

**Peran Komunikasi Vertikal dalam Mengaktualisasikan
Potensi Diri Karyawan
(Studi Deskriptif pada Jogja Tourism Training Center)**

SKRIPSI



disusun oleh

Sarach Theresia Sinuraya

17.96.0223

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2021

**Peran Komunikasi Vertikal dalam Mengaktualisasikan Potensi Diri
Karyawan**

(Studi Deskriptif pada Jogja Tourism Training Center)

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai gelar Sarjana

pada Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh:

Sarach Theresia Sinuraya

17.96.0223

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2021

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Peran Komunikasi Vertikal dalam Mengaktualisasikan Potensi Diri Karyawan
(Studi Deskriptif pada Jogja Tourism Training Center)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sarach Theresia Sinuraya

17.96.0223

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 20 maret 2023

Dosen Pembimbing,



Dwi Pela Agustina, S.I.Kom., M.A

NIK. 190302360

PENGESAHAN

SKRIPSI

Peran Komunikasi Vertikal dalam Mengaktualisasikan Potensi Diri Karyawan (Studi Deskriptif pada Jogja Tourism Training Center)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sarach Theresia Sinuraya

17.96.0223

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 20 november 2021

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Dwi Pela Agustina, S.I.Kom., M.A

NIK. 190302360

Angga Intueri Mahendra P.,S.Sos, M.I.Kom

NIK. 190302339

Audith M. Turmudhi, Drs., MM

NIK. 190302358

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Tanggal 28 maret 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi. S.T.,M.Kom

NIK. 190302125

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 28 maret 2023



Sarach Theresia Sinuraya

NIM. 17.96.0223

MOTTO

Life is a journey to be experienced, not a problem to be solved.

(Winnie the pooh)

The trauma didn't make us stronger. We made ourselves stronger by adapting, by growing, by choosing.. second after second... to keep going.

(night drives)

Sebab rancangan-Ku bukanlah rancanganmu, dan jalanmu bukanlah jalan-Ku, demikianlah firman Tuhan. Seperti tingginya langit dari bumi, demikianlah tingginya jalan-Ku dari jalanmu dan rancangan-Ku dari rancanganmu.

(Yesaya 55:8-9)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Puji Syukur kepada Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Sangat bersyukur yang tak terhingga pada Tuhan yang selalu menemani saya dalam segala kondisi saya, hingga saya berada di titik ini.
2. Untuk kedua orang tua saya yang saya kasihi bapak Selamat Untung Antonius Sinuraya, S.E., dan Ibu Kemakmuran Tarigan. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada ibu dan ayah saya yang telah memberikan banyak kebahagiaan dalam kehidupan saya. Terimakasih atas cinta yang telah kalian berikan.
3. Terimakasih saya ucapkan kepada Ibu Dwi Pela Agustina, S.I.Kom., M.A sebagai Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik, serta selalu sabar dalam menghadapi saya.
4. Adik- adik saya Ferdhi Armantha Sinuraya dan Reymond Defrata Sinuraya, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta selalu menghibur di kala saya susah. Terimakasih aku sayang kalian.
5. Terimakasih saya ucapkan kepada mamak tengah saya ibu Cherly Prihatina Sahalatua N, S.Psi., M.Tr.Par., yang senantiasa menemani dan mengajari saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
6. Sepupu dan teman tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Terimakasih sayang sayanku semuanya! Semangat terus!!
7. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diriku, terimakasih karna tidak menyerah atas kehidupan ini, terimakasih karna masih mau berjuang hingga berada di titik ini dengan sehat sentosa. Aku sayang diriku!



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Peran Vertikal Komunikasi Organisasi dalam Mengaktualisasikan Potensi Diri Karyawan (Studi Deskriptif pada *Jogja Tourism Training Center*)”**. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata-I Ilmukomunikasi di Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis.

Yogyakarta, 20 november 2021



Sarach Theresia Sinuraya

17.96.0223

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRAC	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan masalah	5
1.3. Tujuan penelitian	5
1.4. Manfaat penelitian	5
1.5. Sistematika Bab	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1 Komunikasi Vertikal	8
2.2.2 Potensi Diri.....	14
2.3. Kerangka Pemikiran	16
BAB III.....	18
METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Metode Penelitian	18
3.1.1 Objek Penelitian	19
3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	21
3.2.1 Jenis Data.....	21

3.2.2	Sumber Data	22
3.3	Prosedur Penarikan <i>Sampel</i>	22
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5.	Instrumen Penelitian	24
3.6.	Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	27
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Hasil Penelitian	28
4.1.1	Downward Communication.....	29
4.1.2	Upward Communication	34
4.1.3	Potensi diri.....	39
4.2.	Pembahasan	40
4.2.1	Peran <i>Downward Communication</i> dalam meningkatkan potensi.....	41
4.2.2	Peran <i>Upward Communication</i> terhadap meningkatkan potensi diri...46	
4.2.3	Komunikasi Vertikal dalam meningkatkan Potensi diri.....	50
BAB V	53
PENUTUP	53
A.	Kesimpulan.....	53
B.	Saran	54
C.	Keterbatasan penelitian.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN 1	58
LAMPIRAN 2	61
LAMPIRAN 3	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	17
Gambar 3.1 logo Jogja Tourism Training Center.....	19
Gambar 3.2 srtuktur organisasi JTTC.....	20



INTISARI

Komunikasi Vertikal adalah alat yang dapat digunakan sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan dengan lancar. Komunikasi vertikal meliputi komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas. Komunikasi ke Bawah merupakan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya, sedangkan Komunikasi ke Atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Permasalahan yang terjadi saat ini adalah masih banyak organisasi yang belum bisa meningkatkan serta memaksimalkan potensi diri karyawan sehingga dapat menghambat jalannya perusahaan.

Oleh sebab itu penelitian ini memfokuskan permasalahan pada bagaimana peranan Komunikasi Vertikal dalam meningkatkan potensi diri karyawan. Potensi diri karyawan yang meningkat dapat dilihat dari bagaimana ia melaksanakan tugasnya. Dalam suatu organisasi, komunikasi di lingkungan kerja harus diciptakan nyaman dan bersahabat agar dapat menimbulkan rasa kekeluargaan di lingkungan kerja, sehingga karyawan bisa tetap nyaman dan semangat dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi vertikal yang meliputi *downward communication* dan *upward communication* berperan dalam meningkatkan potensi diri karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif pada perusahaan *Jogja Tourism Trainig Center (JTTC)*. Dimana dalam pengumpulan datanya menggunakan wawancara mendalam kepada 3 orang informan yang merupakan karyawan dari JTTC dan melakukan observasi, sehingga mampu menggali lebih dalam mengenai komunikasi vertikal dalam perusahaan tersebut.

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini diambil berdasarkan fokus penelitian yang menggunakan tipe/jenis dari *downward communication* yang antara lain: instruksi tugas, rasional, ideologi, informasi dan balikan. Sementara itu, tipe/jenis dari *upward communication* antara lain: laporan hasil kerja, memberikan saran, memberikan pendapat, dan usulan anggaran biaya. Hasil dari wawancara dan observasi menyatakan bahwa *downward communication* dan *upward communication* berperan dalam meningkatkan potensi diri karyawan. Dalam komunikasi dari atasan ke bawahan penting dilakukan agar karyawan dapat meningkatkan rasa percaya dirinya, begitu juga dengan komunikasi bawah kepada atasan dengan adanya wadah rapat bawahan dapat menyampaikan saran ataupun pendapatnya kepada atasan. Komunikasi dari atasan dan bawahan harus terjalin dengan baik, selain itu didukung dengan adanya program psikotes dan pelatihan dapat membantu meningkatkan potensi karyawan.

Kata kunci : *downward communication*, *upward communication*, potensi diri, dan kinerja karyawan

ABSTRAC

Vertical communication is a tool that can be used as a liaison and motivation generator between members so that an organization can run smoothly. Vertical communication include Downward communiication and Upward communication. Downward communication is a flow of messages that flows from superiors or leaders to their subordinates, while Upward communication is a message sent from a lower level of the hierarchy to a higher level. The current problem there are still many organizations which can't be improve and maximize the potential of employees so it can hinder the running of the company.

Therefore, this research focuses on the problem of how the role of Vertical Communication in increasing the potential of employees. The increased potential of employees can be seen from how they carry out their duties. In an organization, communication in the work environment must be made comfortable and friendly in order to create a sense of family in the work environment, so that employees can remain comfortable and enthusiastic in carrying out their duties.

This study aims to determine whether vertical communication which includes downward communication and upward communication play a role in increasing the potential of employees. This research is a qualitative descriptive study at the company Jogja Tourism Training Center (JTTC). Where in data collection using in-depth interviews with 3 informants who are employees of JTTC and do the observation, so that able to dig deeper into vertical communication within the company.

The results obtained from this study were taken based on the focus of research that used the types of downward communication which include: task instruction, rationale, ideology, information and feedback. Meanwhile, the types of upward communication include: work reports, provide suggestions, provide opinions, and budget proposals. The results of interviews and observations state that downward communication and upward communication play a role in increasing the potential of employees. In communication from leaders to subordinates it is important to do so that employees can increase their self-confidence, as well as lower communication to leader with a meeting place, subordinates can convey their suggestions or opinions to the leader. Communication from superiors and subordinates must be well established, supported by the existence of psychological tests and training programs can help increase the potential of employees.

Key word: *Downward communication, Upward communication, self potencial, and employee performance*