

**FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI  
KARYAWAN DENGAN MANAJER  
(Kasus pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta)**

**SKRIPSI  
M. RUSHDI HAS**



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
2008**

Halaman ini merupakan bagian dari dokumen yang diterbitkan oleh IPB University. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi website IPB University di [www.ipb.ac.id](http://www.ipb.ac.id).  
1. Diizinkan untuk digunakan sebagai referensi.  
2. Diperbolehkan untuk digunakan sebagai referensi dengan izin IPB University.

## RINGKASAN

M. RUSHDI HAS. D34102002. 2008. **Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi Karyawan dengan Manajer (Kasus pada PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta)**. Skripsi. Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor.

Pembimbing Utama : Ir. H. Ismail Pulungan, MSc.  
Pembimbing Anggota : Ir. Sutisna Riyanto, MS.

Pembangunan di masa yang akan datang diharapkan semakin berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat dalam mengoptimalkan pengembangan sumberdaya yang dimiliki agar menuju pada keadaan yang lebih baik. Salah satu pembangunan yang dimaksud adalah pembangunan peternakan yang tidak hanya mencapai hasil fisik antara lain berupa produk, sarana dan teknologi tetapi hendaknya turut mengembangkan sumberdaya manusia juga. Perubahan untuk menjadi lebih baik selalu diikuti suatu proses komunikasi karena komunikasi salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia. Berlo (1960) mengatakan, komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan agar timbul pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Proses komunikasi tersebut haruslah dinamis atau kontinyu. Agar proses komunikasi dapat berjalan baik seharusnya karyawan dan manajer terlebih dahulu mengetahui faktor-faktor penghambat komunikasi.

Tujuan penelitian adalah: (1) menggambarkan karakteristik individu karyawan; (2) menjelaskan proses komunikasi yang digunakan; (3) menjelaskan faktor-faktor penghambat komunikasi yang ada dalam proses komunikasi antara karyawan dengan manajer dan (4) mengetahui serta mengkaji hubungan karakteristik individu karyawan dengan faktor-faktor penghambat komunikasi.

Penelitian dilakukan di PD Dharma Jaya, Propinsi DKI Jakarta. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* (sengaja) pada PD Dharma Jaya. Pertimbangan pemilihan lokasi karena beberapa alasan. Pertama, karena kesediaan perusahaan. Kedua, sebagai salah satu perusahaan di bidang peternakan. Ketiga, karena luasnya skala usaha maka karyawan relatif banyak yaitu sebesar 190 orang. Waktu penelitian dilakukan selama satu bulan, yaitu mulai tanggal 6 Juni 2007 hingga 6 Juli 2007. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 190 karyawan. Sampel diambil sebanyak 65 karyawan berdasarkan metode *proportional random sampling* dengan rumus Slovin menurut Umar (1999). Analisis data dilakukan dengan menggunakan deskriptif, persentase, rata-rata skor, korelasi *rank Spearman* dan korelasi *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan adalah laki-laki dengan kisaran umur 32 hingga 50 tahun, tingkat pendidikan SLTA, masa kerja satu hingga 20 tahun, memiliki jumlah tanggungan keluarga tiga hingga lima orang dan jumlah jam kerja delapan hingga 10 jam. Sebagian besar karyawan berkomunikasi dengan manajer secara tatap muka. Media komunikasi yang banyak digunakan adalah telepon dan *sms* dengan maksud komunikasi yang disampaikan adalah mengenai laporan tertulis/lisan, usul/ide, meminta pendapat dan keluhan. Sebagian besar karyawan melakukan komunikasi dengan manajer tidak menggunakan surat/memo dan tidak melakukan konsultasi di luar pekerjaan dengan

intensitas komunikasi yang masih rendah. Tidak ada faktor-faktor penghambat yang dirasakan karyawan dalam berkomunikasi dengan manajer.

Jenis kelamin memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan psikologis dan gangguan fisik/organik. Sedangkan umur memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan semantik. Sementara masa kerja memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, gangguan fisik/organik dan gangguan budaya serta memiliki hubungan yang sangat nyata dengan gangguan kerangka berpikir.

*Kata-kata kunci:* faktor-faktor penghambat, komunikasi, karyawan, manajer

## ABSTRACT

### Constraints Factors of Communication between Employees with Managers (Case at PD Dharma Jaya DKI Jakarta Province)

Has. M. Rushdi, Ismail Pulungan, and Sutisna Riyanto

The aims of this study were : (1) to describe the personal characters of employees; (2) to explain the process of communication; (3) to explain the constraint factors in the process of communication between the employee and the manager; (4) to know the correlation between the individual characteristic of employees with constraints factors of communication at Regional Company (PD) Dharma Jaya, DKI Jakarta. Population of this study were 190 employees of PD Dharma Jaya. The amount of the responden were 65 employees were chosen by proportional random sampling method. The data were collected on June to July 2007. The data were analyzed by correlation rank Spearman and correlation Chi-square. The result of this study show they according to the characteristic, most of the employee were man with range of the age were from 32 to 50 old, they were at senior high school level, they had the work time during 1 – 20 years, they had 3 until 5 persons for their responsible in the family and had 8 until 10 hours of their work times. The process of communication at Regional Company (PD) Dharma Jaya about the topic of orally and writing reports, ideas, getting opinion and complain still had low frequencies last month. They were happened between the employee and the manager through directly by face to face and by media such as phone and sms. The sex had significant correlation between psychology defective, the physically annoy and cultural obstacle. Whereas age had significant correlation with semantic annoy. Mean while, the correlation of work time had the significant too with techniquely annoy, semantic annoy, psychology defective, physically annoy and cultural obstacles. As well as correlation of work time had the highly significant (0,333<sup>\*\*</sup>) with mindset obstacle.

**Keyword:** constraint factors, communication, employee, manager.

**FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI  
KARYAWAN DENGAN MANAJER  
(Kasus pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta)**

**M. RUSHDI HAS  
D34102002**

**Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Peternakan pada  
Fakultas Peternakan  
Institut Pertanian Bogor**

**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
2008**



**FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI  
KARYAWAN DENGAN MANAJER  
(Kasus pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta)**

Oleh  
**M. RUSHDI HAS**  
**D34102002**

**Skripsi ini telah disetujui dan telah disidangkan di hadapan  
Komisi Ujian Lisan pada tanggal 23 Januari 2008**

**Pembimbing Utama**

**Ir. H. Ismail Pulungan, MSc.  
NIP. 130 345 020**

**Pembimbing Anggota**

**Ir. Sutisna Riyanto, MS.  
NIP. 131 779 500**

**Dekan  
Fakultas Peternakan  
Institut Pertanian Bogor**

**Dr. Ir. Luki Abdullah, MSc. Agr  
NIP. 131 955 531**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 30 Juli 1984 di Medan, Sumatera Utara. Penulis adalah anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Ismuhas, SH. MM dan Ibu Erni Haini Lubis, BA (almarhumah).

Pendidikan dasar diselesaikan pada tahun 1996 di SD Budisatrya Medan. Pendidikan lanjutan menengah pertama diselesaikan pada tahun 1999 di MTs Pesantren Modern Nurul Hakim Medan. Pendidikan lanjutan menengah atas diselesaikan pada tahun 2002 di SMU Plus Al-Azhar Medan.

Penulis diterima sebagai mahasiswa pada Jurusan Sosial Ekonomi Industri Peternakan, Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor melalui jalur Undangan Seleksi Mahasiswa IPB (USMI) pada tahun 2002.

Selama mengikuti pendidikan, penulis aktif di Organisasi Mahasiswa Daerah (OMDA) Medan yang bernama IMMAM (Ikatan Mahasiswa Muslim Asal Medan). Dengan mengikuti rangkaian kegiatannya seperti buka puasa bersama, shalat tarawih berjamaah, sahur bersama, shalat Idul Fitri berjamaah di Kebun Raya Bogor, shalat Idul Adha berjamaah di Kebun Raya Bogor, sepak bola keakraban, pengajian Al-Qur'anul Karim dan lain-lain. Selain itu, penulis juga pernah mengikuti "Pelatihan Jurnalistik dan Penyiaran Tingkat Dasar" pada tahun 2003 yang diadakan oleh HIMASEIP (Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Industri Peternakan) sebagai peserta, kepanitiaan LCTSEIP (Lomba Cepat Tepat Sosial Ekonomi Industri Peternakan) pada tahun 2004 sebagai seksi keamanan. Pada tahun 2005, penulis menjadi peserta pada acara "Graphic Design Training Adobe Photoshop dan Corel Draw" yang diadakan oleh HIMASEIP (Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Industri Peternakan) dan menjadi peserta *field trip* SEIP 39 ke Jakarta dan Bandung. Penulis juga menjadi peserta *field trip* HIMASEIP (Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Industri Peternakan) ke Bandung dan mengikuti kepanitiaan "Futsal For Agriculture" sebagai koordinator pertandingan serta menjadi peserta pada acara "Studium Generale Food Science" oleh Fakultas Kedokteran Hewan pada tahun 2006. Terakhir pada tahun 2007, penulis menjadi peserta pada acara SEIP GTB (Goes To Bali) yang diadakan oleh SEIP angkatan 41.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Karyawan dengan Manajer’. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Peternakan pada Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan karakteristik individu karyawan PD Dharma Jaya, menjelaskan proses komunikasi yang digunakan pada PD Dharma Jaya, menjelaskan faktor-faktor penghambat komunikasi yang ada dalam proses komunikasi antara karyawan dengan manajer pada PD Dharma Jaya dan yang terakhir adalah untuk mengetahui serta mengkaji hubungan karakteristik individu karyawan terhadap faktor-faktor penghambat komunikasi. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengatasi faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukan dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca yang membutuhkan. Dan tidak lupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia membantu.

Bogor, Januari 2008

Penulis





HASIL DAN PEMBAHASAN .....	24
Karakteristik Individu Karyawan.....	24
Proses Komunikasi .....	26
Faktor-faktor Penghambat Komunikasi.....	31
Hubungan Proses Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi .....	33
Hubungan Karakteristik Individu Karyawan dengan Faktor- Faktor Penghambat Komunikasi.....	35
KESIMPULAN .....	38
UCAPAN TERIMA KASIH .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN .....	42

Hak Cipta Penerbitan: Universitas Indonesia  
 1. Dilindungi sebagai hak cipta oleh Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 2. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 3. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 4. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 5. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 6. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 7. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 8. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 9. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan  
 10. Pengalihan hak cipta kepada pihak lain tanpa persetujuan Direktorat Jendral Urusan Hukum dan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Kebudayaan

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Jumlah dan Jenis Rumah Potong Hewan di Indonesia Tahun 2002 .....	13
2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.	Karakteristik Individu Karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta .....	24
4.	Proses Komunikasi Karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta .....	27
5.	Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Karyawan dengan Manajer PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta .....	32
6.	Koefisien Korelasi <i>rank Spearman</i> dan <i>Chi-square</i> antara Proses Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi .....	34
7.	Koefisien Korelasi antara Karakteristik Individu Karyawan dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi.....	36



## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Kerangka Pemikiran Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Karyawan dengan Manajer.....	6
2.	Proses Komunikasi .....	7
3.	Proses Pemotongan Hewan di Rumah Potong Hewan beserta Hasil Sampingannya (Ensminger <i>et al.</i> , 1991).....	14



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	43
2.	Struktur Organisasi PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta .....	51
3.	Peta Lokasi Penelitian.....	52
4.	Hasil Uji Korelasi <i>rank</i> Spearman .....	53
	Hasil Uji Korelasi <i>Chi-square</i>	

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pembangunan di masa yang akan datang semestinya mengarah kepada sesuatu yang lebih baik lagi sehingga diharapkan pembangunan semakin berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat dalam mengoptimalkan pengembangan sumber daya yang dimiliki. Orientasi ini akan menuntut pemerintah sebagai lembaga yang mampu mengkoordinasikan dan memfasilitasi proses pembangunan tersebut sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Salah satu pembangunan yang dimaksud adalah pembangunan peternakan yang merupakan bagian dalam pembangunan pertanian. Sumber daya manusia harus memiliki kemampuan yang memadai dalam proses pembangunan. Oleh sebab itu pembangunan peternakan tidak hanya mencapai hasil fisik saja antara lain berupa produk, sarana dan teknologi tetapi hendaknya turut mengembangkan sumber daya manusia juga.

Perubahan yang terjadi di berbagai bidang semakin memaksa setiap manusia untuk mau lebih maju lagi dan siap bersaing kapan saja tanpa terkecuali. Perubahan yang terjadi tersebut selalu diikuti dengan adanya suatu proses komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia. Komunikasi dalam suatu perusahaan seperti PD Dharma Jaya pada dasarnya merupakan suatu kegiatan *intern* di dalam perusahaan yang melibatkan karyawan dan manajer. Kemampuan untuk berkomunikasi berlaku bagi karyawan dan manajer dalam upaya memelihara hubungan kerjasama antara karyawan dengan manajer.

Komunikasi menurut Berlo (1960) merupakan suatu proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain sehingga nantinya diharapkan akan menimbulkan pengertian yang sama diantara keduanya. Oleh karena itu yang perlu diperhatikan adalah suatu proses, maksudnya harus dinamis atau kontinu dan bukan statis. Proses komunikasi melibatkan suatu pesan yang akan disampaikan, adanya pihak-pihak yang akan terlibat baik individu maupun instansi atau lembaga dan pengertian yang sama antar kedua belah pihak. Komunikasi dipandang sebagai proses, maka komunikasi yang dimaksud adalah suatu kegiatan yang berlangsung secara dinamis. Sesuatu yang didefinisikan sebagai proses, berarti unsur-unsur yang ada di dalamnya bergerak aktif dan dinamis serta tidak statis.

Proses komunikasi dapat berjalan baik apabila karyawan dan manajer terlebih dahulu mengetahui faktor-faktor penghambat komunikasi.

### **Perumusan Masalah**

Komunikasi merupakan bagian yang sangat penting pada setiap perusahaan demikian juga dengan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta. Komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan manajer pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta seharusnya memiliki tujuan dan makna yang sama dalam upaya menciptakan serta memelihara hubungan kerjasama yang baik. Manusia sebagai makhluk sosial saling membutuhkan satu dengan yang lainnya dan melakukan interaksi atau pergaulan antar sesama. Komunikasi merupakan sarana utama yang sangat penting untuk melakukan interaksi atau pergaulan tersebut. Sebuah gagasan atau ide yang sangat hebat sekalipun akan tidak berarti bila tidak mampu mengkomunikasikan secara verbal dan non verbal dengan baik.

Proses komunikasi dapat berjalan baik apabila karyawan dan manajer terlebih dahulu mengetahui faktor-faktor penghambat komunikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan penelitian yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana gambaran mengenai karakteristik individu karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana proses komunikasi yang digunakan pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta?
3. Faktor-faktor penghambat komunikasi apa saja yang ada dalam proses komunikasi antara karyawan dengan manajer pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta?
4. Bagaimana hubungan karakteristik individu karyawan dengan faktor-faktor penghambat komunikasi?

### Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk menelusuri faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer sehubungan dengan karakteristik sosial ekonomi dan situasi kondisi komunikasi. Maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menggambarkan karakteristik individu karyawan.
2. Menjelaskan proses komunikasi yang digunakan.
3. Menjelaskan faktor-faktor penghambat komunikasi yang ada dalam proses komunikasi antara karyawan dengan manajer.
4. Mengetahui dan mengkaji hubungan karakteristik individu karyawan dengan faktor-faktor penghambat komunikasi di PD Dharma Jaya, DKI Jakarta.



## DEFINISI ISTILAH

**Faktor-faktor** adalah hal-hal atau segala sesuatu yang memungkinkan suatu kejadian atau peristiwa terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

**Penghambat** adalah segala sesuatu yang mengganggu jalannya berbagai proses yang terjadi dimana proses tersebut seharusnya bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu hambatan.

**Komunikasi** adalah kesamaan makna yang harusnya terjadi antara dua orang atau lebih baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan.

**Karyawan** adalah seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan dimana posisinya adalah sebagai bawahan yang siap menerima segala perintah dari atasan dan melaksanakan tugas tersebut tanpa adanya suatu paksaan karena sudah menjadi tugas dan kewajiban seorang bawahan.

**Manajer** adalah seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan dimana posisinya adalah sebagai atasan yang siap memberikan perintah dan masukan kepada bawahan tanpa semena-mena juga di luar tugas dan tanggungjawab bawahan.

**PD** adalah Perusahaan Daerah sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang akan memberi kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah.

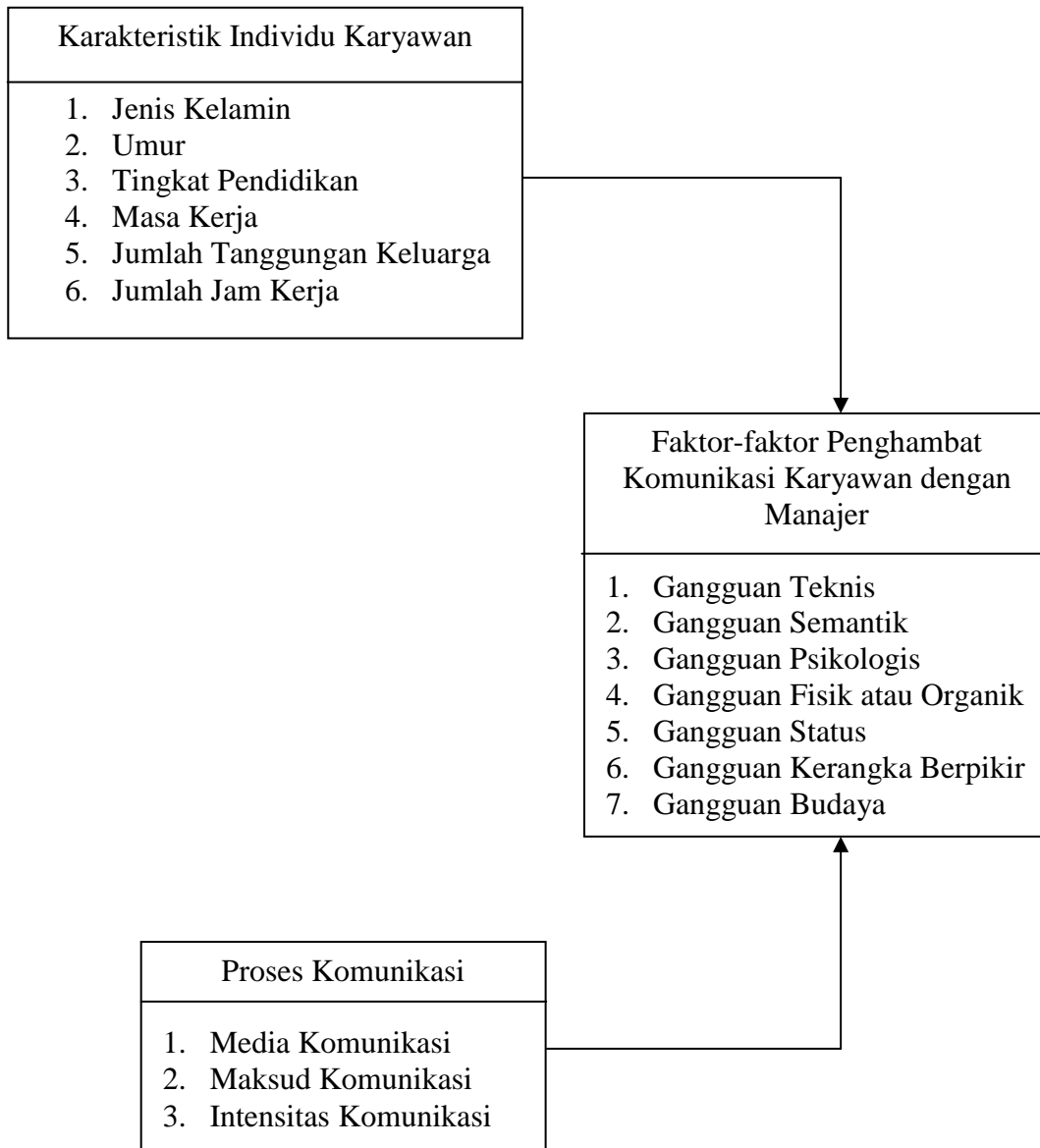
Misi Cipta, Inovasi, dan Unggulan  
1. Dilakukan sebagai bagian dari etika yang baik dan benar dalam melaksanakan dan mempedulikan lingkungan  
2. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
3. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
4. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
5. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
6. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
7. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
8. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
9. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya  
10. Berperan sebagai pembangkit tenaga listrik, pemeliharaan, pemeliharaan tenaga listrik, pemeliharaan tenaga listrik atau tenaga listrik lainnya

## KERANGKA PEMIKIRAN

Salah satu tujuan yang penting dengan adanya komunikasi dalam perusahaan adalah terciptanya efektivitas. Efektivitas dalam perusahaan akan membuat tujuan perusahaan tercapai. Hal ini sangat didukung dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara karyawan dengan manajer dalam perusahaan. Komunikasi dalam perusahaan akan berjalan dengan baik apabila arus informasi di dalamnya tidak mengalami hambatan. Suatu perusahaan tidak mampu bertahan tanpa didukung oleh komunikasi yang baik di dalamnya. Proses komunikasi yang baik antara karyawan dan manajer seharusnya berlangsung secara dinamis, bukan statis. Oleh karena itu perlu melakukan penelitian untuk melihat apakah terdapat faktor-faktor penghambat komunikasi antara karyawan dengan manajer yang akan mengganggu kelancaran usaha di suatu perusahaan.

Komunikasi yang efektif sangat penting bagi kelancaran proses komunikasi perusahaan secara keseluruhan. Upaya mengefektifkan komunikasi perlu memperhatikan berbagai sudut pandang yang sering memunculkan faktor-faktor penghambat komunikasi sehingga komunikasi perusahaan menjadi tidak efektif yang antara lain terdiri dari faktor personal atau sering disebut karakteristik individu, proses komunikasi dan faktor-faktor penghambat komunikasi. Karakteristik individu meliputi: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, jumlah tanggungan keluarga dan jumlah jam kerja. Kemudian, proses komunikasi terdiri dari: media komunikasi, maksud komunikasi dan intensitas komunikasi. Faktor-faktor penghambat komunikasi antara lain: gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, gangguan fisik/organik, gangguan status, gangguan kerangka berpikir dan gangguan budaya.

Hubungan keterkaitan antar berbagai variabel penelitian ini akan tersaji sebagai berikut:

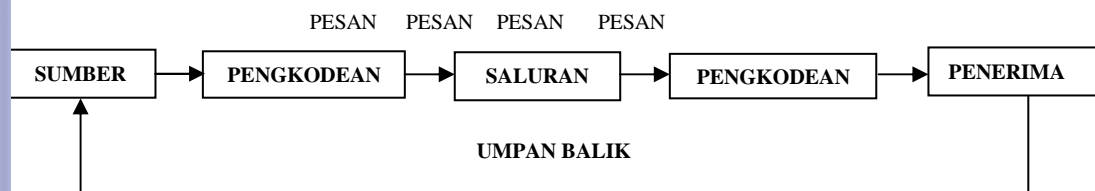


Gambar 1. Kerangka Pemikiran Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Karyawan dengan Manajer

## TINJAUAN PUSTAKA

### Proses Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses memberi dan menerima informasi sampai pada pemahaman makna. Komunikasi dapat berhasil jika komunikator (sumber) dalam menyampaikan sebuah pesan atau informasi yang memiliki pengertian sehingga mudah diterima oleh penerima dengan baik, sedangkan proses komunikasi yaitu suatu langkah-langkah antara satu sumber dan penerima yang menghasilkan pentransferan dan pemahaman makna dari pesan atau informasi yang disampaikan tersebut (Suwarto, 1999). Model proses komunikasi secara sederhana tersaji pada Gambar 2.



Gambar 2. Proses Komunikasi

Menurut Suwarto (1999), unsur-unsur dalam proses komunikasi yaitu:

1. Sumber, yaitu seseorang yang mempunyai gagasan, informasi, maksud dan tujuan dalam berkomunikasi (komunikator).
2. Pesan, merupakan suatu produk fisik yang sebenarnya apa yang dikomunikasikan.
3. Pengkodean adalah suatu proses mengubah suatu pesan komunikasi menjadi bentuk simbol. Empat kondisi yang mempengaruhi pesan terkode tersebut yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya.
4. Saluran adalah suatu medium lewat mana suatu pesan komunikasi dapat berjalan.
5. Pengkodean/Penguraian simbol adalah penerjemahan ulang pesan komunikasi seorang pengirim.
6. Penerima adalah seseorang yang menerima dan mengurai gagasan, informasi, maksud dan tujuan komunikasi.
7. Umpan balik adalah tautan akhir dalam proses komunikasi, mengembalikan pesan ke dalam sistem guna memeriksa kesalahpahaman.

Proses komunikasi dilakukan dalam berbagai bentuk antara lain komunikasi personal, komunikasi kelompok, komunikasi massa, komunikasi organisasi, komunikasi publik, dan bentuk komunikasi-komunikasi lainnya. Komunikasi dalam suatu organisasi mutlak diperlukan atau sangat dibutuhkan dan merupakan hal terpenting dalam rangka meningkatkan kelancaran kegiatan organisasi (Wursanto, 2003). Liliweri (1997) mengatakan bahwa apabila ditinjau dari segi media terdapat dua bentuk proses komunikasi antarpribadi yaitu komunikasi tidak bermedia dan bermedia. Namun banyak orang lebih menyukai komunikasi antarpribadi tidak bermedia (tatap muka) daripada melalui media seperti telepon, surat/memo dan sebagainya. Komunikasi antarpribadi tatap muka tetap mempunyai kelebihan antara lain karena para peserta langsung mengadakan kontak antarpribadi, saling menukar informasi, saling mengontrol perilaku antarpribadi karena jarak dan ruang antara komunikator dan komunikan sangat dekat. Akibatnya komunikasi tatap muka selalu memuaskan kedua belah pihak.

Komunikasi bermedia (mediated communication) adalah komunikasi yang menggunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikan yang jauh tempatnya ataupun yang banyak jumlahnya (Effendy, 1986). Adapun kerugian dalam komunikasi antarpribadi melalui media adalah antara komunikator dan komunikan tidak dapat menyatakan ekspresi nonverbal secara sempurna. Tetapi yang terpenting adalah (1) Bagaimana cara mengekspresikan perilaku pesan nonverbal sesuai media sehingga kesempurnaan itu sesuai dengan jenis media yang dipilih, (2) Bagaimana komunikator dan komunikan memulai komunikasi, yaitu komunikasi antarpribadi yang mengalami situasi lahir dan batin tanpa memandang jenis media (Liliweri, 1997).

Pada proses komunikasi terdapat tiga bentuk utama arus pesan mengikuti garis komunikasi yang digambarkan dalam struktur organisasi, yaitu: *downward communication* (komunikasi ke bawah), *upward communication* (komunikasi ke atas) dan *horizontal communication* (komunikasi horizontal). *Downward communication* menunjukkan arus pesan dari para atasan (manajer) kepada bawahannya, kebanyakan pesan-pesan berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. *Upward communication* adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih tinggi, tujuannya adalah untuk memberikan

balikan (respon), memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. *Horizontal communication* merupakan pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatannya di dalam organisasi, biasanya pesan berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan (Muhammad, 2005).

### Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Effendy (2003) mengemukakan, penghambat komunikasi merupakan suatu gejala bahwa ada sesuatu yang tidak beres dalam proses komunikasi. Faktor penyebab penghambat komunikasi antara lain: (1) Hambatan sosio-antro-psikologis, dimana komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, (2) Hambatan semantis, yaitu hambatan komunikasi yang menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai “alat” untuk menyalurkan pesan dan perasaannya kepada komunikan, (3) Hambatan mekanis, yaitu hambatan yang dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi, (4) Hambatan ekologis, terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi.

Berbeda dengan Widjaja (1988) yang mengungkapkan bahwa penghambat komunikasi ada yang berasal dari pengirim (komunikator), transmisi dan penerima. Faktor-faktor penghambat dalam komunikasi tersebut antara lain: (1) Kurangnya perencanaan, (2) Perbedaan persepsi, (3) Kondisi fisik atau mental yang kurang baik, (4) Pesan yang tidak jelas, (5) Prasangka yang buruk, (6) Perbedaan status, pengetahuan dan bahasa. Sementara berdasarkan hasil penelitian Saendinobrata (1998) tentang hubungan karakteristik aparatur dengan persepsi mereka tentang faktor-faktor penghambat komunikasi dalam organisasi menyatakan bahwa penghambat komunikasi dalam organisasi yang menempati peringkat pertama sampai peringkat kelima adalah: (1) Tekanan waktu, (2) Partisipasi anggota terhadap komunikasi pelaksanaan kerja kurang, (3) Kredibilitas sumber rendah, (4) Perbedaan status dan (5) Panjangnya garis komando.

Cangara (1998) menjelaskan, jika kita melihat hakikat komunikasi sebagai suatu sistem, maka penghambat komunikasi bisa terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan dimana komunikasi

itu terjadi. Faktor-faktor penghambat komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan menjadi tujuh macam yaitu:

1. Gangguan Teknis.

Terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan. Misalnya gangguan jaringan telepon.

2. Gangguan Semantik.

Gangguan yang disebabkan oleh bahasa saat digunakan. Misalnya bahasa yang sulit dimengerti, perbedaan bahasa pembicara dengan penerima dan struktur bahasa yang membingungkan penerima.

3. Gangguan Psikologis.

Terjadi karena adanya persoalan-persoalan dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka dan gangguan kejiwaan.

4. Gangguan Fisik atau Organik.

Disebabkan kondisi geografis misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, tidak adanya jalur transportasi dan tidak berfungsinya salah satu pancaindra pada penerima.

5. Gangguan Status.

Disebabkan oleh jarak sosial diantara peserta komunikasi. Misalnya antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Bawahan cenderung hormat kepada atasan atau rakyat cenderung mengikuti perintah raja yang memimpin.

6. Gangguan Kerangka Berpikir.

Disebabkan perbedaan persepsi antara komunikator dengan komunikan terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Terjadi karena pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

7. Gangguan Budaya.

Disebabkan oleh adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

### **Karyawan dan Manajer**

Karyawan berasal dari kata dasar “karya” berarti kerja, seringkali di sebuah pabrik atau kantor besar. Oleh pemerintah Orde Baru kata ini digunakan untuk

menggantikan istilah buruh yang sejak 1965 ditabukan di Indonesia (Wikipedia, 2007).

Adapun yang dimaksud dengan manajer menurut Wikipedia (2007) ialah seseorang yang karena pengalaman, pengetahuan, dan keterampilannya diakui oleh organisasi untuk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

### **Karakteristik Individu**

Individu sebagai anggota suatu kelompok memiliki berbagai karakteristik yang sangat berpengaruh terhadap kelompoknya. Karakteristik individu seperti latar belakang, etika kerja, pola berpikir, usia dan jenis kelamin tentu mempengaruhi persepsi seseorang mengenai produktivitas kerja (Fraser, 1992). Karakteristik individu menurut definisi Soedirman (1986) sebagai keseluruhan pola kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaan dan lingkungan sosialnya sehingga menentukan pola aktivitasnya dalam meraih apa yang telah menjadi tujuan dan cita-citanya. Lionberger dan Gwin (1982) lebih jauh berpendapat bahwa karakteristik individu adalah faktor personal yang perlu diperhatikan oleh seorang peneliti antara lain umur, tingkat pendidikan dan karakteristik psikologis. Karakteristik psikologis yang dimaksud adalah rasionalitas, fleksibilitas mental, dogmatisme, orientasi pada usaha tani sebagai bisnis dan kemudahan menerima inovasi.

Karakteristik individu adalah ciri-ciri atau sifat-sifat yang dimiliki seorang individu yang ditampilkan melalui pola pikir, pola sikap dan pola tindak terhadap lingkungan hidup individu tersebut. Karakteristik individu sering dibedakan atas dasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status sosial ekonomi serta bangsa dan agama (Newcomb *et al.*, 1978). Sementara itu, Zainun (1989) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah jenis kelamin, umur, kebangsaan, taraf hidup, pengalaman, pendidikan, kesukaan atau kesenangan, agama, kepercayaan dan lain-lain. Karakteristik tersebut akan dibawa ke dalam pekerjaan sehingga menimbulkan berbagai maksud, tujuan, kepentingan, kebutuhan, kesukaan, kesetiaan, kesusahan, kegemaran, kecakapan, kemampuan kerja dan lain-lain.



Menurut Umar (1999) perilaku individu merupakan suatu fungsi dari integrasi antara individu dengan lingkungannya. Setiap individu memiliki karakteristik tertentu jika ia berada dalam suatu lingkungan. Demikian pula dengan organisasi, organisasi memiliki karakteristik sendiri yang umumnya berupa aturan-aturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerja ataupun tugas-tugas lainnya. Apabila karakteristik individu berintegrasi dengan karakteristik organisasi, maka akan terbentuk perilaku individu dalam organisasi.

Lain halnya dengan Hasibuan (2001) yang berpendapat bahwa sumberdaya manusia adalah kemampuan terpadu dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Stoner dan Freeman (1992) menyatakan bahwa sumberdaya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia harus membentuk satuan kerja, dan satuan kerja itu pula yang secara fungsional bertanggung jawab dalam melakukan berbagai kegiatan dan mengambil langkah dalam manajemen sumberdaya manusia.

### **Rumah Potong Hewan**

Rumah Potong Hewan adalah tempat yang didesain khusus sebagai sarana penyedia kebutuhan masyarakat akan daging yang sehat, higienis dan aman untuk dikonsumsi (Wahyono *et al.*, 2003). Pada tahun 2002, di Indonesia terdapat 988 buah Rumah Potong Hewan dan 622 diantaranya berada di Jawa-Bali. Menurut golongannya, Rumah Potong Hewan dibedakan menjadi tiga, yaitu tipe A (jumlah pemotongan lebih dari 100 ekor ternak per hari), tipe B (50-100 ekor ternak per hari) dan tipe C (5-10 ekor ternak per hari). Jumlah dan tipe Rumah Potong Hewan di Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1. Tabel 1 terlihat bahwa hampir semua Rumah Potong Hewan yang memiliki kapasitas potong di atas 50 ekor ternak per hari berada di Jawa-Bali (Wahyono *et al.*, 2003). Berdasarkan Tabel 1, Rumah Potong Hewan di PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta merupakan Rumah Potong Hewan tipe A (jumlah pemotongan lebih dari 100 ekor ternak per hari) dan memiliki kapasitas kandang 2.000 ekor.

Tabel 1. Jumlah dan Jenis Rumah Potong Hewan di Indonesia Tahun 2002

Provinsi	RPH (Sapi)			RPH (Babi)			RPH (Ayam)			Jumlah
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	
DKI Jakarta	1	-	2	-	-	-	-	1	-	4
Jawa Barat	2	6	157	-	1	14	6	3	-	189
Jawa Tengah	1	8	79	-	1	24	1	-	-	114
DI Yogyakarta	-	2	18	-	-	3	-	1	-	24
Jawa Timur	1	2	229	-	-	31	-	2	-	265
Bali	-	1	2	-	1	1	-	-	-	5
Total Jawa-Bali	5	19	487	-	3	73	7	7	-	602
Total Indonesia	5	35	724	1	4	204	8	7	-	988

Sumber: Wahyono, 2003.

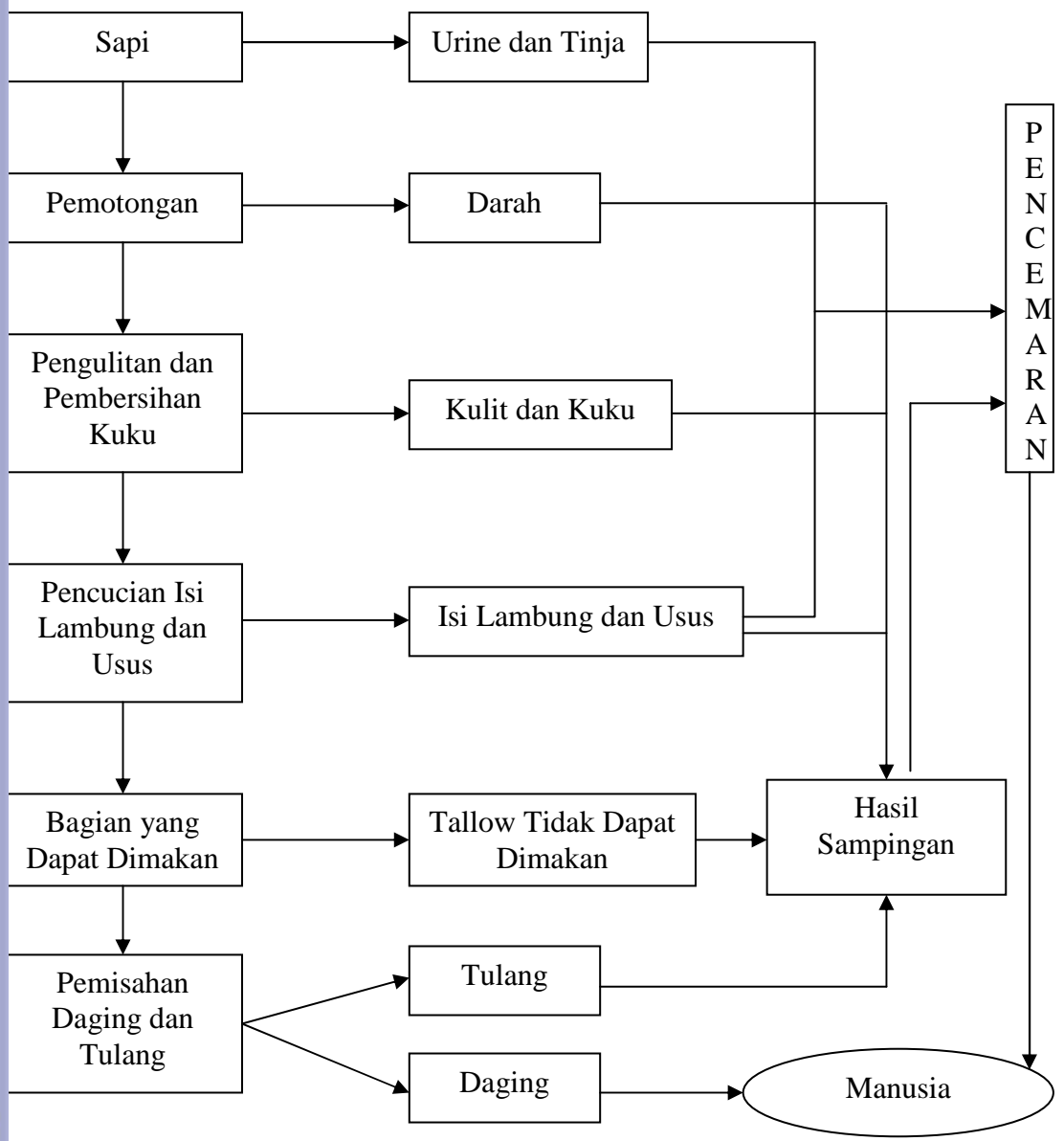
Menurut Wahyono *et al.*, (2003) dan Irfan (2000) dari aktivitas pemotongan ternak, selain dihasilkan daging, Rumah Potong Hewan juga menghasilkan produk sampingannya berupa limbah padat dan cair yang berasal dari kotoran ternak, isi rumen, isi pakan dan serpihan daging serta lemak yang terlontar. Pada Gambar 3 terdapat proses pemotongan hewan di Rumah Potong Hewan beserta hasil sampingannya. Penumpukan limbah di tempat terbuka menimbulkan bau busuk akibat terbentuknya gas amonia dan *hidrogen sulfida*. Kondisi limbah yang basah dan berbau tersebut juga mengundang serangga penyebab penyakit seperti lalat untuk bersarang dan berkembangbiak.

Makmur (1989) berpendapat bahwa Rumah Potong Hewan merupakan unit atau sarana pelayanan masyarakat dalam penyediaan daging sehat antara lain berfungsi sebagai tempat dilaksanakan pemotongan hewan secara benar, pemeriksaan hewan sebelum hewan dipotong (*ante mortem*) dan pemeriksaan daging sesudah dipotong (*post mortem*) dengan maksud untuk mencegah penularan penyakit hewan kepada manusia, memantau penyakit hewan yang ditemukan pada pemeriksaan *ante mortem* dan *post mortem* untuk mencegah atau memberantas penyakit hewan menular di daerah asal hewan. Sementara menurut Tjiptadi (1990), suatu perusahaan pemotongan hewan mempunyai kegiatan yang meliputi penyembelihan hewan (sapi/kerbau dan kambing/domba) serta pemotongan bagian dari tubuh hewan yang akan menghasilkan limbah. Limbah terbesar dihasilkan dari

Hal Cipta IPB University  
 1. Dilakukan sebagai bagian dari kegiatan IPB University  
 2. Penghasilan tidak dikenakan pajak penghasilan  
 3. Penghasilan tidak dikenakan pajak pertambahan nilai  
 4. Penghasilan tidak dikenakan pajak bumi dan bangunan  
 5. Penghasilan tidak dikenakan pajak cukai  
 6. Penghasilan tidak dikenakan pajak ekspor  
 7. Penghasilan tidak dikenakan pajak impor  
 8. Penghasilan tidak dikenakan pajak bea cukai  
 9. Penghasilan tidak dikenakan pajak daerah  
 10. Penghasilan tidak dikenakan pajak provinsi  
 11. Penghasilan tidak dikenakan pajak kabupaten/kota  
 12. Penghasilan tidak dikenakan pajak desa/kelurahan

darah yang akan mengakibatkan tingginya nilai BOD dan padatan tersuspensi. Pengeluaran isi perut (rumen) dan usus akan menghasilkan buangan padat. Pencucian karkas dan keseluruhan buangan akan menghasilkan kandungan yang tinggi terhadap protein.

Limbah peternakan yang berupa kotoran dan sisa pakan dapat menurunkan mutu lingkungan dan mengganggu kesehatan masyarakat. Kotoran ternak yang tercecer akan terbawa oleh aliran air hujan ke daerah-daerah yang lebih rendah dan selanjutnya akan menyebarkan penyakit (Setiawan, 1998).



Gambar 3. Proses Pematangan Hewan di Rumah Potong Hewan beserta Hasil Sampingannya (Ensminger *et al.*, 1991).

Widarto dan Suryanta (1995) menyatakan perairan secara alamiah memiliki daya *purifikasi* tersendiri yang mampu mengubah bahan-bahan organik berkat adanya bakteri aerobik. Limbah yang mengandung bahan-bahan organik tersebut akan terurai, namun bila tingkat pencemarannya terlalu tinggi akan berbahaya bagi biota air. Peningkatan jumlah polutan menyebabkan penambahan populasi bakteri pengurai limbah, akan tetapi pada suatu tingkatan tertentu aktivitasnya cenderung menurun sejalan dengan makin terbatasnya oksigen (O<sub>2</sub>). Selanjutnya timbul gas beracun seperti: *amonia, hidrogen sulfida, metan, amina, merkaptan, sulfida* dan *disulfida*.

Penggunaan kotoran ternak untuk pupuk sudah lama dilakukan dan penggunaannya sudah meluas. Selanjutnya dikatakan bahwa kotoran ternak yang dimanfaatkan sebagai pupuk dapat menyuburkan tanah, yang akan mempengaruhi sifat tanah antara lain memudahkan penyerapan air hujan, memperbaiki kemampuan tanah dalam mengikat air, mengurangi erosi, memberikan lingkungan tumbuh yang baik bagi kecambah biji dan akar serta merupakan sumber unsur hara tanaman (Setiawan, 1998).

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta. Lokasi penelitian ini dipilih secara *purposive* (sengaja). Waktu penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu mulai tanggal 6 Juni 2007 sampai dengan 6 Juli 2007.

### Desain Penelitian

Penelitian menggunakan desain deskriptif korelasional. Desain bertujuan untuk menjelaskan keadaan umum PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta dan melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikatnya. Variabel bebas adalah karakteristik individu karyawan dan proses komunikasi serta variabel terikatnya adalah faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah 190 orang karyawan PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta yang terdiri dari 154 orang karyawan divisi RPH, tiga orang karyawan divisi produksi, lima orang karyawan divisi pemasaran, tiga orang karyawan divisi pengembangan usaha, 15 orang divisi keuangan dan 10 orang divisi umum.

Diambil berdasarkan metode *proportional random sampling* yaitu sampel diambil secara acak berimbang. Umar (1999) berpendapat *proportional random sampling* adalah sampel yang ditarik dipisahkan oleh elemen-elemen populasi ke dalam unit kerja kemudian memilih sampel secara acak (random) pada setiap unit kerja tersebut dimana setiap unit kerja memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Total sampel sebanyak 65 orang karyawan PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta berdasarkan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10 % berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel.
- N = jumlah populasi.
- e = persentase ketidaktepatan (e = 10 %).

Populasi dan sampel penelitian berdasarkan unit kerjanya akan disajikan pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Populasi dan Sampel Penelitian

Divisi	Populasi (orang)	Sampel (orang)
RPH	154	53
Produksi	3	1
Pemasaran	5	2
Pengembangan Usaha	3	1
Keuangan	15	5
Umum	10	3
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>65</b>

### Data dan Instrumentasi

#### Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden yaitu 65 orang karyawan PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta secara langsung. Selain itu, data sekunder diperoleh dari PD Dharma Jaya berupa *company profile* mengenai keadaan umum.

Data primer terdiri dari:

- a. Data **karakteristik individu karyawan**, yaitu ciri-ciri individu karyawan dalam beberapa aspek terdiri dari:
  1. **Jenis Kelamin**, yaitu konsep sosial yang memisahkan peran antara laki-laki dan perempuan. Dengan adanya perbedaan biologis dan kodrat. Diukur dengan skala nominal dengan kategori laki-laki (1) dan perempuan (2).
  2. **Umur**, yaitu lamanya hidup karyawan dari tahun kelahiran hingga saat penelitian ini dilaksanakan yaitu dalam satuan tahun dengan pembulatan ke ulang tahun terdekat. Diukur dengan skala ordinal.
  3. **Pendidikan**, yaitu tingkat pendidikan formal tertinggi yang pernah diikuti karyawan. Dikategorikan ke dalam jenjang SD, SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi. Diukur dengan skala nominal.
  4. **Masa Kerja**, yaitu lamanya karyawan bekerja pada PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta yang dihitung sejak diterima bekerja hingga saat penelitian dilaksanakan. Diukur dengan skala ordinal.

5. **Jumlah Tanggungan Keluarga**, yaitu banyaknya jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggungan karyawan dalam satuan orang. Diukur dengan skala ordinal.

6. **Jumlah Jam Kerja**, yaitu jumlah total waktu yang digunakan untuk bekerja oleh karyawan PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta setiap harinya. Diukur dengan skala nominal.

b. **Proses komunikasi** adalah proses penyampaian pesan dari sumber (manajer) kepada penerima (karyawan) baik secara verbal maupun non verbal sehingga diantara keduanya tercipta kesamaan makna tentang pesan yang disampaikan. Indikator-indikator proses komunikasi yang dilakukan adalah:

1. **Media**, yaitu sarana (alat) komunikasi yang digunakan sebagai penghubung pesan dari sumber ke penerima. Dibedakan menjadi beberapa jenis seperti telepon, surat/memo, *sms* dan tatap muka. Diukur dengan skala nominal.

2. **Maksud**, yaitu bahan yang dijadikan pembicaraan (dikomunikasikan) dalam proses komunikasi. Dibedakan ke dalam beberapa jenis seperti laporan tertulis/lisan, usul/ide, meminta pendapat, keluhan dan konsultasi di luar pekerjaan. Diukur dengan skala nominal.

3. **Intensitas**, yaitu ukuran seberapa sering waktu yang digunakan responden yaitu karyawan PD Dharma Jaya untuk melakukan komunikasi dengan manajer. Dibedakan menjadi dua jenis yaitu frekuensi komunikasi yang dilakukan sebulan terakhir (kali) dan lama berkomunikasi (menit). Diukur dengan skala ordinal.

c. **Faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer**, yaitu hal-hal apa saja yang menjadi penghambat komunikasi yang dirasakan oleh karyawan pada saat berkomunikasi dengan manajer di PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta. Diukur dengan skala ordinal. Indikator-indikator faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer adalah:

1. **Gangguan Teknis**, yaitu jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan. Misalnya gangguan pada jaringan telepon. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja

menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.

2. **Gangguan Semantik**, yaitu gangguan komunikasi yang disebabkan oleh kesalahan pada bahasa yang digunakan. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.
3. **Gangguan Psikologis**, yaitu gangguan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu karyawan itu sendiri. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.
4. **Gangguan Fisik atau Organik**, yaitu gangguan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak yang jauh sehingga sulit untuk dicapai atau tidak berfungsinya pancaindera pada penerima. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.
5. **Gangguan Status**, yaitu gangguan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi. Misalnya perbedaan status antara atasan dan bawahan. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.
6. **Gangguan Kerangka Berpikir**, yaitu gangguan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.
7. **Gangguan Budaya**, yaitu gangguan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak



yang terlibat dalam komunikasi. Dikategorikan menjadi (1) tidak pernah, jika dirasakan tidak menjadi hambatan komunikasi, (2) jarang, jika hanya beberapa kali saja menjadi hambatan komunikasi dan (3) sering, jika dirasakan sebagai hambatan komunikasi.

### **Instrumentasi**

Instrumentasi atau alat bantu yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan susunan pertanyaan yang akan diisi oleh 65 orang responden secara langsung. Kuesioner disusun atas tiga bagian. Bagian pertama digunakan untuk memperoleh data karakteristik individu karyawan terdiri dari: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, jumlah tanggungan keluarga dan jumlah jam kerja. Bagian kedua untuk mengetahui proses komunikasi yang digunakan pada PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta meliputi: media, topik/isi dan frekuensi. Dan bagian ketiga adalah untuk mengumpulkan data tentang faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer yaitu: gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, gangguan fisik atau organik, gangguan status, gangguan kerangka berpikir dan gangguan budaya.

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan selama satu bulan mulai 6 Juni 2007 hingga 6 Juli 2007 di PD Dharma Jaya Provinsi DKI Jakarta dengan cara *survey* yaitu dengan mengambil sampel dari seluruh karyawan di PD Dharma Jaya sebanyak 65 orang dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Selain dengan kuesioner dilakukan juga observasi langsung dan wawancara.

### **Analisis Data**

Data yang telah dikumpulkan kemudian akan diolah serta dianalisis dengan prosedur-prosedur berikut ini:

1. Analisis deskriptif untuk menganalisis data mengenai karakteristik individu karyawan, proses komunikasi dan faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer. Untuk menjelaskan data secara umum dengan menggunakan persentase dan rataan rataan skor.

2. Analisis hubungan yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara berbagai variabel penelitian yang meliputi:

a. Prosedur korelasi *rank Spearman*, digunakan untuk menganalisis hubungan variabel dalam skala ordinal dengan rumus sebagai berikut:

$$r_s = \frac{6 \sum_{i=1}^n di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$r_s$  = koefisien korelasi *rank Spearman*

$di$  = beda antara dua variabel berpasangan

$n$  = jumlah responden

1 dan 6 = bilangan koefisien.

b. Prosedur *Chi-square*, untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam skala nominal dengan rumus sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(Q_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Keterangan:

$\chi^2$  = hasil *Chi-square* hitung

$Q_{ij}$  = jumlah observasi untuk kasus-kasus yang dikategorikan dalam baris ke  $i$  kolom ke  $j$

$E_{ij}$  = banyaknya kasus yang diharapkan dibawah  $H_0$  untuk dikategorikan dalam baris ke  $i$  kolom ke  $j$

$i$  = jumlah kolom

$j$  = jumlah baris

## KEADAAN UMUM LOKASI<sup>1</sup>

Perusahaan Daerah (PD) Dharma Jaya yang berkantor pusat di Jl. Raya Pengilingan, Cakung, Jakarta Timur, didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor: Ib.3/2/17/1966 tanggal 24 Desember 1966 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 1971 pada tanggal 2 Agustus 1971. Kemudian dipertegas lagi dengan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 1985.

Pada awal pendiriannya, PD Dharma Jaya merupakan penggabungan dari tiga unit terkait, yaitu (1) Jawatan Kehewanian DKI Jakarta, yang mengelola Rumah Potong Hewan di DKI Jakarta, (2) PN Perhewani Unit Yojana, yang bergerak dalam pengelolaan pabrik *corned beef*, pabrik kaleng, kamar pendingin, pabrik es, percetakan, pergudangan dan perbengkelan, (3) PKD Jaya Niaga dan Niaga Jaya; yang mengelola peternakan sapi, perkebunan dan pergudangan.

Landasan pola pemikiran penggabungan tiga unit usaha adalah:

1. Meningkatkan efisiensi dan manfaat Rumah Potong Hewan sebagai sumber keuangan Pemerintah Daerah (Pemda) DKI Jakarta.
2. Meningkatkan mutu pelayanan umum dengan semakin pesatnya perkembangan kota Jakarta.
3. Pengelolaan usaha yang berkaitan dengan produk kehewanian dalam bentuk perusahaan agar berkembang lebih baik sesuai kebutuhan DKI Jakarta.

Kegiatan usaha yang tidak efisien seperti pabrik *corned beef*, pabrik kaleng, pabrik es, percetakan, pergudangan dan perbengkelan dilikuidasi. Saat ini kegiatan usaha yang dikelola PD Dharma Jaya adalah: 1. Rumah Potong Hewan Sapi/Kerbau di Jl. Pengilingan, Cakung-Jakarta Timur; 2. Rumah Potong Hewan Babi di Jl. Peternakan II, Kapuk-Jakarta Barat; 3. Rumah Potong Hewan Kambing/Domba di Jl. Palad, Pulogadung-Jakarta Timur dan Tanah Abang-Jakarta Pusat; 4. Jasa *Cold Storage* di Jl. Pengilingan Raya, Cakung dan Jl. Palad, Pulogadung-Jakarta Timur; 5. Industri Kompos di Jl. Pengilingan Raya, Cakung-Jakarta Timur; 6. Perdagangan ternak dan daging di Jl. Pengilingan Raya, Cakung-Jakarta Timur dan 7. Penggemukan Sapi di Desa Sukawana, Serang-Provinsi Banten.

---

<sup>1</sup>Semua data mengenai PD Dharma Jaya dikutip dari *Company Profile* PD Dharma Jaya.

Sejak awal pendirian sampai tahun 2001, kegiatan usaha PD Dharma Jaya lebih banyak pada jasa Rumah Potong Hewan. Namun seiring dengan perkembangan iklim usaha PD Dharma Jaya merubah visi usahanya dengan menjadikan sektor perdagangan sebagai *core business* (bisnis inti) sedangkan jasa Rumah Potong Hewan sebagai *core competency* (bisnis penunjang).

Berdasarkan Perda No. 5 Tahun 1985 tentang visi, misi, bidang usaha dan fasilitas PD Dharma Jaya, maka kita ketahui visi PD Dharma Jaya adalah menjadi pemasok dan pemasar terkemuka serta sebagai pemimpin pasar dalam perdagangan dan industri daging di DKI Jakarta. Sedangkan misi PD Dharma Jaya yaitu membantu menunjang kebijaksanaan umum Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya konsumen daging dan petani ternak. Bidang usaha di PD Dharma Jaya antara lain perdagangan daging ternak potong, penggemukan sapi potong, jasa penampungan ternak potong, pengelolaan Rumah Potong Hewan, pengelolaan angkutan daging, jasa gudang dingin dan perdagangan kompos.

Fasilitas yang dimiliki PD Dharma Jaya yaitu, Rumah Potong Hewan Sapi/Kerbau (100 ekor per jam), Rumah Potong Hewan Babi (125 ekor per jam), Rumah Potong Hewan Kambing/Domba (1.100 ekor per hari), Tempat Pemotongan Ayam 10 Blok (30.000 ekor per hari), Tempat Penampungan Ayam 19 Blok (30.000 ekor), Kandang Ternak Sapi/Kerbau (1.200 ekor), Penggemukan Sapi (1.200 ekor), Gudang Dingin (850 ton), Ruang Pembekuan Daging (2,5 ton per hari), Pengolahan Limbah Padat (5 ton per hari) dan Pengolahan Limbah Cair (100-300 m<sup>3</sup> per hari). Sementara fasilitas lain yang dimiliki PD Dharma Jaya diantaranya, fatwa MUI tentang penyembelihan secara mekanisasi di Rumah Potong Hewan Sapi/Kerbau di Cakung, sertifikasi Halal MUI untuk Rumah Potong Hewan Sapi/Kerbau di Cakung, NKV Rumah Potong Hewan Sapi/Kerbau di Cakung, sertifikasi Halal MUI untuk Rumah Potong Hewan Kambing di Pulogadung, sertifikasi Halal MUI untuk Rumah Potong Hewan Unggas di Pulogadung serta surat izin tempat penyimpanan/penampungan daging, Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan Provinsi DKI Jakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Individu Karyawan

Jumlah karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta yang merupakan responden berjumlah 65 orang. Adapun karakteristik individu yang dianalisis terdiri dari: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, jumlah tanggungan keluarga dan jumlah jam kerja.

Tabel 3. Karakteristik Individu Karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta.

Karakteristik Individu Karyawan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	48	73,85
Perempuan	17	26,15
<b>Umur</b>		
1 (23-31 tahun)	10	15,38
2 (32-40 tahun)	28	43,08
3 (41-50 tahun)	27	41,54
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	5	7,70
SLTP	7	10,77
SLTA	43	66,15
Perguruan Tinggi	10	15,38
<b>Masa Kerja</b>		
1 (1-10 tahun)	21	32,31
2 (11-20 tahun)	31	47,69
3 (21-30 tahun)	13	20,00
<b>Jumlah Tanggungan Keluarga</b>		
1 (0-2 orang)	12	18,46
2 (3-5 orang)	40	61,54
3 (6-8 orang)	13	20,00
<b>Jumlah Jam Kerja</b>		
1 (5-7 jam)	10	15,38
2 (8-10 jam)	55	84,62

Keterangan: n = 65

### Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa karyawan laki-laki lebih banyak daripada karyawan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan dibidang pemotongan hewan lebih banyak menggunakan tenaga kerja laki-laki karena membutuhkan stamina dan tenaga yang kuat dalam bekerja terutama untuk Divisi RPH, sedangkan untuk tenaga kerja perempuan lebih diutamakan pada

pekerjaan yang membutuhkan ketelitian, keindahan serta perlunya penampilan yang menarik seperti pada Divisi Keuangan dan Divisi Pemasaran.

### **Umur**

Sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya berumur 32 – 50 tahun. Hal ini disebabkan pada umur tersebut karyawan telah berumah tangga sehingga memiliki tanggung jawab untuk memberikan nafkah kepada keluarganya. Selain itu karyawan diharapkan mampu membuat suatu keputusan demi kemajuan perusahaan dengan wawasan dan motivasi yang mereka miliki serta emosional yang dianggap telah stabil.

### **Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan formal terakhir karyawan dilihat berdasarkan jenjang sekolah terakhir yang pernah ditempuh oleh karyawan PD Dharma Jaya sebagian besar adalah SLTA. Tingkat pendidikan yang tinggi memudahkan karyawan menyerap informasi dan teknologi sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Walaupun tingkat pendidikan karyawan sebagian besar adalah SLTA, tetapi mereka tetap memiliki pengetahuan di bidangnya masing-masing dan memiliki kemampuan serta keterampilan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Hal ini terjadi karena PD Dharma Jaya memberikan praktek langsung kepada karyawannya di lapangan dan bukan memberikan teori semata.

### **Masa Kerja**

Masa kerja adalah lamanya karyawan PD Dharma Jaya bekerja, yaitu mulai awal masuk kerja hingga penelitian ini dilaksanakan yang diukur dalam satuan tahun. Pada Tabel 3 terlihat bahwa sebagian besar karyawan memiliki masa kerja pada kisaran 1 – 20 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan harus belajar lebih banyak lagi tentang keahlian yang mereka miliki. Pengalaman kerja yang tinggi bisa dengan cepat mencari solusi permasalahan yang dihadapi dibandingkan dengan pengalaman kerja yang rendah.

### **Jumlah Tanggungan Keluarga**

Jumlah tanggungan keluarga diukur berdasarkan banyaknya jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggungan karyawan dalam satuan orang. Hasil penelitian

menggambarkan bahwa sebagian besar jumlah tanggungan keluarga karyawan adalah 3 – 5 orang. Jumlah tanggungan keluarga mempengaruhi karyawan dalam mempertimbangkan tanggung jawab terhadap keluarga sesuai jumlah tanggungan yang mereka miliki.

### **Jumlah Jam Kerja**

Jumlah jam kerja karyawan PD Dharma Jaya diukur berdasarkan jumlah total waktu yang digunakan untuk bekerja oleh karyawan setiap harinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar jumlah jam kerja yang digunakan karyawan adalah 8 – 10 jam setiap harinya, dengan waktu kerja dimulai pada pukul 08.30 WIB hingga 16.30 WIB. Hari yang digunakan untuk bekerja oleh karyawan Divisi Pengembangan Usaha, Divisi Keuangan dan Divisi Umum adalah Senin hingga Jum'at sedangkan oleh karyawan Divisi RPH, Divisi Marketing dan Divisi Produksi adalah Senin hingga Sabtu.

### **Proses Komunikasi**

Proses komunikasi yang diamati pada PD Dharma Jaya adalah *upward communication* (komunikasi ke atas) yang meliputi: media komunikasi, maksud komunikasi dan intensitas komunikasi. Proses komunikasi yang bermedia meliputi: telepon, surat/memo dan *sms*, sedangkan proses komunikasi tanpa media adalah tatap muka. Maksud komunikasi terdiri dari: laporan tertulis/lisan, usul/ide, meminta pendapat, keluhan dan konsultasi di luar pekerjaan. Intensitas komunikasi merupakan gabungan dari frekuensi komunikasi yang dilakukan sebulan terakhir (kali) dan lama berkomunikasi (menit). Proses komunikasi karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta akan disajikan pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Proses Komunikasi Karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta

Proses Komunikasi	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
<b>Media Komunikasi</b>			
Telepon	Ya	49	75,38
	Tidak	16	24,62
Surat/Memo	Ya	12	18,46
	Tidak	53	81,54
SMS	Ya	40	61,54
	Tidak	25	38,46
Tatap Muka	Ya	51	78,46
	Tidak	14	21,54
<b>Maksud Komunikasi</b>			
Laporan Tertulis/Lisan	Ya	51	78,46
	Tidak	14	21,54
Usul/Ide	Ya	49	75,38
	Tidak	16	24,62
Meminta pendapat	Ya	53	81,54
	Tidak	12	18,46
Keluhan	Ya	42	64,62
	Tidak	23	35,38
Konsultasi di luar pekerjaan	Ya	6	9,23
	Tidak	59	90,77
<b>Intensitas Komunikasi</b>			
Frekuensi komunikasi yang dilakukan sebulan terakhir (kali)	R (1 – 9)	55	84,62
	S (10 – 18)	4	6,15
	T (19 – 27)	6	9,23
Lama berkomunikasi (menit)	R (5 – 23)	46	70,77
	S (24 – 41)	12	18,46
	T (42 – 60)	7	10,77

Keterangan: R = Rendah, S = Sedang, T = Tinggi

### Media Komunikasi

Media merupakan sarana yang digunakan sebagai penghubung pesan yang disampaikan oleh manajer kepada karyawan. Media yang digunakan dalam berkomunikasi sangat mempengaruhi kelancaran proses komunikasi. Berdasarkan Tabel 4 di atas, proses komunikasi karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta



paling banyak tanpa media atau tatap muka (78,46 %) dan media yang banyak digunakan adalah telepon (75,38 %).

### **(1). Telepon**

Telepon adalah salah satu media komunikasi yang digunakan oleh karyawan PD Dharma Jaya untuk melakukan proses komunikasi dengan manajer. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar karyawan menggunakan media telepon saat berkomunikasi dengan manajer. Hal ini dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan, diantaranya: pemberitahuan acara rapat bulanan, laporan keuangan, kompetisi harga, masalah nasabah, pengumuman-pengumuman penting dan pertemuan.

Selain itu, telepon juga merupakan media komunikasi yang digunakan karyawan untuk memberitahu manajer tentang izin tidak masuk kerja. Biasanya karyawan PD Dharma Jaya menelepon manajer dengan tujuan ke nomor kantor atau ke nomor *handphone* pada pukul 09.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB. Telepon memiliki kelebihan dapat menyampaikan seluruh maksud hati kepada lawan bicara saat berkomunikasi dan langsung menerima umpan balik tanpa menunggu lama. Sementara telepon juga memiliki kekurangan dapat menghabiskan biaya yang banyak.

### **(2). Surat/Memo**

Proses komunikasi karyawan PD Dharma Jaya dengan manajer sebagian besar tidak menggunakan media komunikasi berupa surat/memo. Hal ini terjadi karena karyawan menganggap belum adanya keperluan yang mendesak untuk menggunakan surat/memo saat berkomunikasi dengan manajer dan menganggap komunikasi berjalan dengan baik. Selain itu, karyawan juga menganggap surat/memo kurang praktis digunakan karena manajer dan karyawan berada dalam satu ruangan, dapat berbicara secara langsung dan banyak waktu untuk bertemu manajer.

### **(3). Short Message Service (SMS)**

Media komunikasi yang digunakan sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya selain telepon adalah berupa *sms* (short message service) saat berkomunikasi dengan manajer. Hal ini terjadi dengan tujuan melaporkan pekerjaan, absensi karyawan dan pemberitahuan acara. *SMS* memiliki kekurangan tidak dapat menyampaikan seluruh maksud hati kepada lawan bicara saat berkomunikasi dan

tidak langsung menerima umpan balik serta terkadang harus menunggu lama. Sementara *sms* juga memiliki kelebihan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan saat berkomunikasi.

#### **(4). Tatap Muka**

Tatap muka merupakan bagian dari media komunikasi secara langsung. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya berkomunikasi dengan manajer dengan tatap muka. Hal ini karena karyawan dan manajer berada dalam satu ruangan. Tatap muka jauh lebih baik daripada telepon, surat/memo dan *sms*. Terjadi dengan umpan balik secara langsung, efektif dan efisien serta cepat menyelesaikan permasalahan. Waktu yang digunakan saat bertatap muka dengan manajer antara pukul 09.30 WIB hingga pukul 14.00 WIB untuk membicarakan rapat bulanan, laporan, tambahan pekerjaan dan target penjualan.

#### **Maksud Komunikasi**

Maksud komunikasi merupakan salah satu dari tiga proses komunikasi karyawan PD Dharma Jaya selain media komunikasi dan intensitas komunikasi. Proses komunikasi karyawan dengan manajer perlu melihat kepada maksud komunikasi juga. Paling banyak meminta pendapat (81,54 %), kemudian menyampaikan laporan (tertulis/lisan) dan mengajukan usul/ide.

##### **(1). Laporan Tertulis/Lisan**

Salah satu topik/isi komunikasi yang dimaksud adalah laporan tertulis/lisan. Sebagian besar karyawan membuat laporan tertulis/lisan kepada manajer. Hal ini terjadi karena karyawan membuat laporan hasil kerja, laporan bulanan keuangan, laporan triwulan keuangan, laporan semester keuangan, laporan tahunan keuangan, mengingatkan manajer sehari-hari, masalah cuti dan kegiatan usaha.

##### **(2). Usul/Ide**

Sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya mengajukan usul/ide kepada manajer mengenai kedinasan, pelayanan nasabah, peremajaan fasilitas, masalah pekerjaan sehari-hari, kenaikan gaji dan tunjangan, suasana kerja yang harmonis dan proses pencatatan serta alokasi data keuangan.

### **(3). Minta pendapat**

Sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya minta pendapat kepada manajer apabila ada hal-hal yang tidak dipahami, laporan hasil kerja, pengumpulan data-data pengeluaran, kebijakan dan penggunaan dana, berhubungan dengan pekerjaan sehari-hari, tagihan sewa menyewa, solusi untuk masalah pekerjaan yang dilakukan, masalah penjualan, aturan yang tidak sesuai di lapangan dan pendapatan karyawan yang dianggap masih kurang.

### **(4). Keluhan**

Menyatakan keluhan/ketidakpuasan kepada manajer dilakukan sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya karena menuntut kesejahteraan karyawan, sistem kerja pendapatan usaha, fasilitas pendukung di lapangan yang masih kurang, hasil pemotongan, kegiatan kerja dan harga komoditi.

### **(5). Konsultasi di luar pekerjaan**

Hampir seluruh karyawan PD Dharma Jaya tidak melakukan konsultasi di luar kerjaan. Hal ini terjadi karena karyawan merasa kurang dekat dengan manajer dan tidak mempunyai pola pemikiran yang sama serta menganggap tidak baik mencampurkan masalah pribadi dengan masalah pekerjaan yang merupakan rahasia harus selalu dijaga.

## **Intensitas Komunikasi**

Proses komunikasi karyawan PD Dharma Jaya dengan manajer dapat dilihat juga dari intensitas komunikasi yang terjadi. Yaitu dengan frekuensi komunikasi yang dilakukan sebulan terakhir (kali) dan lama berkomunikasi (menit).

### **(1). Frekuensi komunikasi yang dilakukan sebulan terakhir (kali)**

Sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya melakukan komunikasi satu hingga sembilan kali dalam sebulan terakhir dengan manajer dan masuk dalam kategori rendah. Hal ini karena karyawan menganggap komunikasi yang dilakukan hanya sesuai dengan kepentingan saja, adanya tugas tambahan yang diberikan manajer bagian, agar tugas-tugas berjalan dengan lancar, tidak setiap saat ada kendala, penyegaran dalam bekerja dan jika ada kegiatan tertentu saja.

### **2. Lama berkomunikasi (menit)**

Sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya menggunakan waktu berkomunikasi dengan manajer lima hingga 23 menit dan masuk dalam kategori

rendah. Hal ini karena karyawan menganggap komunikasi yang dilakukan sesuai kebutuhan masalah yang dihadapi, jika diperlukan atau dibutuhkan, jika terlalu lama akan jenuh, efisiensi waktu, efektif, singkat, jelas dan tepat.

### Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Faktor-faktor penghambat komunikasi dalam penelitian ini menurut Cangara (1998) adalah hal-hal yang menjadi penghambat komunikasi yang disebabkan adanya gangguan komunikasi. Gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam, yaitu: (1) gangguan teknis, (2) gangguan semantik, (3) gangguan psikologis, (4) gangguan fisik atau organik, (5) gangguan status, (6) gangguan kerangka berpikir dan (7) gangguan budaya.

Hampir seluruh karyawan PD Dharma Jaya tidak merasa terganggu dengan adanya faktor-faktor penghambat komunikasi dengan manajer. Para karyawan menganggap faktor-faktor penghambat komunikasi wajar terdapat dalam suatu perusahaan besar seperti PD Dharma Jaya, namun yang terpenting proses komunikasi antara karyawan dengan manajer dapat berjalan sesuai dengan harapan PD Dharma Jaya.

Tabel 5. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Karyawan dengan Manajer PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta

No	Faktor-faktor Penghambat	Persentase (%)			Rataan Skor*
		Tidak Pernah	Jarang	Sering	
1.	Gangguan Teknis	90,77	3,08	6,15	1,15
2.	Gangguan Semantik	93,84	4,62	1,54	1,08
3.	Gangguan Psikologis	92,30	3,08	4,62	1,12
4.	Gangguan Fisik/Organik	93,84	3,08	3,08	1,09
5.	Gangguan Status	92,30	3,08	4,62	1,12
6.	Gangguan Kerangka Berpikir	89,23	3,08	7,69	1,18
7.	Gangguan Budaya	92,30	4,62	3,08	1,11
Seluruh Aspek Faktor-faktor Penghambat		-	-	-	1,12

Keterangan \* 1 = Tidak Pernah 2 = Jarang 3 = Sering

### Gangguan Teknis

Pada Tabel 5 dapat dilihat para karyawan PD Dharma Jaya tidak mengalami gangguan teknis, yaitu gangguan yang disebabkan jaringan telepon saat berkomunikasi dengan manajer sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma

Jaya. Hal ini dikarenakan penyampaian informasi umumnya menggunakan saluran yang sudah biasa dilakukan karyawan dan mereka menyesuaikan penyampaian informasi berdasarkan jenis dan sifat informasi. Sebagai contoh, informasi yang sangat penting dan bersifat rahasia biasanya disampaikan secara lisan melalui telepon apalagi dengan semakin majunya teknologi komunikasi sehingga semakin memudahkan karyawan dalam berkomunikasi dengan manajer.

### **Gangguan Semantik**

Berkomunikasi menuntut kesamaan arti atau penafsiran bahasa yang digunakan dan merupakan hal yang sangat penting. Proses komunikasi berjalan lancar, kemampuan berbahasa, ketepatan penggunaan kata serta dialek merupakan hal-hal yang sangat berpengaruh. Sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya tidak merasakan adanya faktor-faktor penghambat dalam penggunaan bahasa saat berkomunikasi dengan manajer. Kenyataan ini dikarenakan saat berkomunikasi, karyawan dan manajer menggunakan istilah-istilah yang umum digunakan dan mudah dipahami, selain itu terbina hubungan yang dekat antara karyawan dengan manajer.

### **Gangguan Psikologis**

Gangguan psikologis dapat disebabkan adanya persoalan-persoalan dalam diri karyawan, seperti timbulnya perasaan curiga. Namun sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya tidak merasakan adanya gangguan psikologis karena diantara karyawan dengan manajer memiliki sikap *common experience* (saling mengerti). Selain itu, lingkungan kerja yang penuh rasa kekeluargaan membuat hubungan para karyawan dengan manajer menjadi dekat sehingga tidak timbul perasaan curiga diantara mereka.

### **Gangguan Fisik atau Organik**

Disebabkan kondisi geografis seperti jarak antara karyawan dengan manajer yang berjauhan. Namun dengan seringnya karyawan dan manajer berada pada ruangan yang berdekatan atau bahkan ada yang berada dalam satu ruangan yang sama membuat sebagian besar karyawan PD Dharma Jaya tidak merasakan adanya gangguan fisik atau organik, bahkan mereka menjadi lebih mudah dalam berkomunikasi.

### **Gangguan Status**

Timbulnya gangguan status karena jarak sosial diantara karyawan dan manajer. Biasanya karyawan cenderung hormat kepada manajernya. Komunikasi antara karyawan dengan manajer di PD Dharma Jaya tidak mengalami gangguan status karena meskipun secara struktural terdapat perbedaan status diantara karyawan dan manajer, namun hal ini tidak sampai menghambat berkomunikasi mengenai apa saja terutama dalam membahas masalah yang ada di PD Dharma Jaya.

### **Gangguan Kerangka Berpikir**

Meskipun memiliki pengalaman dan pendidikan yang berbeda, tidak menjadikan komunikasi antara karyawan dengan manajer di PD Dharma Jaya terhambat. Hal ini karena mereka mampu mengatasi perbedaan yang ada dengan cara saling mengerti dan mampu untuk memahami serta mengisi kekurangan diantara karyawan dan manajer. Departemenisasi kerja yang tidak terlalu lebar menyebabkan perbedaan antar unit kerja tidak besar.

### **Gangguan Budaya**

Beragamnya kultur di Indonesia menyebabkan beragamnya norma atau kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut setiap karyawan dan manajer. Meski demikian, perbedaan tersebut tidak menjadi faktor penghambat komunikasi yang terjadi antara karyawan PD Dharma Jaya dengan manajer. Perbedaan yang ada diminimalisir salah satunya dengan cara menyamakan persepsi diantara mereka sehingga tidak terjadi kesalah pahaman dalam menafsirkan informasi yang disampaikan. Karyawan di PD Dharma Jaya berasal dari berbagai etnis suku bangsa yang berbeda-beda seperti Jawa, Batak, Bugis, Sunda dan lain sebagainya.

## **Hubungan Proses Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi**

Peubah proses komunikasi karyawan PD Dharma Jaya yang dianalisis hubungannya dengan faktor-faktor penghambat komunikasi adalah media komunikasi, maksud komunikasi dan intensitas komunikasi. Secara umum proses komunikasi tidak berhubungan dengan faktor-faktor penghambat komunikasi. Hanya maksud komunikasi terbukti nyata berhubungan dengan gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan fisik/organik dan gangguan kerangka berpikir. Hubungan yang

nyata juga terbukti pada intensitas komunikasi dengan gangguan kerangka berpikir. Lebih jelasnya hubungan proses komunikasi dengan faktor-faktor penghambat komunikasi disajikan dalam Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hubungan Proses Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi berdasarkan Koefisien Korelasi *rank Spearman* ( $r_s$ ) dan Chi-square ( $\chi^2$ )

Proses Komunikasi	Koef	Faktor-faktor Penghambat Komunikasi						
		G.T	G.S	G.P	G.F/O	G.S	G.KB	G.B
Media Kom	$\chi^2$	4,632	1,297	11,523	8,040	5,589	12,684	14,395
Maksud Kom	$\chi^2$	20,081*	20,924*	17,510	22,571*	17,510	21,823*	14,874
Intensitas Kom	$r_s$	0,113	0,020	0,169	0,128	0,220	0,267*	0,167

Keterangan: \* = berhubungan nyata ( $P < 0,05$ )

\*\* = berhubungan sangat nyata ( $P < 0,01$ )

GT = Gangguan Teknis, G.S = Gangguan Semantik, G.P = Gangguan Psikologis,

G.F/O = Gangguan Fisik/Organik, G.S = Gangguan Status, G.K.B = Gangguan Kerangka Berpikir,

G.B = Gangguan Budaya.

### Hubungan Media Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan nyata antara media komunikasi dengan faktor-faktor penghambat komunikasi secara keseluruhan, yaitu antara media komunikasi dengan gangguan teknis, media komunikasi dengan gangguan semantik, media komunikasi dengan gangguan psikologis, media komunikasi dengan gangguan fisik/organik, media komunikasi dengan gangguan status, media komunikasi dengan gangguan kerangka berpikir dan media komunikasi dengan gangguan budaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perbedaan media komunikasi yang digunakan karyawan saat berkomunikasi dengan manajer tidak berhubungan faktor-faktor penghambat komunikasi.

### Hubungan Maksud Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Berdasarkan hasil analisis *Chi-square* ( $\chi^2$ ) pada Tabel 6 terdapat hubungan nyata antara maksud komunikasi dengan gangguan teknis, maksud komunikasi dengan gangguan semantik, maksud komunikasi dengan gangguan fisik/organik dan maksud komunikasi dengan gangguan kerangka berpikir. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin bertambahnya maksud komunikasi maka semakin merasakan faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer yang disebabkan oleh gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan fisik/organik dan gangguan kerangka berpikir. Maksud komunikasi dan faktor-faktor penghambat

komunikasi mempunyai hubungan secara positif, ini berarti semakin bertambahnya maksud komunikasi maka kemampuan teknologi semakin bertambah, kemampuan berbahasa semakin bertambah, jarak semakin bertambah dekat, pengalaman dan pendidikan semakin bertambah. Faktor-faktor penghambat komunikasi yang mungkin terjadi akan semakin rendah.

### **Hubungan Intensitas Komunikasi dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi**

Hasil analisis *rank* Spearman ( $r_s$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan nyata antara intensitas pada proses komunikasi dengan faktor-faktor penghambat komunikasi gangguan kerangka berpikir. Intensitas komunikasi dengan gangguan kerangka berpikir menunjukkan hubungan positif. Semakin sering intensitas komunikasi karyawan dengan manajer maka akan semakin bertambah pengalaman dan pendidikan.

### **Hubungan Karakteristik Individu Karyawan dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi**

Peubah karakteristik individu karyawan PD Dharma Jaya yang dianalisis hubungannya dengan faktor-faktor penghambat komunikasi adalah jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, jumlah tanggungan keluarga dan jumlah jam kerja. Secara umum karakteristik individu karyawan tidak berhubungan dengan faktor-faktor penghambat komunikasi. Hanya jenis kelamin, umur dan masa kerja terbukti nyata berhubungan dengan faktor-faktor penghambat komunikasi. Selain berhubungan nyata, masa kerja juga berhubungan sangat nyata dengan gangguan kerangka berpikir.



Tabel 7. Hubungan Karakteristik Individu Karyawan dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi berdasarkan Koefisien Korelasi *rank Spearman* ( $r_s$ ) dan Chi-square ( $\chi^2$ )

Krk Ind Kar	Koef	Faktor-faktor Penghambat Komunikasi						
		G.T	G.S	G.P	G.F/O	G.S	G.KB	G.B
Jns Kel	$\chi^2$	1,902	3,886	9,426*	6,433*	3,299	1,207	5,974
Umur	$r_s$	0,203	0,282*	0,063	0,104	0,063	0,096	0,071
T. Pend	$\chi^2$	4,492	2,735	9,841	5,500	9,841	7,249	5,044
Ms Ker	$r_s$	0,270*	0,305*	0,282*	0,301*	0,193	0,333**	0,286*
Jlh T.K	$r_s$	-0,008	-0,008	-0,104	-0,113	-0,104	-0,165	-0,098
Jlh J.K	$\chi^2$	1,202	0,775	0,985	0,775	0,985	0,446	0,985

Keterangan: \* = berhubungan nyata ( $P < 0.05$ )

\*\* = berhubungan sangat nyata ( $P < 0,01$ )

Krk Ind Kar = Karakteristik Individu Karyawan, Jns Kel = Jenis Kelamin,

T. Pend = Tingkat Pendidikan, Ms Ker = Masa Kerja, Jlh T.K = Jumlah Tanggungan Keluarga,

Jlh J.K = Jumlah Jam Kerja.

### Hubungan Jenis Kelamin dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Faktor-faktor penghambat komunikasi yang memiliki hubungan yang nyata dengan jenis kelamin adalah gangguan psikologis dan gangguan fisik atau organik. Hal ini menunjukkan bahwa baik karyawan laki-laki maupun karyawan perempuan mengalami gangguan psikologis, seperti memiliki perasaan curiga ketika berkomunikasi dengan manajer. Selain itu, karyawan laki-laki dan karyawan perempuan mengalami gangguan fisik atau organik, seperti jarak yang jauh saat berkomunikasi dengan manajer.

### Hubungan Umur dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Umur karyawan memiliki hubungan yang nyata dengan faktor-faktor penghambat komunikasi yaitu gangguan semantik. Umur dengan gangguan semantik menunjukkan hubungan positif. Semakin bertambah umur karyawan maka semakin bertambah kemampuan bahasa yang dimiliki oleh karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin bertambahnya umur maka semakin merasakan faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer yang disebabkan oleh gangguan semantik.

### Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi

Tingkat pendidikan memiliki hubungan tidak nyata dengan faktor-faktor penghambat komunikasi. Hal ini terjadi karena tingkat pendidikan karyawan saat

berkomunikasi dengan manajer tidak mempengaruhi faktor-faktor penghambat komunikasi.

### **Hubungan Masa Kerja dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi**

Masa kerja memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, gangguan fisik atau organik dan gangguan budaya. Selain memiliki hubungan yang nyata, masa kerja memiliki hubungan yang sangat nyata dengan gangguan kerangka berpikir. Masa kerja dengan gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, gangguan fisik atau organik, gangguan kerangka berpikir dan gangguan budaya menunjukkan hubungan positif. Semakin lama masa kerja karyawan maka kemampuan teknologi semakin bertambah, kemampuan berbahasa semakin meningkat, kemampuan berpikir positif semakin tinggi, jarak semakin bertambah dekat, pengalaman dan pendidikan semakin bertambah dan semakin mampu mengatasi perbedaan norma, nilai maupun kebiasaan masing-masing.

### **Hubungan Jumlah Tanggungan Keluarga dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi**

Jumlah tanggungan kerja memiliki hubungan yang tidak nyata dengan faktor-faktor penghambat komunikasi. Hal ini terjadi karena ketika berkomunikasi, karyawan maupun manajer tidak memperlakukan berapakah jumlah tanggungan keluarga mereka dan jumlah tanggungan keluarga tidak memiliki pengaruh terhadap masalah yang ada di PD Dharma Jaya.

### **Hubungan Jumlah Jam Kerja dengan Faktor-faktor Penghambat Komunikasi**

Jumlah jam kerja memiliki hubungan yang tidak nyata dengan faktor-faktor penghambat komunikasi. Hal ini menunjukkan jumlah jam kerja tidak berpengaruh terhadap masalah di PD Dharma Jaya karena karyawan dan manajer menikmati pekerjaan mereka masing-masing.

## KESIMPULAN

1. Sebagian besar karyawan adalah laki-laki dengan kisaran umur 32 hingga 50 tahun, tingkat pendidikan SLTA, masa kerja satu hingga 20 tahun, memiliki jumlah tanggungan keluarga tiga hingga lima orang dan jumlah jam kerja delapan hingga 10 jam.
2. Sebagian besar karyawan melakukan komunikasi dengan manajer secara tatap muka. Media yang banyak digunakan adalah telepon dan *sms* dengan maksud komunikasi yang disampaikan adalah mengenai laporan tertulis/lisan, usul/ide, meminta pendapat dan keluhan. Sebagian besar karyawan melakukan komunikasi dengan manajer tidak menggunakan surat/memo dan tidak melakukan konsultasi di luar pekerjaan dengan intensitas komunikasi yang masih rendah.
3. Tidak ada faktor-faktor penghambat yang dirasakan karyawan dalam berkomunikasi dengan manajer.
4. Jenis kelamin memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan psikologis dan gangguan fisik/organik. Sedangkan umur memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan semantik. Sementara itu masa kerja memiliki hubungan yang nyata dengan gangguan teknis, gangguan semantik, gangguan psikologis, gangguan fisik/organik dan gangguan budaya serta memiliki hubungan yang sangat nyata dengan gangguan kerangka berpikir.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas cinta-Nya dan pertolongan-Nya serta rahmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda tersayang dan tercinta Ismuhas, SH., MM dan Almarhumah Mamak tersayang dan tercinta Erni Haini Lubis, BA, adik-adikku (Isnaini Khairani Has, Putri Febriani Has, M. Rizal Rizqi Has dan Annisa Muharni Has), serta keluarga besar Hasibuan yang telah memberikan do'a, materi, motivasi, maupun kasih sayang. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada Bapak Ir. H. Ismail Pulungan, MSc. dan Bapak Ir. Sutisna Riyanto, MS. sebagai dosen pembimbing skripsi utama dan anggota, atas bimbingan dan nasihat bijak yang selalu diberikan hingga penulis memperoleh wawasan yang luas mengenai penulisan karya ilmiah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ir. Hadiyanto, MS. sebagai dosen penguji seminar yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Ir. Lucia Cyrilla, ENSD., Msi. selaku panitia seminar, Bapak Ir. Richard W.E Lumintang, MSEA dan Bapak Ir. Sudjana Natasasmita sebagai dosen penguji sidang yang telah memberikan kritikan dan arahan untuk menambah wawasan penulis serta seluruh staf FAPET IPB (Pak Kamto, Pak Tris, Mas Nana, Pak Dodi, Bu Tri, Bu Cicih dan Umi). Dan tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh manajer dan karyawan PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta.

Terima kasih kepada kekasih tersayang dan tercinta (Anggia Anggraini, SP) atas kesabaran, motivasi, masukan dan kenangan yang telah diberikan selama menyelesaikan skripsi ini. Terakhir penulis ucapkan terimakasih kepada teman-temanku (Lenny Maya Sofa, S.Pt, S. Saeful Ridwan, S.Pt, Panji Setiawan, Munawir Jumaidi Syadzali, S.Pt, Ruslan Ruswandani, S.Pt, Disti Lastriani, S.Pt, Dodi Rizal, S.Pt, Suhendra, S.Pt, Achmad Subandy dan Wilujeng) dan pihak-pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bogor, Januari 2008

Penulis



## DAFTAR PUSTAKA

- Berlo, David K. 1960. *The Process of Communication, An Introduction to Theory and Practice*. Holt, Rinehart and Winston, Inc. New York. Chicago. San Francisco. Atlanta. Dallas. Montreal. Toronto. London. Sydney.
- Cangara, H. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Effendy, O. 1986. *Dinamika Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Effendy, O. 2003. *Ilmu Komunikasi "Teori dan Praktek"*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ensminger, M. E. and R. O. Parker. 1991. *Sheep and Goat Science. The Interstate Printers and Publishers. Inc.* Illinois.
- Fraser, T. M. 1992. *Stres dan Kepuasan Kerja*. PT Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Hasibuan, M. S. P. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Haji Masagung. Jakarta.
- Irfan. 2000. Perbandingan hasil pengomposan secara konvensional, vermikomposting dan dengan inkulen EM<sub>4</sub> pada pengolahan limbah padat Rumah Potong Hewan. Skripsi. Program Studi Ilmu Produksi Ternak. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor.
- Liliweri, A. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Lionberger, H. F. dan P. H. Gwin. 1982. *Communication Strategies The Interstate Printers and Publishers, Inc.* Danville-Illinois.
- Makmur, A. 1989. *Pengelolaan Rumah Potong Hewan Dinas Peternakan Kotamadya Bogor*.
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Cetakan ketujuh. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Newcomb, T. M., R. H. Turner dan D. E. Converse. 1978. *Psikologi Sosial*. Terjemahan: B.C.V. Diponegoro. Bandung.
- Perusahaan Daerah Dharma Jaya. 2006. *Company Profile*. Dharma Jaya. Jakarta.
- Saendinobrata, M. 1998. Hubungan karakteristik aparat dengan persepsi mereka tentang hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi. Tesis. Fakultas Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Setiawan, A. I. 1998. *Memanfaatkan Kotoran Ternak*. Penebar Swadaya. Jakarta.

- Soedirman, A. M. 1986. Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. CV Rajawali. Jakarta.
- Stoner, J. A. F. dan R. E. Freeman. 1992. Manajemen. Terjemahan. Edisi ke lima Jilid 2. Intermedia. Jakarta.
- Suwarto, F. X. 1999. Perilaku Keorganisasian: Buku Panduan Mahasiswa. Atma Jaya. Yogyakarta.
- Tjiptadi, W. 1990. Pengendalian limbah pertanian. Makalah pada Pendidikan Kependudukan dan Lingkungan Hidup bagi Widya Iswara Sespa Antar Departemen. Jakarta 9 Januari – 9 Februari.
- Umar, H. 1999. Riset Sumberdaya Manusia dalam Organisasi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wahyono, S., F. L. Sahwan dan F. Schuchardt. 2003. Pembuatan Kompos dari Limbah Rumah Potong Hewan (RPH). Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT). Jakarta.
- Widarto, L. dan Suryantana. 1995. Membuat Bioarang dari Kotoran Lembu. Kanisius. Yogyakarta.
- Widjaja, A. 1988. Ilmu Komunikasi “ Pengantar Studi”. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Wikipedia. 2007. Karyawan. [http://id.wikipedia.org/wiki /Karyawan](http://id.wikipedia.org/wiki/Karyawan). [14 September 2007].
- Wikipedia. 2007. Manajer. <http://id.wikipedia.org/wiki/Manajer>. [14 September 2007].
- Wursanto, Ig. 2003. Etika Komunikasi Kantor. Kanisius. Yogyakarta.
- Zainun, B. 1989. Manajemen dan Motivasi. Balai Aksara. Jakarta.



Halal Cipta, Inovasi, dan Unggul

1. Dihasilkan sebagai salah satu pilar dari upaya pencerdasan masyarakat dan masyarakat yang berkeadilan
2. Berkeadilan meliputi aspek kesehatan, pendidikan, lingkungan, pertanian, budaya, ekonomi, sosial, dan politik
3. Berkeadilan tidak berarti hanya berkeadilan yang wajar (fair, equity)
4. Berkeadilan mengutamakan dan memperhatikan keadilan, atau keadilan yang lebih dari keadilan yang wajar (fair, equity)

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian faktor-faktor penghambat komunikasi karyawan dengan manajer.

**FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI  
KARYAWAN DENGAN MANAJER  
(Kasus pada PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta)**

**INI MERUPAKANSALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN  
SKRIPSI MAHASISWA SEBAGAI TUGAS AKHIR DAN BUKAN UNTUK  
KEPENTINGAN YANG LAIN**

**KUESIONER**

*Petunjuk Pengisian:*

1. *Kuesioner ini disusun untuk tujuan penelitian.*
2. *Berikan tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih.*
3. *Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan akurat.*
4. *Jawaban yang Anda berikan tidak akan mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap kinerja Anda.*
5. *Kami menjamin kerahasiaan nama dan identitas Anda.*
6. *Atas kerja samanya, saya ucapkan terimakasih.*

**NAMA :**

**KODE RESPONDEN :**



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
2007**



## KUESIONER

### A. KARAKTERISTIK INDIVIDU

1. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Umur Bapak/Ibu saat ini.....tahun.
3. Tingkat pendidikan tertinggi Bapak/Ibu yang pernah diikuti:
  - a. SD
  - b. SLTP
  - c. SLTA
  - d. Perguruan Tinggi (S1, S2, S3)
4. Lama Bapak/Ibu bekerja sebagai karyawan di PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta.....tahun.
5. Jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggungan Bapak/Ibu.....orang.
6. Lama waktu yang Bapak/Ibu gunakan untuk bekerja dalam sehari.....jam.

### B. PROSES KOMUNIKASI

1. Dalam satu bulan terakhir, apakah Bapak/Ibu pernah menelepon manajer bagian Bapak/Ibu?
  - a. Ya
  - b. Tidak

Jika Ya, kapan, berapa lama dan tentang apa?

No. yang Dituju	Waktu	Lama	Topik/Isi
a. Ke hp			
b. Ke rumah			
c. Ke kantor			

Jika Tidak, mengapa?

2. Dalam satu bulan terakhir, apakah Bapak/Ibu pernah menghadap manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan, berapa lama dan tentang apa?

Waktu	Tempat	Lama	Topik/Isi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Jika Tidak, mengapa?

3. Dalam satu bulan terakhir, apakah Bapak/Ibu pernah berkomunikasi melalui surat/memo dengan manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan, kemana dan tentang apa?

Waktu	Tempat	Topik/Isi
1.		
2.		
3.		
4.		

Jika Tidak, mengapa?

4. Dalam satu bulan terakhir, apakah Bapak/Ibu pernah berkomunikasi melalui SMS dengan manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

Jika Tidak, mengapa?

5. Dalam satu bulan terakhir, apakah Bapak/Ibu pernah berkomunikasi melalui e-mail dengan manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

Jika Tidak, mengapa?

6. Menurut Bapak/Ibu, berapa kali sebaiknya karyawan dengan manajer bagiannya melakukan komunikasi dalam satu bulan? \_\_\_\_\_ kali.  
Mengapa?
7. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk karyawan dan manajer bagiannya melakukan komunikasi setiap kali pertemuan? \_\_\_\_\_ menit.  
Mengapa?
8. Menurut Bapak/Ibu, media apa yang paling tepat digunakan untuk berkomunikasi antara karyawan dengan manajer bagiannya?  
Mengapa?
9. Menurut Bapak/Ibu, topik/isi apa saja yang sebaiknya dikomunikasikan antara karyawan dengan manajer bagiannya?
  - a. Tentang pekerjaan
  - b. Tentang kehidupan pribadi
10. Apakah Bapak/Ibu pernah membuat laporan tertulis/lisan mengenai pekerjaan kepada manajer bagian Bapak/Ibu?
  - a. Ya
  - b. Tidak
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

Jika Tidak, mengapa?

Hal-Cara-Praktikum-Unit-1-2019-2020  
 1. Diambil sebagai salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengukur kemampuan dan pengetahuan siswa.  
 2. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 3. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 4. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 5. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 6. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 7. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 8. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 9. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.  
 10. Berfungsi sebagai alat ukur kemampuan komunikasi, keterampilan, dan pengetahuan siswa.

11. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan usul/ide mengenai pekerjaan kepada manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

Jika Tidak, mengapa?

12. Apakah Bapak/Ibu pernah bertanya/meminta pendapat kepada manajer bagian Bapak/Ibu jika menemui kesulitan dalam bekerja?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

Jika Tidak, mengapa?

13. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan keluhan/ketidakpuasan pada manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

Jika Tidak, mengapa?

14. Apakah Bapak/Ibu pernah berkonsultasi tentang masalah-masalah lain di luar pekerjaan kepada manajer bagian Bapak/Ibu?  
 a. Ya  
 b. Tidak  
 Jika Ya, kapan dan tentang apa?

Waktu	Topik/Isi
1.	
2.	
3.	
4.	

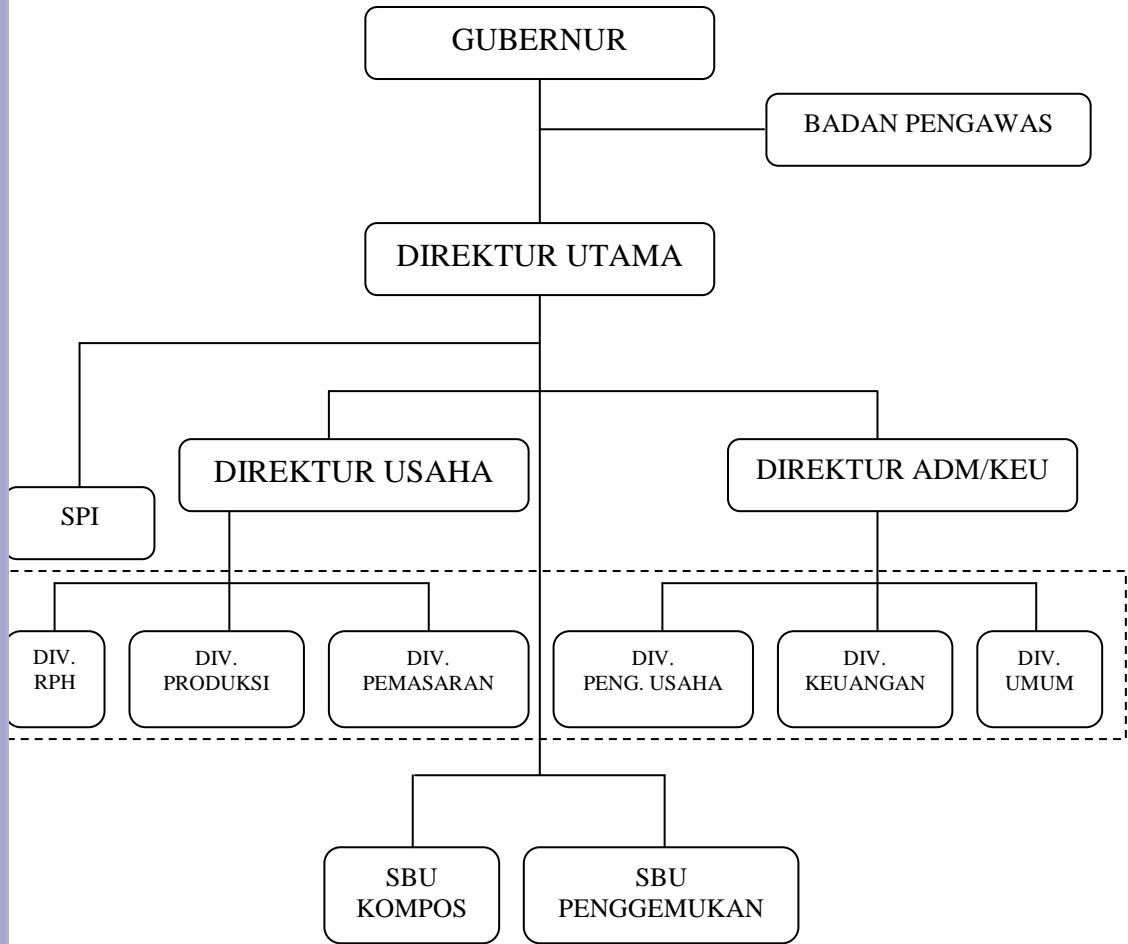
Jika Tidak, mengapa?

Hasil Cipta Pribadi yang Utama yang diadukan  
 1. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 2. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 3. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 4. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 5. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 6. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 7. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 8. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 9. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing  
 10. Diambil sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembimbing

### C. FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI

No	Permasalahan	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan jaringan telepon saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			
2	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			
3	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan perasaan curiga saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			
4	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan jarak yang jauh saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			
5	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan jarak sosial saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			
6	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan perbedaan persepsi karena latar belakang pengalaman dan pendidikan saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			
7	Apakah Bapak/Ibu mengalami hambatan perbedaan norma atau kebiasaan saat berkomunikasi dengan manajer bagian Bapak/Ibu sehubungan dengan masalah yang ada di PD Dharma Jaya.			

Lampiran 2. Struktur Organisasi PD Dharma Jaya, Provinsi DKI Jakarta.

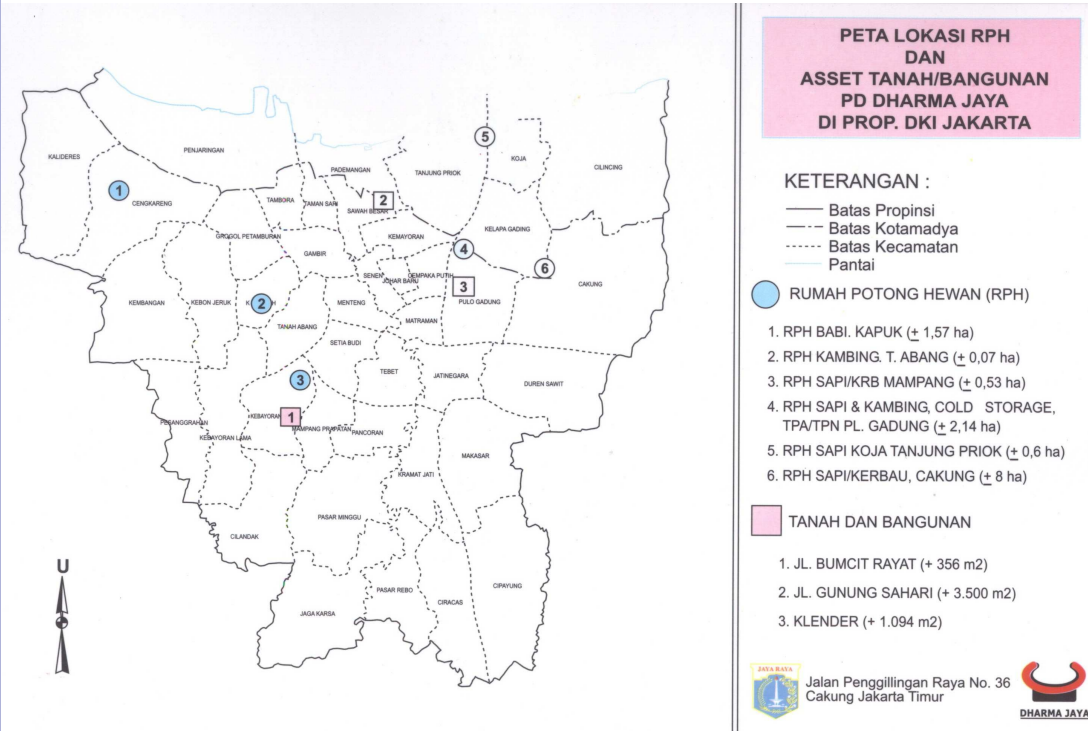


**Keterangan:**

---- Batas penelitian yang diamati



Lampiran 3. Peta Lokasi Penelitian



Hak Cipta: Penerbitan: Universitas Indonesia  
 1. Diizinkan mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan pendidikan dan penelitian.  
 2. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 3. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 4. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 5. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 6. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 7. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 8. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 9. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.  
 10. Diperbolehkan untuk mengutip sebagian atau seluruh isi karya ini untuk keperluan lain dengan izin dari penerbit.

Lampiran 4. Hasil Uji Korelasi rank Spearman

Correlations

		umur	masa kerja	jumlah tanggungan keluarga	frekuensi	gangguan teknis	gangguan semantik	gangguan psikologis	rintangan fisik/ organik	rintangan status	rintangan kerangka berpikir	rintangan budaya	
Spearman's rho	umur	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1.000 .000 65	.681** .000 65	.535** .000 65	.086 .496 65	.203 .104 65	.282* .023 65	.063 .620 65	.104 .409 65	.063 .620 65	.096 .447 65	.071 .575 65
	masa kerja	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.681** .000 65	1.000 .000 65	.462** .000 65	.168 .182 65	.270* .030 65	.305* .014 65	.282* .023 65	.301* .015 65	.193 .124 65	.333** .007 65	.286* .021 65
	jumlah tanggungan keluarga	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.535** .000 65	.462** .000 65	1.000 .000 65	-.302* .014 65	-.008 .949 65	-.008 .950 65	-.104 .410 65	-.113 .369 65	-.104 .410 65	-.165 .188 65	-.098 .437 65
	frekuensi	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.086 .496 65	.168 .182 65	-.302* .014 65	1.000 .000 65	.113 .370 65	.020 .871 65	.169 .179 65	.128 .311 65	.220 .078 65	.267* .032 65	.167 .183 65
	gangguan teknis	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.203 .104 65	.270* .030 65	-.008 .949 65	.113 .370 65	1.000 .000 65	.565** .000 65	.688** .000 65	.789** .000 65	.688** .000 65	.548** .000 65	.684** .000 65
	gangguan semantik	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.282* .023 65	.305* .014 65	-.008 .950 65	.020 .871 65	.565** .000 65	1.000 .000 65	.636** .000 65	.729** .000 65	.636** .000 65	.530** .000 65	.647** .000 65
	gangguan psikologis	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.063 .620 65	.282* .023 65	-.104 .410 65	.169 .179 65	.688** .000 65	.636** .000 65	1.000 .000 65	.880** .000 65	.770** .000 65	.818** .000 65	.999** .000 65
	rintangan fisik/ organik	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.104 .409 65	.301* .015 65	-.113 .369 65	.128 .311 65	.789** .000 65	.729** .000 65	.880** .000 65	1.000 .000 65	.880** .000 65	.717** .000 65	.875** .000 65
	rintangan status	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.063 .620 65	.193 .124 65	-.104 .410 65	.220 .078 65	.688** .000 65	.636** .000 65	.770** .000 65	.880** .000 65	1.000 .000 65	.621** .000 65	.766** .000 65
	rintangan kerangka berpikir	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.096 .447 65	.333** .007 65	-.165 .188 65	.267* .032 65	.548** .000 65	.530** .000 65	.818** .000 65	.717** .000 65	.621** .000 65	1.000 .000 65	.819** .000 65
	rintangan budaya	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.071 .575 65	.286* .021 65	-.098 .437 65	.167 .183 65	.684** .000 65	.647** .000 65	.999** .000 65	.875** .000 65	.766** .000 65	.819** .000 65	1.000 .000 65

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Hasil Uji Korelasi *Chi-square*

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
jenis kelamin * gangguan teknis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jenis kelamin * gangguan semantik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jenis kelamin * gangguan psikologis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jenis kelamin * rintangan fisik/ organik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jenis kelamin * rintangan status	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jenis kelamin * rintangan kerangka berpikir	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jenis kelamin * rintangan budaya	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * gangguan teknis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * gangguan semantik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * gangguan psikologis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * rintangan fisik/ organik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * rintangan status	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * rintangan kerangka berpikir	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
tingkat pendidikan * rintangan budaya	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * gangguan teknis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * gangguan semantik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * gangguan psikologis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * rintangan fisik/ organik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * rintangan status	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * rintangan kerangka berpikir	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
jumlah jam kerja * rintangan budaya	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * gangguan teknis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * gangguan semantik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * gangguan psikologis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * rintangan fisik/ organik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * rintangan status	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * rintangan kerangka berpikir	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
media * rintangan budaya	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * gangguan teknis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * gangguan semantik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * gangguan psikologis	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * rintangan fisik/ organik	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * rintangan status	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * rintangan kerangka berpikir	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%
topik/ isi * rintangan budaya	65	62.5%	39	37.5%	104	100.0%

**jenis kelamin \* gangguan teknis**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.902 <sup>a</sup>	2	.386
Likelihood Ratio	2.261	2	.323
Linear-by-Linear Association	.594	1	.441
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52.

**jenis kelamin \* gangguan semantik**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.886 <sup>a</sup>	2	.143
Likelihood Ratio	4.502	2	.105
Linear-by-Linear Association	.369	1	.543
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

**jenis kelamin \* gangguan psikologis**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.426 <sup>a</sup>	2	.009
Likelihood Ratio	9.513	2	.009
Linear-by-Linear Association	5.981	1	.014
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52.

**jenis kelamin \* gangguan fisik/ organik**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.433 <sup>a</sup>	2	.040
Likelihood Ratio	6.656	2	.036
Linear-by-Linear Association	3.189	1	.074
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52.

**jenis kelamin \* gangguan status**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.299 <sup>a</sup>	2	.192
Likelihood Ratio	3.406	2	.182
Linear-by-Linear Association	1.425	1	.233
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52.

**jenis kelamin \* gangguan kerangka berpikir**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.207 <sup>a</sup>	2	.547
Likelihood Ratio	1.094	2	.579
Linear-by-Linear Association	.893	1	.345
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52.

**jenis kelamin \* gangguan budaya**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.974 <sup>a</sup>	2	.050
Likelihood Ratio	5.694	2	.058
Linear-by-Linear Association	4.997	1	.025
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52.

**tingkat pendidikan \* gangguan teknis**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.525 <sup>a</sup>	2	.467
Likelihood Ratio	1.211	2	.546
Linear-by-Linear Association	.529	1	.467
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

**tingkat pendidikan \* gangguan semantik**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.675 <sup>a</sup>	2	.714
Likelihood Ratio	.792	2	.673
Linear-by-Linear Association	.006	1	.939
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

**tingkat pendidikan \* gangguan psikologis**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.001 <sup>a</sup>	2	.368
Likelihood Ratio	2.240	2	.326
Linear-by-Linear Association	.114	1	.735
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

**tingkat pendidikan \* gangguan fisik/ organik**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.782 <sup>a</sup>	2	.410
Likelihood Ratio	1.838	2	.399
Linear-by-Linear Association	.008	1	.929
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

**tingkat pendidikan \* gangguan status**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.001 <sup>a</sup>	2	.368
Likelihood Ratio	2.240	2	.326
Linear-by-Linear Association	.114	1	.735
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

**tingkat pendidikan \* gangguan kerangka berpikir**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.387 <sup>a</sup>	2	.500
Likelihood Ratio	1.081	2	.583
Linear-by-Linear Association	.204	1	.652
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

**tingkat pendidikan \* gangguan budaya**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.894 <sup>a</sup>	2	.639
Likelihood Ratio	1.193	2	.551
Linear-by-Linear Association	.055	1	.815
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

**jumlah jam kerja \* gangguan teknis**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.202 <sup>a</sup>	2	.548
Likelihood Ratio	2.113	2	.348
Linear-by-Linear Association	1.088	1	.297
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

**jumlah jam kerja \* gangguan semantik**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.775 <sup>a</sup>	2	.679
Likelihood Ratio	1.383	2	.501
Linear-by-Linear Association	.677	1	.411
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

**jumlah jam kerja \* gangguan psikologis**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.985 <sup>a</sup>	2	.611
Likelihood Ratio	1.745	2	.418
Linear-by-Linear Association	.880	1	.348
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

**jumlah jam kerja \* gangguan fisik/ organik**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.775 <sup>a</sup>	2	.679
Likelihood Ratio	1.383	2	.501
Linear-by-Linear Association	.682	1	.409
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

**jumlah jam kerja \* gangguan status**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.985 <sup>a</sup>	2	.611
Likelihood Ratio	1.745	2	.418
Linear-by-Linear Association	.880	1	.348
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

**jumlah jam kerja \* gangguan kerangka berpikir**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.446 <sup>a</sup>	2	.800
Likelihood Ratio	.745	2	.689
Linear-by-Linear Association	.009	1	.924
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.



**jumlah jam kerja \* gangguan budaya**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.985 <sup>a</sup>	2	.611
Likelihood Ratio	1.745	2	.418
Linear-by-Linear Association	.856	1	.355
N of Valid Cases	65		

a. 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

**media \* gangguan teknis**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.632 <sup>a</sup>	8	.796
Likelihood Ratio	5.273	8	.728
Linear-by-Linear Association	.264	1	.607
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

**media \* gangguan semantik**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.297 <sup>a</sup>	8	.996
Likelihood Ratio	1.945	8	.983
Linear-by-Linear Association	.009	1	.924
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**media \* gangguan psikologis**  
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.523 <sup>a</sup>	8	.174
Likelihood Ratio	7.944	8	.439
Linear-by-Linear Association	.530	1	.467
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

**media \* gangguan fisik/ organik**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.040 <sup>a</sup>	8	.430
Likelihood Ratio	5.377	8	.717
Linear-by-Linear Association	.000	1	.994
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

**media \* gangguan status**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.589 <sup>a</sup>	8	.693
Likelihood Ratio	5.133	8	.743
Linear-by-Linear Association	.082	1	.775
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

**media \* gangguan kerangka berpikir**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.684 <sup>a</sup>	8	.123
Likelihood Ratio	8.048	8	.429
Linear-by-Linear Association	.137	1	.712
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

**media \* gangguan budaya**  
**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.395 <sup>a</sup>	8	.072
Likelihood Ratio	7.944	8	.439
Linear-by-Linear Association	1.332	1	.248
N of Valid Cases	65		

a. 13 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

**topik/ isi \* gangguan teknis****Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.081 <sup>a</sup>	10	.028
Likelihood Ratio	17.171	10	.071
Linear-by-Linear Association	1.941	1	.164
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**topik/ isi \* gangguan semantik****Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.924 <sup>a</sup>	10	.022
Likelihood Ratio	15.633	10	.111
Linear-by-Linear Association	.013	1	.909
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

**topik/ isi \* gangguan psikologis****Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.510 <sup>a</sup>	10	.064
Likelihood Ratio	12.433	10	.257
Linear-by-Linear Association	.017	1	.897
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**topik/ isi \* gangguan fisik/ organik****Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.571 <sup>a</sup>	10	.012
Likelihood Ratio	15.069	10	.130
Linear-by-Linear Association	.277	1	.599
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**topik/ isi \* gangguan status**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.510 <sup>a</sup>	10	.064
Likelihood Ratio	12.433	10	.257
Linear-by-Linear Association	.017	1	.897
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**topik/ isi \* gangguan kerangka berpikir**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.823 <sup>a</sup>	10	.016
Likelihood Ratio	16.027	10	.099
Linear-by-Linear Association	.307	1	.579
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

**topik/ isi \* gangguan budaya**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.874 <sup>a</sup>	10	.137
Likelihood Ratio	12.433	10	.257
Linear-by-Linear Association	.005	1	.944
N of Valid Cases	65		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.