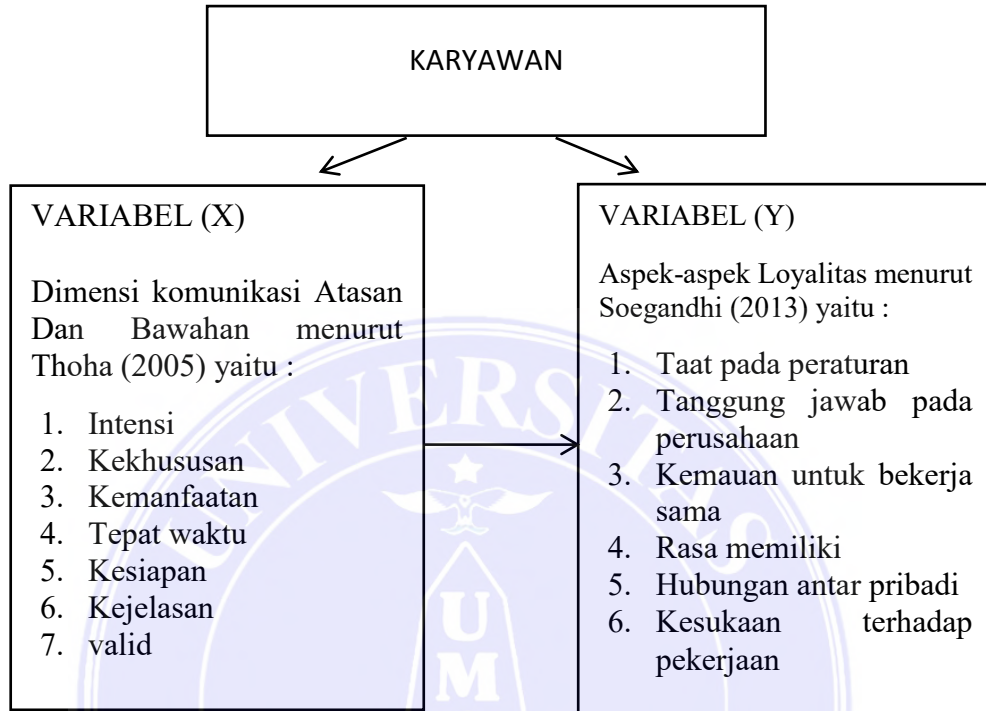
Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat macet dan berantakan. Dengan demikian komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan penting. Menjaga karyawan yang loyal terhadap perusahaan dapat memangkas tingkat *turnover* dalam perusahaan karena mereka setia terhadap perusahaan. Komunikasi organisasi meliputi komunikasi yang terjalin didalam dan di sekitar lingkungan yang besar (West&Turner,2007). Komunikasi terjadi untuk berinteraksi satu sama lain, baik dalam urusan pekerjaan, ataupun keinginan dalam mendekatkan diri antar karyawan. Apabila komunikasi dalam organisasi tidak efektif, dapat dikatakan bahwa organisasi itu tidak berjalan dengan baik (Romli,2011).

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, perusahaan dapat macet dan berantakan. Hal itu pula yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan pada suatu perusahaan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Loyalitas dipengaruhi oleh komunikasi, salah satunya yaitu komunikasi atasan dan bawahan. Salah satu bentuk loyalitas yang sangat efektif melibatkan empat unsur pokok yaitu, Organisasi mendorong para karyawan untuk setia dengan memberikan imbalan, organisasi mempengaruhi karyawan agar tetap setia melalui bujukan, dan bukan paksaan, organisasi mengalihkan para karyawan dari nilai dan tujuan mereka menuju nilai-nilai dan tujuan organisasi, organisasi membentuk penampilan bahwa individu boleh melakukan pilihan bebas pada saat pengangkatan dalam dan tetap bekerja.

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka konseptual dapat dilihat pada gambar berikut ini:



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ada hubungan positif antara komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas karyawan”, artinya semakin baik komunikasi atasan dan bawahan semakin tinggi loyalitas karyawan dan sebaliknya apabila komunikasi atasan dan bawahan buruk maka semakin rendah loyalitas karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang lebih menuju pada aspek pengukuran yang dilakukan secara objektif terhadap fenomena sosial, untuk bisa melakukan pengukuran, tiap-tiap fenomena sosial biasanya dijabarkan di dalam beberapa komponen masalah variabel dan juga indikator. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2002).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Untuk dapat menguji hipotesis penelitian ini, terlebih dahulu diidentifikasi variabel-variabel utaman yang dipakai pada penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Terikat (X) : Komunikasi Atasan dan Bawahan
2. Variabel Bebas (Y) : Loyalitas Karyawan

C. Definisi Operasional

1. Komunikasi Atasan dan Bawahan

Komunikasi atasan dan bawahan adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam setiap divisi secara timbal balik.

2. Loyalitas Karyawan

Loyalitas dapat diartikan kesetiaan seseorang karyawan terhadap organisasi dan kesediaan untuk menyumbangkan kemampuan, keterampilan, dan pikiran dalam mencapai tujuan organisasi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan (atau kumpulan) dari semua elemen yang memproses satu atau lebih atribut yang diminati. (Arikunto, 2002). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Mopoli Raya Medan berjumlah 90 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila dimaksudkan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel (Arikunto, 2002). Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis menggunakan dua cara adalah sebagai berikut :

1. Skala Loyalitas

Skala loyalitas disusun oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek Loyalitas yang dikemukakan oleh Soegandhi, yaitu: Taat pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan/organisasi, kemauan untuk bekerja sama lagi, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, kesukaan terhadap pekerjaan. Kelima aspek disajikan dalam bentuk pernyataan yang negatif/positif dan responden diminta untuk memilih apakah ia sangat setuju, setuju, tidak setuju atau sangat tidak setuju.

2. Skala Komunikasi Atasan dan Bawahan

Skala Komunikasi Atasan dan Bawahan disusun berdasarkan Dimensi Komunikasi Atasan dan Bawahan yang dikemukakan oleh Thoah (2005), yaitu:

intensi, kekhususan, kemanfaatan, tepat waktu, kesiapan, kejelasan, validitas. Ketujuh aspek disajikan dalam bentuk pernyataan yang negatif/positif dan responden diminta untuk memilih apakah ia sangat setuju, setuju, tidak setuju atau sangat tidak setuju.

F. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian selanjutnya adalah alat ukur yang baik. Dimana alat ukur yang baik adalah alat ukur yang valid dan reliabel dimana valid dan reliabel memiliki pengertian sebagai berikut:

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2002).

Penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu variabel loyalitas dengan komunikasi atasan dan bawahan. Arikunto (2002) menyatakan bahwa rumus yang digunakan untuk mengukur validitas instrumen adalah rumus yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{XY} = Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali antar tiap butir dengan skor total

$\sum X$ = Jumlah skor seluruh subjek untuk tiap butir

$\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek

N = Jumlah subjek

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002). Skala akan diestimasi reliabilitasnya dalam jumlah yang sama banyak.

G. Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji korelasi product moment Pearson. Alasan penelitian menggunakan uji ini untuk menguji hipotesis hubungan/korelasi antara satu variabel independen dengan satu dependen (Sugiyono, 2003). Sebelum melakukan uji korelasi product moment Pearson terlebih dahulu penulis melalui uji normalitas dan linearitas. Adapun definisi uji normalitas, dan linearitas.

1. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji Linearitas, yaitu untuk mengetahui apakah komunikasi atasan dan bawahan memiliki hubungan linear dengan loyalitas pada karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh menggunakan teknik analisis *Pearson Product Moment*, diperoleh nilai koefisien korelasi (rhit) sebesar 0,538; $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Sehingga nilai rhit $>$ r_{tab} ($0,538 > 0,207$) yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas pada PT. Mopoli Raya Medan. Kekuatan hubungan antara komunikasi atasan dan bawahan dengan loyalitas tergolong cukup. Koefisien Determinan (r^2) memiliki nilai sebesar 0,290. Artinya sumbangan efektif yang diberikan oleh komunikasi atasan dan bawahan terhadap loyalitas sebesar 29,0%.
2. Berdasarkan hasil uji deskriptif yang dilakukan, untuk kepuasan loyalitas diperoleh nilai *mean* empirik (116,62) $>$ nilai *mean* hipotetik (95) dengan selisih lebih dari 1 SD. Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas tergolong tinggi. Begitupula hasil yang diperoleh untuk komunikasi atasan dan bawahan yaitu *mean* empirik (94,31) $>$ nilai *mean* hipotetik (75) dengan selisih lebih dari 1 SD. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi atasan dan bawahan tergolong baik.

B. SARAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Loyalitas pada karyawan PT. Mopoli Raya adalah tinggi. Dengan maksud yang baik sekiranya peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Saran kepada subjek penelitian

Disarankan kepada karyawan untuk tetap menjaga dan mempertahankan loyalitasnya dalam bekerja agar memperoleh hasil yang lebih maksimal dalam bekerja.

2. Saran kepada perusahaan

Disarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan para karyawan dan terus menjalin komunikasi yang baik dengan para karyawan sehingga terjalin hubungan yang baik demi mencapai tujuan perusahaan.

3. Saran kepada peneliti selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mencari faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi terjadinya atau timbulnya loyalitas seperti karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan/organisasi, pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan/organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasi, & Urbina, S. (2007). *Tes Psikologi*. Jakarta: PT Indeks.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Asdi Mohasatya.
- Gibson, J. L. (1996). *Organisasi : Perilaku Struktur, Proses*.
- Heryati, A. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di Departemen Operasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. *Jurnal Ecoment Global, Vol. 1 No. 2, 56-75*.
- Maharani, V. e. (2013). Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java. *International Journal of Business and Management, Vol. 8*.
- Manulang, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Nanda, A. (2016). Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan. *Wacana, Vol.15 No.1, 1-85*.
- Purba, I. I., Tobing, J., & Sinaga, S. (2016). Hubungan Budaya Organisasi dengan Loyalitas Karyawan Spanset Indonesia. *Fundamental Management Journal, Vol.1 No.1, 16-27*.
- Ratnasari, M. D., Rahardjo, K., & Mukzam, M. D. (2013). Pengaruh Intensif pada Loyalitas Karyawan PT. SIER Persero. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.2 No.2, 182-189*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior (Fifteenth ed.)*. United States America: Prentice Hall.
- Romli, K. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Rosilawati, Y., & Mulawarman, K. (2014). Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Makna, Vol.5 No.1, 31-41*.
- Runtu, J. (2013). *Whistleblowing Sebagai Ungkapan Loyalitas Karyawan: Peran Employability dan Keberanian Moral Karyawan*. Makalah dalam Konferensi Nasional Ke-6 Fakultas Bisnis UKWMS.
- Santoso, D. I., & A.A, R. P. (2017). Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan di Perdana Elektronik. *Agora, Vol.5 No.1*.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

- Shih. (2001). Analisis Karakteristik Individu dan Karakteristik Organisasi Terhadap Pengembangan Karir Pegawai Pada Kanwil VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Siagian, S. P. (2005). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Siska, A. D., & Suryalena. (2017). Pengaruh Prestasi Kerja dan Loyalitas Terhadap Promosi Jabatan Pada PT. Agung Automall. *Jom Fisip, Vol.4 No.2*, 1-14.
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora, Vol.1 No.1*.
- Sudimin, T. (2003). Whistleblowing : Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik. *Jurnal Manajemen dan Usahawan, Vol.12 No.11*, 3-8.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Thoha, M. (2005). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Grafindo Persada.
- Valentino, M., & Haryadi, B. (2016). Loyalitas Karyawan pada CV Trijaya Manunggal. *Jurnal Agora, Vol.4 No.2*, 328-337.
- Wan, H. L. (2006). Employee Loyalty At the Workplace: The Impact Of Japanese Style Of Human Resource Management. *International Management Journals*, 1-17.
- West, R., & Turner, L. H. (2007). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.



3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2
2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2

4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	1	1	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	2	2	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	

4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	2	2	2	
3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2		
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	1	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	2	2	2	
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	3	1	4	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	1	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	1	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	

2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3			
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3				
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3				
3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	1	4	4	2	4	2	3	3	2	3			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2				
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3			
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3			
3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	
3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3		
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	1	3	2	3	4	4	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	2	3	

4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3		
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	3		
4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3		
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3		
3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	1	2		
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4		
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	
3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	



Uji Validitas dan Reliabilitas

Scale: Skala Komunikasi Atasan dan Bawahan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

- a. Listwi
- b. se deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,963	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
K1	3,17	,503	90
K2	3,16	,539	90
K3	3,29	,525	90
K4	3,29	,456	90
K5	3,13	,584	90
K6	3,26	,439	90
K7	3,18	,488	90
K8	3,11	,589	90
K9	3,19	,517	90

K10	3,17	,525	90
K11	3,24	,504	90
K12	3,24	,504	90
K13	3,21	,609	90
K14	3,21	,571	90
K15	3,08	,545	90
K16	3,18	,488	90
K17	3,17	,480	90
K18	3,23	,425	90
K19	3,17	,503	90
K20	3,03	,589	90
K21	3,09	,554	90
K22	3,07	,536	90
K23	3,11	,608	90
K24	3,13	,479	90
K25	3,18	,532	90
K26	3,08	,604	90
K27	3,07	,557	90
K28	3,22	,556	90
K29	3,01	,679	90
K30	2,66	,752	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	91,14	120,956	,741	,961
K2	91,16	121,908	,606	,962

K3	91,02	121,573	,654	,962
K4	91,02	122,000	,715	,962
K5	91,18	120,125	,698	,962
K6	91,06	121,581	,789	,961
K7	91,13	120,409	,819	,961
K8	91,20	119,196	,767	,961
K9	91,12	121,322	,686	,962
K10	91,14	120,642	,737	,961
K11	91,07	121,434	,695	,962
K12	91,07	120,737	,760	,961
K13	91,10	120,024	,676	,962
K14	91,10	120,878	,654	,962
K15	91,23	120,473	,722	,962
K16	91,13	122,387	,629	,962
K17	91,14	123,046	,576	,963
K18	91,08	122,926	,668	,962
K19	91,14	122,125	,633	,962
K20	91,28	119,326	,756	,961
K21	91,22	119,411	,801	,961
K22	91,24	120,367	,744	,961
K23	91,20	121,330	,576	,963
K24	91,18	121,474	,730	,962
K25	91,13	122,454	,567	,963
K26	91,23	120,293	,661	,962
K27	91,24	121,355	,631	,962
K28	91,09	121,610	,610	,962
K29	91,30	119,696	,623	,962

K30	91,66	121,285	,456	,964
-----	-------	---------	------	------

mean hipotetik : $(30 \times 1) + (30 \times 4) : 2 = 75$

Reliability

Scale: Skala Loyalitas Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
11	3,31	,512	90
12	3,24	,504	90
13	3,22	,556	90
14	3,18	,532	90
15	2,86	,712	90
16	3,27	,493	90
17	3,11	,507	90
18	3,22	,556	90

19	3,29	,525	90
110	3,23	,542	90
111	3,10	,425	90
112	3,32	,537	90
113	3,18	,552	90
114	3,24	,526	90
115	3,10	,498	90
116	3,13	,455	90
117	3,13	,429	90
118	2,87	,706	90
119	3,16	,517	90
120	3,07	,493	90
121	2,98	,540	90
122	3,41	3,301	90
123	3,11	,550	90
124	2,94	,483	90
125	3,11	,484	90
126	3,02	,599	90
127	2,74	,646	90
128	3,19	,579	90
129	3,16	,539	90
130	3,17	,503	90
131	2,46	,767	90
132	3,14	,531	90
133	3,09	,554	90
134	3,01	,508	90
135	3,13	,545	90

136	2,99	,571	90
137	3,12	,557	90
138	2,58	,749	90
139	2,61	,775	90
140	2,99	,508	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
11	119,88	158,333	,430	,878
12	119,94	156,817	,559	,877
13	119,97	157,696	,438	,878
14	120,01	157,112	,506	,877
15	120,33	154,404	,521	,876
16	119,92	159,331	,367	,879
17	120,08	157,039	,538	,877
18	119,97	155,651	,589	,876
19	119,90	156,024	,598	,876
110	119,96	155,773	,597	,876
111	120,09	156,352	,715	,876
112	119,87	156,252	,566	,877
113	120,01	154,281	,696	,875
114	119,94	157,536	,479	,878
115	120,09	156,689	,577	,877
116	120,06	156,435	,659	,876
117	120,06	156,435	,700	,876
118	120,32	157,794	,329	,879
119	120,03	160,280	,274	,880

120	120,12	157,479	,518	,877
121	120,21	158,775	,372	,879
122	119,78	152,085	,014	,944
123	120,08	157,421	,465	,878
124	120,24	157,490	,529	,877
125	120,08	157,129	,557	,877
126	120,17	156,792	,465	,878
127	120,44	154,856	,551	,876
128	120,00	156,247	,522	,877
129	120,03	155,808	,597	,876
130	120,02	157,483	,507	,877
131	120,73	155,636	,413	,878
132	120,04	156,088	,585	,876
133	120,10	156,069	,561	,876
134	120,18	156,755	,559	,877
135	120,06	156,547	,535	,877
136	120,20	156,836	,488	,877
137	120,07	155,119	,627	,876
138	120,61	154,061	,511	,876
139	120,58	153,977	,497	,876
140	120,20	157,240	,520	,877

mean hipotetik : $(38 \times 1) + (38 \times 4) : 2 = 95$



LAMPIRAN – C

UJI NORMALITAS

Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KomunikasiAtasan danBawahan	LoyalitasKaryawan n
N		90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	94,31	116,62
	Std. Deviation	11,376	12,174
	Absolute	,237	,168
Most Extreme Differences	Positive	,237	,168
	Negative	-,143	-,114
Kolmogorov-Smirnov Z		2,246	1,598
Asymp. Sig. (2-tailed)		,100	,112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Uji Linearitas

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LoyalitasKaryawan * KomunikasiAtasandanBawaha n	90	100,0%	0	0,0%	90	100,0%

Report

LoyalitasKaryawan

KomunikasiAtasandanBawaha n	Mean	N	Std. Deviation
75	97,50	2	13,435
77	106,00	2	7,071
79	112,00	2	5,657
80	106,00	1	.
82	106,00	1	.
83	113,00	5	6,042
84	105,00	1	.
85	109,00	2	1,414
89	116,17	12	4,152
90	117,30	20	13,043
91	112,50	8	5,952
93	115,50	2	6,364
95	113,20	5	7,120
96	109,00	1	.

97	120,00	1	.
98	112,33	3	7,767
102	111,60	5	12,582
104	123,00	2	2,828
109	131,67	3	,577
110	130,00	1	.
111	115,00	2	9,899
118	120,00	1	.
119	133,25	4	21,654
120	137,50	4	16,258
Total	116,62	90	12,174

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Karyawan * Komunikasi Atasan dan Bawahan	(Combined)	5807,206	23	252,487	2,257	,005
	Between Groups	3820,722	1	3820,722	34,151	,000
	Deviation from Linearity	1986,484	22	90,295	,807	,706
	Within Groups	7383,950	66	111,878		
	Total	13191,156	89			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas Karyawan * Komunikasi Atasan dan Bawahan	,538	,290	,664	,440



LAMPIRAN – E UJI HIPOTESIS

Uji Hipotesis

Correlations

Correlations

	KomunikasiAtasandanBawahan	LoyalitasKaryawan
KomunikasiAtasandanBawahan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	,538**
	N	90
LoyalitasKaryawan	Pearson Correlation	,538**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



KUESIONER LOYALITAS

Isilah data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri Saudara/i:

NAMA (INISIAL) :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini disajikan beberapa pernyataan-pernyataan. Baca dan pahamiilah setiap pernyataan dengan seksama. Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan perilaku anda, Anda diharapkan menyatakan sikap anda terhadap pernyataan-pernyataan tersebut dengan cara memilih:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Berilah jawaban untuk setiap pernyataan dengan cara pemberian tanda (√) pada kolom yang disediakan. Tidak ada jawaban yang salah, semua pilihan adalah benar. Karena itu pilihlah sesuai dengan pendapat anda sendiri. Bacalah terlebih dahulu dan jawablah semua pernyataan tanpa menyisakan satupun.

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ditetapkan				
2.	Saya akan menggunakan jam kerja secara efiseien				

3.	Saya sanggup melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.				
4.	Saya akan bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang saya kerjakan.				
5.	Saya tidak pernah mengeluh ketika atasan saya memberikan tugas kepada saya.				
6.	Saya akan menyapa atasan atau sesama karyawan pada saat bertemu mereka.				
7.	Saya kenal dan akrab dengan karyawan lain di perusahaan ini.				
8.	Saya merasa bahwa setiap masukan dari rekan kerja akan bermanfaat bagi pengembangan diri saya.				
9.	Target unit harus dikerjakan secara bersama dan saling membantu.				
10.	Saya memberikan segala kemampuan dan keahlian untuk memajukan perusahaan ini.				
11.	Saya mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap perusahaan.				
12.	Saya selalu menjaga rahasia perusahaan.				
13.	Saya akan merekomendasikan perusahaan ini untuk tempat pengembangan karir				
14.	Saya orang yang mudah bersosialisasi dengan orang-orang disekitar saya.				

15.	Saya kenal dengan karakter masing-masing teman.				
16.	Saya bersedia menyampaikan ide atau gagasan kepada atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.				
17.	Saya memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.				
18.	Saya tidak akan beristirahat sebelum pekerjaan saya selesai.				
19.	Tidak nyaman bagi saya meninggalkan pekerjaan yang belum selesai.				
20.	Saya akan mengutamakan pekerjaan saya daripada kepentingan pribadi saya.				
21.	Dalam keadaan terdesak saya pernah mendahului kepentingan pribadi dibandingkan urusan pekerjaan.				
22.	Saya hanya akan menyerahkan laporan setelah diminta oleh atasan.				
23.	Ketika berbuat salah, saya tidak siap menerima konsekuensinya.				
24.	Setiap kesalahan dalam bekerja itu karena prosedurnya yang kurang jelas.				
25.	Saya sering telat mengumpulkan tugas yang diberikan atasan saya.				
26.	Saya sering mengerjakan pekerjaan kantor sehari				

	sebelum deadline.				
27.	Saya kurang kenal dengan orang-orang yang ada di unit kerja lain.				
28.	Tidak ada untungnya bagi saya untuk menjalin komunikasi dengan karyawan di unit lain.				
29.	Pada saat rapat, pendapat rekan kerja akan saya abaikan.				
30.	Saya merasa keberatan untuk membantu karyawan lain ketika sedang susah mengerjakan pekerjaannya.				
31.	Saya akan bersedia lembur jika diberikan bayaran.				
32.	Saya tidak perlu memperdulikan situasi yang ada disekitar saya.				
33.	Ketika ada masalah kerja diperusahaan saya akan menceritakan kepada orang lain tentang kurang baiknya manajemen perusahaan.				
34.	Saya hanya mau berteman dengan orang-orang yang saya anggap cocok.				
35.	Ketika menyampaikan pendapat saya tidak peduli perasaan orang lain.				
36.	Menurut saya atasan kurang bersedia menerima masukan dari bawahan.				
37.	Saya tidak senang jika karyawan lainnya lebih unggul dibandingkan dengan saya.				

38.	Saya akan langsung pulang begitu jam kerja selesai.				
39.	Saya tidak bersedia lembur kalau tidak ada bayarannya.				
40.	Jika tidak sempat sarapan dirumah, saya akan menggunakan jam kerja untuk sarapan terlebih dahulu.				



KUESIONER KOMUNIKASI ATASAN DAN BAWAHAN

Isilah data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri Saudara/i:

NAMA (INISIAL) :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini disajikan beberapa pernyataan-pernyataan. Baca dan pahamiilah setiap pernyataan dengan seksama. Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan perilaku anda, Anda diharapkan menyatakan sikap anda terhadap pernyataan-pernyataan tersebut dengan cara memilih:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

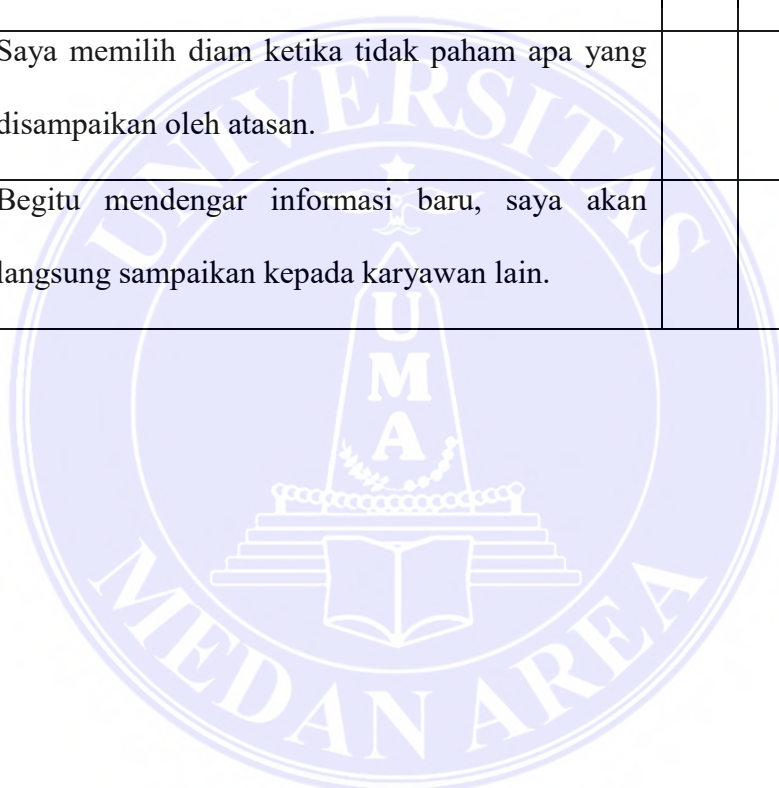
Berilah jawaban untuk setiap pernyataan dengan cara pemberian tanda (√) pada kolom yang disediakan. Tidak ada jawaban yang salah, semua pilihan adalah benar. Karena itu pilihlah sesuai dengan pendapat anda sendiri. Bacalah terlebih dahulu dan jawablah semua pernyataan tanpa menyisakan satupun.

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya memiliki hubungan yang cukup dekat dengan atasan maupun sesama karyawan.				
2.	Saya dikenal sebagai orang yang ramah dilingkungan kerja.				

3.	Saya tidak akan mencampuri urusan pribadi rekan kerja saya.				
4.	Saya diberikan arahan oleh atasan dalam melaksanakan pekerjaan.				
5.	Saya mengerti setiap penjelasan yang diberikan atasan kepada saya.				
6.	Atasan menjelaskan tentang prosedur kerja yang harus dilakukan bawahan.				
7.	Saya akan menjelaskan tentang langkah-langkah yang harus dilakukan ketika ada teman yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.				
8.	Ketika saya mengadakan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan, atasan saya akan menanggapi secara baik.				
9.	Atasan memberikan refresh training kepada karyawan perusahaan ini.				
10.	Saya dibantu oleh atasan untuk melakukan pekerjaan dengan memberikan petunjuk.				
11.	Begitu selesai melaporkan hasil pekerjaan, saya akan langsung keluar dari ruangan atasan.				
12.	Saya akan segera melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan.				
13.	Saya selalu siap menerima masukan dari atasan.				

14.	Saya akan bertanya kepada rekan kerja, ketika saya tidak paham tentang suatu informasi.				
15.	Atasan menyampaikan informasi secara ringkas dan jelas pada saat rapat.				
16.	Setiap ada informasi baru, atasan senantiasa mengkonfirmasi, apakah informasi tersebut sudah sampai kepada bawahan.				
17.	Informasi yang atasan berikan kepada karyawan jelas dan valid.				
18.	Saya akan konfirmasi ke sumbernya jika ada informasi baru.				
19.	Saya akan menyampaikan informasi tentang pekerjaan kepada sesama karyawan ketika datanya berasal dari sumber yang dapat dipercaya.				
20.	Saya menjaga jarak dengan atasan maupun sesama karyawan.				
21.	Saya akan berteman hanya orang yang sesuai dengan saya.				
22.	Atasan menyampaikan informasi pekerjaan tidak secara langsung kepada bawahannya.				
23.	Ketika bawahan melakukan kesalahan dalam bekerja, atasan tidak menanyakan penyebabnya.				
24.	Atasan memberikan penjelasan pelaksanaan pekerjaan hanya secara tertulis.				

25.	Saya tidak pernah mengikuti training yang dibuat oleh atasan saya.				
26.	Jika belum diminta, saya tidak akan melaporkan hasil pekerjaan saya.				
27.	Saya enggan melaporkan progress pekerjaan saya kepada atasan.				
28.	Saya tidak terima ketika hasil kerja saya dikritik.				
29.	Saya memilih diam ketika tidak paham apa yang disampaikan oleh atasan.				
30.	Begitu mendengar informasi baru, saya akan langsung sampaikan kepada karyawan lain.				







UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 339 /FPSI/01.10/IX/2020
 Lampiran : -
 Hal : Pengambilan Data

Medan, 24 September 2020

Yth. Pimpinan PT. Mopoli Raya Medan
 Di
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Jihan
 NPM : 168600431
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Mopoli Raya Medan, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122 guna penyusunan skripsi yang berjudul "Hubungan Komunikasi Atasan Dan Bawahan Dengan Loyalitas Karyawan PT. Mopoli Raya Medan".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih..



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Laila Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip





Medan, 23 September 2020

Nomor : 031st /Umum-SDM-2020
 Lampiran : -
 Perihal : Selesai Pengambilan Data

Kepada Yth,
 Dekan
 Fakultas Psikologi
 Universitas Medan Area
 Di - Medan

Dengan Hormat,

Berdasarkan perihal tersebut pada pokok surat diatas, bersama ini kami beritahukan bahwa :

No.	Nama	NPM	Jurusan
1	Jihan	168600431	Psikologi

Telah selesai melaksanakan pengambilan data dikantor kami. Dengan judul Skripsi : **"Hubungan Komunikasi Atasan dan Bawahan dengan Loyalitas Karyawan PT. Mopoli Raya Medan"** Dan kami harapkan hasil kegiatan tersebut hanya dapat dipergunakan untuk kepentingan Ilmiah dan Pendidikan sesuai kepentingan studi yang bersangkutan.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerja sama yang baik di ucapkan terima kasih.

PT. MOPOLI RAYA
 An. Kaur Umum dan SDM

 Raisul Jindaus

HEAD OFFICE :JALAN MEDAN-BANDA ACEH NO.4 KP. TANAH TERBAN
 KEC. KARANG BARU, KAB. ACEH TAMIANG
 KUALA SIMPANG
 P.O. BOX: 41

MEDAN : JALAN SUNGGAL NO.91 / 103
 MEDAN-20122
 TEL.061-8451744 (3 Saluran)-8451139
 FAX. 061-8451625
 P.O.BOX:1029
 Website: www.mopoliraya.com
 E-MAIL:mopoli@mopoliraya.com