KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN

Oleh:

*Miana*NPM: 98 830 0229



JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2003

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN

SKRIPSI

Oleh:

Miana NPM: 98 830 0229

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2003

Judul Skripsi

: KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM
PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT
UMUM SARI MUTIARA MEDAN

Nama Mahasiswa: M I A N A

No. Stambuk : 98 830 0229

Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

Pembirabing I

(Drs. H. JHON HARDY, MSi)

Pembimbing II

(H. SYAHRIANDY SE, MSi)

Dekan

Mengetahui (* 1817

Ketua Jurusan

(Drs. H. JHON HARDY MSi)

(H. SYAHRIANDY SE, MSi)

Tanggal Lulus:

2003

RINGKASAN

M I A N A, KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN, (Di bawah bimbingan Drs. H. JHON HARDY, MSi., selaku Pembimbing I dan H. SYAHRIANDY, SE, MSi., selaku Pembimbing II).

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dan berpengaruh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan maupun pengembangan organisasi. Komunikasi yang baik diharapkan akan terciptanya hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan juga antara bagian satu dengan bagian yang lainnya sehingga dapat diperoleh titik kesamaan saling pengertian. Salah satu unsur daripada terciptanya komunikasi yang baik dan harmonis adalah penerapan disiplin dari tenaga kerja sehingga akan tercapainya kemudahan-kemudahan bagi karyawan dalam menjalankan tugas masing-masing yang pada akhirnya akan didapat hasil yang baik.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, ditemukan masalah sebagai berikut : Sistem komunikasi yang dilaksanakan oleh perusahaan belum cukup efektif untuk pengambilan keputusan manajerial.

Berdasarkan dari pada analisis dan evaluasi terhadap komunikasi yang efektif dalam proses pengambilan keputusan manajerial pada Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Kegiatan komunikasi telah dilakukan dengan baik dan didukung oleh sarana komunikasi yang baik pula.
- Usaha yang digunakan dalam pengambilan keputusan yang dilaksanakan di perusahaan ini yaitu dengan menggunakan metode secara normal dalam bentuk laporan sebagai pengolahan data yang diterima.

Berdasarkan uraian terdahulu penulis akan mencoba mengemukakan saran yang mungkin dapat dimanfaatkan pimpinan perusahaan pada masa yang akan datang yaitu:

- 1. Untuk menghindari kesalahpahaman terutama dalam mengambil kebijakan untuk kasus-kasus gawat darurat, perlu dibuat ketentuan-ketentuan khusus mengenai kebijakan dalam bidang gawat darurat.
- 2. Pengambilan keputusan oleh pimpinan haruslah tepat, terarah dan terpadu, sehingga pelaksanaan perencanaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 3. Hambatan-hambatan komunikasi sedapat mungkin hendaknya dihindari, baik bagi karyawan, dari atasan maupun dari pelengkap sarana penunjang komunikasi agar dalam penyampaian lebih efektif.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadirat Allah SWT dengan izinNya penulis telah selesai membuat skripsi yang sederhana dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan baik meril maupun materil dari berbagai pihak. Dalam kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- Bapak H. Syahriandy, SE, MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi skripsi ini hingga selesai.
- Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.

- 3. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang selama ini telah banyak memberikan bekal ilmu selama penulis berada di bangku kuliah.
- 4. Bapak Pimpirian, staf dan karyawan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yang telah membantu dalam memberikan informasi baik secara lisan/tulisan yang dipergunakan sebagai penyusunan skripsi ini.
- Ayah dan Ibunda tercinta yang telah bersusah payah membesarkan dan membantu penulis baik dari segi moril maupun materil semasa hidup, masa perkuliahan hingga sampai pada saat sekarang ini.
- 6. Buat saudara-saudaraku serta seluruh sanak keluarga yang telah turut memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.
- 7. Seluruh rekan-rekan khususnya Jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Medan, Agustus 2003

Penulis.

MIANA

DAFTAR ISI

	Haiaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	2
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	6
A. Tujuan Dari Proses Komunikasi	6
B. Model dan Saluran Komunikasi Operasional	11
C. Kesadaran Kebutuhan Komunikasi efektif	13
D. Ciri-Ciri Komunikasi Yang Baik	19
E. Tipe dan Proses Pembuatan Keputusan	25

BAB III :	RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN	32
	A. Gambaran Umum Perusahaan	32
	B. Model dan Saluran Komunikasi Yang Diterapkan	55
	C. Penggunaan Mekanisme atau Alat Dalam	
	Berkomunikasi	5 8
	D. Pengaruh Komunikasi Terhadap Pengambilan	
	Keputusan	61
	E. Hambatan-hambatan Dalam Berkomunikasi dan	
	Cara Mengatasinya	64
BAB IV:	ANALISIS DAN EVALUASI	6 8
BAB V:	KESIMPULAN DAN SARAN	80
	A. Kesimpulan	80
	B. Saran	81
	HISTAKA	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.	. Struktur	Organisasi	Rumah	Sakit	Umum	Sari	Mutiara	3
--------	----	------------	------------	-------	-------	------	------	---------	---

Medan	 35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Kegiatan Tahun 2001	53
Tabel 2. Data Kegiatan Tahun 2002	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dan berpengaruh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan maupun pengembangan organisasi. Dalam perusahaan komunikasi jelas merupakan suatu proses dinamis dalam kehidupan masyarakat, manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan komunikasi antara satu dengan yang lain untuk saling tukar pengetahuan dan pengalaman. demikian kompleknya pekerjaan dibutuhkan Dengan maka pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam perusahaan, maka semakin dirasakan pula peranan komunikasi dalam pencapaian tujuan tersebut. Informasi yang diterima sipenerima hendaknya dapat dimengerti dan dirumuskan. Untuk itu penyampian informasi dari satu pihak (sipemberi) kepihak lain (sipenerima) harus akurat.

Komunikasi yang baik diharapkan akan terciptanya hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan juga antara bagian satu dengan bagian yang lainnya sehingga dapat diperoleh titik kesamaan saling pengertian. Walaupun komunikasi yang sempurna jarang ada, tetapi pihak perusahaan senantiasa berusaha untuk menciptakan suasana yang harmonis. Salah satu unsur dari pada terciptanya

komunikasi yang baik dan harmonis adalah penerapan disiplin dari tenaga kerja sehingga akan tercapainya kemudahan-kemudahan bagi karyawan dalam menjalankan tugas masing-masing yang pada akhirnya akan didapat hasil yang baik.

Sesuai dengan hal tersebut diatas, penulis terdorong untuk memilih judul skripsi yaitu : "KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN".

B. Perumusan Masalah

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa komunikasi akan berlangsung dengan bila pesan yang dikirim dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh sipenerima. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis, maka timbul masalah sebagai berikut: Sistem Komunikasi yang dilaksanakan oleh perusahaan belum cukup efektif untuk pengambilan keputusan manajerial.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah rumusan jawaban sementara terhadap suatu soal, yang dimaksudkan sebagai tuntutan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya". 1)

Winarno Surakhmad, <u>Pengantar Penelitian Ilmiah</u>, Edisi Ketujuh, Tarsito, Bandung, 1995. Hal. 39.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, <u>Manajemen Personalia</u>, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta. 1995.
- As. Munir, <u>Pendekatan Manusia Dan Organisasi Terhadap Pembinaan</u> <u>Pegawai</u>, Gunung Agung, Jakarta, 1994.
- Bedjo Siswanto, Manajemen Tenaga Kerja, Sinar Baru, Bandung. 1994.
- Carl I. Hovland, <u>Dimensi-Dimensi Komunikasi</u> Terjemahan Onong U. Effendy. Penerbit Alumni, Bandung 1994.
- James A. F. Stoner/Charles Wankel, <u>Manajemen</u>, Terjemahan Wilhemus W. Bakowatun, Edisi Ke 3 (tiga), Jilid 2, CV. Tulus Jaya, Jakarta. 1995.
- James G. Robin Dan Barbara S. Jones, <u>Komunikasi Yang Efektif Untuk</u>
 <u>Pimpinan Dan Usahawan</u>, Terjemahan R. Turman Sirait, CV. Tulus
 Jaya, Jakarta. 1995.
- Kartini Kartono, Pemimpin Dan Kepemimpinan, CV. Rajawali, Jakarta 1994.
- Phil. Astrid Susanto, <u>Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek</u>, Jilid I, Cetakan Ke x, Penerbit Bina Cipta, Bandung. 1994.
- S. Yuwono, <u>Ikhtisar Komunikasi Administrasi</u>, Penerbit. Liberty, Yogyakarta. 1995.
- S. Prayudi Atmosudirjo, <u>Pengambilan Keputusan</u>, Cetakan Ke enam, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994.
- Winardi, Azas-Azas Manajemen, Penerbit Alumni Bandung. 1994.
- Winarno Surakhmad, <u>Pengantar Penelitian Ilmiah</u>, Edisi VII, Tarsito, Bandung, 1995.
- S.Nasution dan M.Thomas, <u>Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi</u> dan Makalah, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.