

**PROSES *UPWARD COMMUNICATION* DALAM KINERJA
KARYAWAN DI CV HASTA KARYA JEPARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Memperoleh Ijin Penulisan Skripsi

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1)

Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Oleh :

SHIDQIYAH
NIM. 161510000350

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM (KPI)
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' (UNISNU)
JEPARA
TAHUN 2021**

ABSTRAK

Judul : PROSES UPWARD COMMUNICATION DALAM KINERJA KARYAWAN DI CV HASTA KARYA JEPARA
Penulis : Shidqiyah
NIM : 161510000350
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Pembimbing I : Dr. Achmad Slamet, M.S.I.
Pembimbing II : Muhammad Nashrul Haqqi, S.Th.I., M.Hum.
Penguji I : H. Noor Rohman Fauzan, B.Ed., MA
Penguji II : Abdul Wahab, S.Sos.I., M.S.I.
Tanggal Ujian : 27 Agustus 2021

Upward communication adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan umpan balik, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. CV. Hasta Karya Jepara Memanfaatkan *upward communication* guna memperbaiki kualitas produk kain tenun dan menjalin keharmonisan antara pemilik perusahaan dengan karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui proses *upward communication* dalam kinerja karyawan dan faktor-faktor pendukungnya dan penghambatnya di CV. Hasta Karya Jepara. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah proses *upward communication* memberi pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan di CV. Hasta Karya Jepara, yaitu : tersampainya informasi dari pimpinan kepada staf (berupa kebijakan, intruksi, pengendalian dan pengawasan kerja), tersampainya informasi antar karyawan dan atasan sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dan berhasil meredam kegelisahan para karyawan, tersampainya informasi dari karyawan kepada atasan (berupa keluhan dan umpan balik dari instruksi) sehingga koordinasi dengan atasan tidak menemui hambatan dan para karyawan mampu menyerap keinginan atasan dengan cepat dan tepat. Sedangkan faktor yang mendukung proses *upward communication* dalam kinerja karyawan di CV. Hasta Karya Jepara, yaitu : keterbukaan *upward communication*, implikasi keterbukaan *upward communication* di CV. Hasta Karya Jepara terlihat adanya kepercayaan, kedekatan, dukungan dan bersedia mendengarkan masalah, serta bersedia menerima kelebihan dan kekurangan. Dan faktor yang menghambat proses *upward communication* dalam kinerja karyawan di CV. Hasta Karya Jepara, yaitu : rasa *ewu pakewuh* yang masih kuat di dalam masyarakat juga dialami oleh karyawan, karyawan merasa malas dan ogah untuk melakukan komunikasi dengan atasan serta tidak ingin berlama-lama berkomunikasi dengan atasan

Kata Kunci : *Upward Communication* dan Kinerja Karyawan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Shidqiyah

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah proposal skripsi saudara/i:

Nama : Shidqiyah

NIM : 161510000350

Program Studi : Komunikasi dan Dakwah

Judul : Proses *Upward Communication* dalam Kinerja Karyawan di CV. Hasta Karya Jepara

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara/i tersebut bisa segera diujikan dalam Munaqosah.

Demikian harap menjadi maklum

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jepara, 30 Juni 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Achmad Slamet, M.S.I.

Muhammad Nashrul Haqqi, S.Th.I.,

NIY : 2 570414 89 003

M.Hum

NIY : 1 862 709 14 148



PENGESAHAN

Skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : **SHIDQIYAH**
NIM : 161510000350
NIRM : 16/X/17.4.1/0013
Tempat, Tgl. Lahir : Demak, 11 Juni 1991
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : **PROSES UPWARD COMMUNICATION DALAM KINERJA KARYAWAN DI CV. HASTA KARYA JEPARA**

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara dan dinyatakan **LULUS**, pada tanggal :

27 Agustus 2021

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Jepara, 27 Agustus 2021

Dewan Sidang

Ketua Sidang

Abdul Wahab, S.Sos.I., M.S.I.

Penguji I,

H. Noor Rohman Fauzan, B.Ed., MA

Pembimbing 1,

Dr. Achmad Slamet, M.S.I.

Sekretaris Sidang

Abdul Wahab, S.Sos.I., M.S.I.

Penguji II,

Abdul Wahab, S.Sos.I., M.S.I.

Pembimbing 2,

Muhammad Nashrul Haqqi, S.Th.I., M.Hum.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shidqiyah
NIM : 161510000350
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, peneliti menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jepara, 30 Juni 2021



Shidqiyah
NIM: 161510000350

MOTTO

**“sukses bukanlah kebetulan, sukses adalah kerja keras,
tekun belajar, berkorban dan yang terpenting ialah
mencintai pekerjaan anda”**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, peneliti panjatkan atas segala limpahan rahmat, taufiq serta inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabat dan para pengikutnya yang telah membawa dan mengembangkan agama Islam hingga sekarang ini.

Karya pertamaku ini, ku persembahkan kepada :

1. Untuk Suamiku Nur Taufiq yang selalu memberi semangat dan support baik dikala senang maupun sedih
2. Untuk anakku Muhammad Arva Al- Faroby dan Maula Zhafran Najaa, yang menjadi semangatku dalam menjalani hidup dan sebagai pelengkap di keluarga kami
3. Untuk orang tuaku dan mertuaku yang selalu mendoakanku dan memberi support baik secara moril maupun materil
4. Untuk teman-teman kelas FDK angkatan 2016, semoga kalian menjadi orang-orang sukses dan bermanfaat bagi masyarakat
5. Untuk CV. Hasta Karya Jepara yang telah memberi tempat untuk dilakukan penelitian
6. Untuk Fakultas Dakwah dan Komunikasi UNISNU Jepara dan Semua teman-teman seperjuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur senantiasa peneliti haturkan kehadiran Allah Yang Maha Agung dan Bijaksana, atas segala anugerah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam, peneliti persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga peneliti dan pembaca tergolong ummat yang senantiasa mendapatkan syafaatnya. Amin.

Terselesaikannya karya akademik ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan tanpa batas, kepada:

1. Rektor UNISNU Jepara, Dr. Sa'dullah As Sa'idi, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UNISNU Jepara Abdul Wahab, S.Sos.I., M.S.I.
3. Kaprodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Khoirul Muslimin, S.Sos.I., MI.Kom.
4. Dosen pembimbing skripsi Drs. Acmad Slamet, M.S.I. dan Muhammad Nashrul Haqqi, S.Th.I., M.Hum. yang telah sabar membimbing peneliti dari huruf ke huruf, yang dengan ikhlas meluangkan waktunya tanpa mengenal lelah.
5. Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Penyiaran Islam UNISNU Jepara H. Noor Rohman Fauzan, B.Ed., MA., Mahfudlah Fajrie, S.Sos.I., M.S.I., Murniati, S.Sos.I., M.S.I. yang telah sabar mendidik dan memberikan ilmunya kepada kami.
6. Suami Nur Taufiq, anak-anak tercinta Muhammad Arva Al- Faroby dan Maula Zhafran Najaa, yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan studi ini.
7. Kedua orang tua dan Ahmad Abbas, Khoirumah. Yang selalu memberi kasih sayang, do'a dan nasihatnya. Penulis berharap semoga menjadi anak yang bermanfaat.
8. Semua teman-teman seperjuangan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi KPI.

Peneliti sadar betul bahwa masih banyak kekurangan, dari karya peneliti, namun peneliti berharap semoga karya akademik ini dapat bermanfaat.

Jepara, 30 Juni 2021

Peneliti

Shidqiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Metode Penelitian	10
1. Jenis dan pendekatan penelitian	10
2. Lokasi penelitian	11
3. Sumber data	11
4. Teknik pengumpulan data	12
5. Teknik analisis data	14
G. Telaah Pustaka	16
H. Sistematika Penulisan Skripsi	20
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Proses <i>Upward Communication</i>	22
1. Pengertian <i>upward communication</i>	22
2. Fungsi <i>upward communication</i>	24
3. Faktor yang mempengaruhi <i>upward communication</i>	25
4. <i>Upward communication</i> dalam perspektif Islam	26

B. Kinerja Karyawan	29
1. Pengertian kinerja	29
2. Siklus manajemen kinerja karyawan	31
3. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan	33
4. Pengukuran kinerja	34
5. Kinerja dalam Islam	35

BAB III : KONDISI OBYEK PENELITIAN

A. CV. Hasta Karya Jepara	40
1. Letak Geografis CV. Hasta Karya Jepara	40
2. Sejarah berdirinya CV. Hasta Karya Jepara	40
3. Pemilik dan struktur CV. Hasta Karya Jepara	41
4. Sarana CV. Hasta Karya Jepara	42
5. Keadaan karyawan CV. Hasta Karya Jepara.....	42
B. Kinerja karyawan di CV. Hasta Karya Jepara	45
1. Siklus manajemen	45
2. Dinamika kinerja karyawan	50
C. Gambaran Umum <i>Upward Communication</i> di CV. Hasta Karya Jepara.....	51

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Proses <i>Upward Communication</i> dalam Kinerja Karyawan di CV. Hasta Karya Jepara.....	59
B. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Proses <i>Upward Communication</i> dalam Kinerja Karyawan di CV. Hasta Karya Jepara	67

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	72
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN