

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Pada Prodi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH :  
MELKIADES JEBARU  
NIM 201511024**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PRODI MANAJEMEN**

**2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Melkiades Jebaru

NIM : 201511024

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

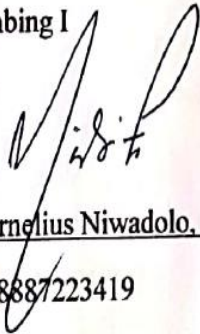
Judul : PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA

KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MIMUM  
KOTA MALANG

Malang, 10 Mei 2021

**DITERIMA DAN DISETUJUI**

Pembimbing I



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

NIDK: 8887223419

Pembimbing II



Drs. Petrus Megu., M.M

NIDN :0728025501

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M  
NIDN :0726018502

Ketua Prodi Manajemen



Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM  
NIDN :0724018601

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul:  
**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Melkiades Jebaru

NIM : 201511024

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 10-05-2021 dan telah  
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen Strata satu (S1).

Disahkan oleh:



Deekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Saluh Budi Astuti.,S.E.,M.M

NIDN :0726018502

**DEWAN PENGUJI**

1. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd.,M.SM

NIDN 0724018601

2. Drs. Petrus Megu.,M.M

NIDN :0728025501

3. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

NIDK: 8887223419

**TANDA TANGAN**

*[Handwritten signatures of the three members of the examination board over dotted lines]*

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG** ” merupakan karya asli dari:

Nama : Melkiades Jebaru  
NIM : 201511024  
Prodi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



(Melkiades Jebaru)

**DITERIMA DAN DISETUJUI**

Pembimbing I

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

NIDK: 8887223419

Pembimbing II

Drs. Petrus Megu., M.M

NIDN :0728025501

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Galuh Budi Astuti, S.E., M.M  
NIDN: 0726018502

Prodi Manajemen  
J. Vicka Bayu Warihani, S.Pd., M.SM  
NIDN: 0726018601



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "AL BUCIPTO" MALANG  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
PERPUSTAKAAN**

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, 583722 Fax. (0341) 560956  
P.O. Box 121 E-mail : perpus-wk@telkom.net

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

26/PERPUS/VIII/2023

Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang menyatakan bahwa naskah karya ilmiah,

Nama : MELKIADES JEBARU  
NIM : 201511024  
Prodi : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS  
Judul : PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dengan kriteria toleransi  $\leq 30\%$ , dan dinyatakan bebas dari plagiasi (rincian hasil plagiasi terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 14 Agustus 2023  
Kepala Perpustakaan,

**Angela Merry Suciati, S.E., M.A.**  
NIK. 201602220070

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : MEIKIADES JEBARU

NIM : 201511024

Jurusan : MANAJEMEN

menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya:

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP  
KIWERSA KARYAWAN DI PDAM KOTA  
MALANG

kepada Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkannya di internet (Repository UKWK, APTIK Digital Library, RAMA Repository, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ilmiah ini.

Malang, 21 Agustus 2023



(MEIKIADES JEBARU)



PERUMDA AIR MINUM  
**TUGU TIRTA**  
KOTA MALANG

OFFICE :  
JL. TERUSAN DANAU SENTANI NO.100  
KOTA MALANG TELP.(0341) 715103  
FAX. (0341) 715107  
PO.BOX 132 MALANG 65138  
Website : www.perumdatugutirta.com  
email : humas@perumdatugutirta.go.id



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 072 / 003 / 35.73.601 / 2023

1. Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a. Nama : Aritono, SE
- b. Jabatan : Asman Sumber Daya Manusia

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : Melkiades Jebaru
- b. NIM : 201511024
- c. Universitas : Jurusan Manajemen  
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah melaksanakan Penelitian tanggal 01 – 21 Mei 2021 pada Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Agustus 2023

an.Direktur Administrasi Dan Keuangan  
Perumda Tugu Tirta Kota Malang  
ub  
Manajer Sumber Daya Manusia  
u.b  
Asman Pengembangan SDM



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa karena kasih karunia dan penyertaan-Nya, skripsi yang berjudul “ PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG“ dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan tugas akhir dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Pada kesempatan ini, penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini:

1. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd.,M.SM Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses pengerjaan skripsi serta memberikan kritik, saran dan motivasi ke pada peneliti yang sangat bermanfaat.
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses pengerjaan skripsi serta memberikan kritik, saran dan motivasi ke pada peneliti yang sangat bermanfaat.
3. Drs. Petrus Megu.,M.M Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses pengerjaan skripsi serta memberikan kritik, saran dan motivasi ke pada peneliti yang sangat bermanfaat.



## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

4. Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang yang telah memberikan izin, tempat, waktu, data dan bantuan-bantuan lain kepada peneliti demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
5. Para Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bimbingan dan ilmu yang diberikan selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna untuk memperbaiki skripsi ini dkemudian hari.

Akhir kata penulis mohon maaf jika dalam penelitian masih terdapat kekurangan dan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dalam menambah referensi.

Malang, 10 Mei 2021  
Penulis

Melkiades jebaru

## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terima kasih kepada Tuhan karena berkat rahmat, anugerah, dan kasih karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Terima kasih kepada bapak Siprianus Gaut dan mama Wihelmina yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar saya tetap bersemangat dan terus berjuang dan selalu mendoakan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada Diriku Sendiri sehingga skripsi dapat selesai tepat waktu.
4. Terima kasih kepada semua keluarga yang turut mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Yalifa yang memberikan dukungan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada seluruh Mahasiswa/I angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis prodi Manajemen yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

**MOTTO**

**“TIDAK PENTING SEBERAPA LAMBAT ANDA MELAJU, SELAGI  
ANDA TIDAK BERHENTI**



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Melkiades Jebaru  
NIM : 201511024  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Tempat, tanggal lahir : Manggarai, 10 Desember 1997  
Nama orang tua : Siprianus Gaut (Ayah)  
: Wihelmina Jun (Ibu)  
Riwayat Pendidikan :  
Tahun 2003-2009 : Sekolah Dasar Impres Meler Manggarai  
Tahun 2011-2014 : SMPK ST. Klaus Kuwu, Manggarai  
Tahun 2014-2017 : SMAK ST. Thomas Aquinas, Manggarai  
Tahun 2017-2021 : SI Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang

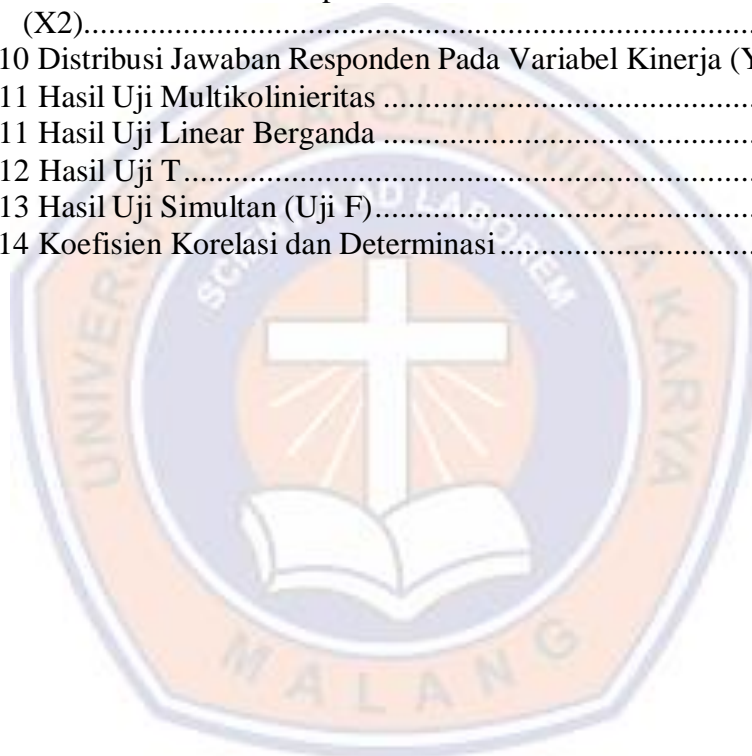
**DAFTAR ISI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ix
MOTTO.....	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Kajian Pustaka.....	10
1. <b>Komunikasi</b> .....	10
2. <b>Komunikasi Organisasi</b> .....	12
3. <b>Unsur-unsur Dalam Komunikasi Organisasi</b> .....	13
4. <b>Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi</b> .....	15
5. <b>Peranan Jaringan Kerja Komunikasi Organisasi</b> .....	17
6. <b>Pendekatan Komunikasi</b> .....	17
7. <b>Alur Komunikasi Dalam Organisasi</b> .....	18
8. <b>Pengertian Kinerja</b> .....	23
C. Kerangka Pikir .....	24
D. Hipotesis .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	26
C. Lokasi Penelitian .....	26
D. Populasi dan Sampel.....	26

E. Sumber dan Jenis Data .....	27
F. Teknik Pengumpulan Data .....	28
G. Definisi Operasional .....	28
H. Teknik Analisis Data .....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
1. <b>Sejarah Perkembangan Perusahaan</b> .....	36
2. <b>Lokasi Perusahaan</b> .....	38
3. <b>Bentuk Badan Usaha</b> .....	39
4. <b>Struktur Perusahaan</b> .....	39
B. Gambaran Umum Responden.....	46
1. <b>Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	46
2. <b>Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja</b> .....	47
3. <b>Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</b> .....	47
4. <b>Gambaran Responden Berdasarkan Usia</b> .....	48
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
1. <b>Uji Validitas</b> .....	48
2. <b>Uji Reliabilitas</b> .....	49
D. Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
1. <b>Komunikasi Vertikal (X<sub>1</sub>)</b> .....	51
2. <b>Komunikasi Horizontal (X<sub>2</sub>)</b> .....	55
3. <b>Kinerja (Y)</b> .....	57
E. Analisis Statistik Inferensial .....	60
1. <b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	60
2. <b>Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	63
3. <b>Pengujian Hipotesis</b> .....	64
4. <b>Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</b> .....	67
F. Pembahasan.....	67
1. <b>Analisis Hipotesis Pertama</b> .....	67
2. <b>Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Implikasi Hasil Penelitian .....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.2 Pendekatan Komunikasi .....	17
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	46
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.7 Skala Pengukuran .....	50
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden.....	51
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Komunikasi Horizontal (X2).....	55
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja (Y) .....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Linear Berganda .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	67



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 24  
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.39  
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas ..... 61  
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas ..... 62





**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
PERUSAHAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG**

**ABSTRAK**

Setiap Organisasi yang di dirikan memiliki tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut di perlukan fungsi-fungsi manajerial yang salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi merupakan sarana organisasi melakukan fungsi manajerial untuk menetapkan tujuan, merumuskan rencana pencapaian tujuan, mengorganisir sumber daya, menyeleksi, mengembangkan dan memotivasi. Agar komunikasi yang di laksanakan benar-benar efektif di butuhkan beberapa langkah antara lain meminimalkan hambatan komunikasi dan meningkatkan lefektifan dari komunikasi baik antara pimpinan dan bawahan, bawahan dan atasan maupun antara sesama karyawan serta melakukan penilaian kinerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh Komunikasi Organisasi yang terdiri atas komunikasi vertikal (X1) dan komunikasi horizontal (X2) secara parsial dan simultan serta ingin mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Malang. Jenis penelitian ini adalah explanatori riset, dengan data kuantitatif dan kualitatif, sumber data primer dan sekunder berupa kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PDAM Kota Malang sejumlah 165 orang sedangkan sampel yang di peroleh 62 orang dengan teknik pengambilan simple random sampling. Teknis analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang terdiri atas komunikasi vertikal (X1) dan komunikasi horisontal (X2) berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Variabel komunikasi vertikal (X1) berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Malang dengan koefisien determinasi sebesar 70,8% .

**Kata kunci : komunikasi (X), kinerja(Y)**

