

**PERANAN KOMUNIKASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA PT. SARANA INTI PERSADA  
M E D A N**

Oleh :

*Ridho Gunawan*  
*No. Stb. : 98 830 0015*



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/2/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/2/24

**PERANAN KOMUNIKASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA PT. SARANA INTI PERSADA  
M E D A N**

**SKRIPSI**

Oleh :

*Ridho Gunawan*  
*No. Stb. : 98 830 0015*

*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**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2003**

Judul Skripsi : **PERANAN KOMUNIKASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA PT. SARANA INTI PERSADA MEDAN**

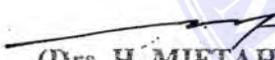
Nama Mahasiswa : RIDHO GUNAWAN  
No. Stambuk : 98 830 0015  
Jurusan : Manajemen



Mengetahui :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

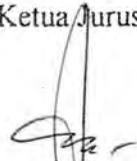
  
(Drs. H. MIFTAHUDDIN, MBA.)

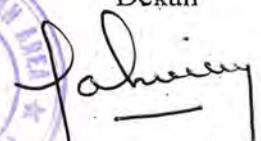
  
(Dra. ISNANIAH LAILI KS)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan

  
(Drs. H. JHON HARDY, MSi.)

  
(Drs. H. SYAHRIANDY, MSi.)



Tanggal Lulus : 25 Agustus 2003

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/2/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)9/2/24

## R I N G K A S A N

*Ridho Gunawan "Peranan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa" ( Drs. H. Miftabuddin, MBA Selaku Pembimbing I, Dra. Isnaniah .LKS, selaku Pembimbing II).*

Berdasarkan atas penelitian pendahuluan yang dilakukan pada Sarana Inti Persada Medan maka ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

*"Bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi kurang jelas, sehingga menghambat produktivitas kerja karyawan".*

Sedangkan hipotesis penulis adalah sebagai berikut :

*"jika bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi dikemas cukup jelas, maka diharapkan produktivitas kerja karyawan dapat meningkat".*

Adapun kesimpulan penulis adalah

Berdasarkan analisa yang dilakukan, maka pada bab ini penulis mencoba membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi adalah cara penyampaian maksud tertentu, dengan cara merumuskan komunikasi sebagai tingkah laku, perbuatan dan kegiatan penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti atau makna.

2. Efektivitas adalah perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan oleh bagaimana pekerjaan itu dilakukan.
3. Organisasi PT. Sarana Inti Persada mempunyai struktur organisasi garis/staff dimana penempatan kepala bagian dilakukan menurut kebutuhan dari masing-masing bagian yang ada dalam organisasi perusahaan.
4. Sistem komunikasi yang ada pada PT. Sarana Inti Persada adalah berdasarkan kerja sama dari setiap karyawan dengan atasan yang mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab. Sistem komunikasi secara vertikal, komunikasi yang dilakukan dalam sistem komunikasi formal, dimana terlihat bahwa komunikasi dari atasan kepada bawahan berupa instruksi, petunjuk dan penjelasan. Dengan adanya komunikasi kepada atasan, maka pimpinan dapat dimengerti, dipercaya, diterima dan dilaksanakan.
5. Peranan komunikasi untuk meningkatkan efektifitas kerja pada PT. Sarana Inti Persada adalah struktur organisasi yang telah berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing, oleh karena itu komunikasi tercapai sendirinya. Apabila komunikasi sudah berjalan dengan baik dan

lancar, maka PT. Sarana Inti Persada telah memenuhi efektifitas kerja perusahaan.

6. Pengoperasian perangkat pendukung sistem informasi terselenggara dengan efektif bagi penyajian informasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan akan tetapi menimbulkan biaya yang besar dan tidak efisien jika ditinjau dari segi pengeluaran. Tetapi karena kontribusinya yang lebih besar bagi efektifitas perusahaan, maka jaringan tersebut tetap dioperasikan. Sajian data dalam bentuk alternatif, diagram, grafik dan sebagainya sehingga tercipta bentuk informasi yang lebih ragam.
7. Dalam usaha mengambil keputusan adalah pimpinan atau manajer umum, segala sesuatu mengenai efektifitas perusahaan harus diputuskan oleh manajer umum. Jenis keputusan disampaikan dapat berupa tulisan maupun lisan yang kesemuanya itu dapat disampaikan dengan perangkat informasi seperti : telepon, memo atau surat, ataupun instruksi langsung melalui pihak ketiga dan cara lainnya. Arus informasi yang disampaikan oleh manajer umum berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga komunikasi yang harmonis memang nyata sekali dibutuhkan.

Adapun Saran Penulis adalah sebagai berikut :

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

1. Diperlukan suatu bagian khusus sebagai pusat penyajian informasi yang melayani seluruh bagian-bagian dari seluruh kebutuhan informasi bagi aktivitas kegiatan perusahaan, sehingga akan tercipta spesialisasi terutama sebagai pemberi jasa layanan informasi. Dan akan lebih baik jika segala sesuatu mengenai pengolahan informasi dan penyampaian arsip informasi tersimpan dibagian ini.
2. Komunikasi dua arah timbal balik sangat penting bagi manajemen sehingga informasi yang sampai kepada pimpinan akan cepat. Oleh karena itu perlu bagi pimpinan untuk menghilangkan jarak antara atasan dan bawahan.
3. Hambatan-hambatan komunikasi sedapat mungkin hendaknya dihindari, baik bagi karyawan, dari atasan maupun dari pelengkap sarana penunjang komunikasi agar komunikasi itu dalam penyampaian lebih efektif.
4. Agar pimpinan perusahaan mengusahakan dapat memberikan pengertian yang sama dari sebuah perintah, sehingga karyawan dapat

mengerti apa tujuan pimpinan tersebut. Komunikasi informal, sepinras lalu kelihatan tidak berfaedah. Tetapi bila karyawan dan atasan memanfaatkan komunikasi yang informal tersebut secara baik dan terarah, mungkin hasil yang akan dicapai oleh perusahaan akan lebih baik.

5. Pengambilan keputusan oleh pimpinan haruslah tepat, terarah dan terpadu, sehingga pelaksanaan perencanaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
6. Sistem komunikasi yang telah berjalan supaya dapat dipertahankan, namun hal lain yang perlu untuk disempurnakan adalah mengenai peningkatan kualitas dari tenaga kerja mengenai komunikasi serta peralatannya dan pengolahan data yang dipergunakan.

## KATA PENGANTAR

*Dengan mengucapkan rasa Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan berkat, Nikmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.*

*Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :*

- 1. Bapak H. Syabriandy selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.*
- 2. Bapak Drs.H.Miftabuddin, MBA, selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun Skripsi ini.*
- 3. Ibu Dra. Isnaniah.LKS, selaku selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberi bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.*
- 4. Ibu Dra.Hj. Sonia Hatmi, MSi selaku ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga selesai Skripsi ini.*
- 5. Bapak Drs. Hery Syabrial selaku sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.*
- 6. Bapak Pimpinan beserta segenap karyawan Perusahaan PT. Sarana Inti Persada yang turut membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.*

7. *Seluruh Staf pengajar dan Pegawai tata usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam hal yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan.*
  8. *Orang tua yang selalu mendoakan anaknya agar dapat berhasil dengan baik dan juga kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan hingga selesainya skripsi ini.*
  9. *Khusus Buat Sri Agustien sebagai wanita idamanku yang sangat kusayangi yang telah memberikan semangat kepada saya*
  10. *Rekan – rekan mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai..*
- Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pibwa yang memerlukan.*

Medan,

2003

Penulis,

RIDHO GUNAWAN

## DAFTAR ISI

	Halaman
Ringkasan .....	i
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
F. Metode Analisis .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>6</b>
A. Pengertian Fungsi dan Jenis – Jenis Komunikasi .....	6
B. Saluran Komunikasi Dalam Organisasi .....	17
C. Proses Dan model / Media Organisasi .....	20
D. Pengertian Prestasi Kerja Dan Tolak Ukurannya .....	23
E. Sistem Komunikasi Hubungannya Dengan Meningkatkan Produktivitas Kerja .....	26

<b>BAB III : PT. SARANA INTI PERSADA MEDAN</b> .....	27
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	27
B. Saluran Dan Jenis Komunikasi Yang Diterapkan.....	34
C. Penggunaan Median/Saluran Komunikasi Yang Diterapkan .....	37
D. Prosedur Komuniaksi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja.....	39
E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya .....	41
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI</b> .....	42
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	49
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	53

# BAB I

## P E N D A H U L U A N

### A. Alasan Pemilihan Judul

Komunikasi memegang peranan penting baik dalam kehidupan maupun perusahaan. Karena itu tidak terlalu berlebihan bila dikatakan bahwa citra dan efisiensi perusahaan berhubungan langsung dengan sistem komunikasi. Baik organisasi bisnis (niaga), politik, profesional, agama, atletik atau yang lainnya akan selalu berintegrasi/berhubungan dengan manusia dan saling bertukar informasi, ide, proposal dan lain-lain.

Oleh karena itu baik komunikasi secara internal maupun eksternal mempunyai peranan penting. Banyak perusahaan yang kehilangan prestise di pasaran, karena komunikasi yang jelek. Komunikasi adalah pengiriman informasi dari satu orang ke orang lain. Komunikasi akan efektif bila informasi yang diberikan dimengerti dan terdapat respon/feedback. Pada prakteknya proses komunikasi tidaklah sederhana, kadang bersifat kompleks, rumit dan menimbulkan kesalah pahaman.

Komunikasi merupakan media tukar menukar gagasan, sikap, nilai, opini dan fakta. Komunikasi merupakan fakta penting bagi pencapaian tujuan organisasi. Hampir 90% kegiatan manusia dilakukan dengan berkomunikasi.

Komunikasi merupakan faktor yang penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi bisnis. Seorang pimpinan secara rutin harus berkomunikasi dengan bawahannya untuk meminta mereka membuat surat aduan, membuat surat edaran

umum, membuat surat kontrak kerja sama, membuat surat balasan/tanggapan dan sejenisnya.

PT. Sarana Inti Persada adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha kontraktor dan juga merupakan salah satu perusahaan yang mempunyai sistem komunikasi dalam melakukan koordinasi terhadap para karyawan.

Berdasarkan alasan tersebut diatas penulis menjadi tertarik melakukan pembahasan lebih lanjut secara ilmiah dalam bentuk skripsi dengan memilih PT. Sarana Inti Persada menjadi objek penelitian karena dipandang mampu memasok (mensupplay) data yang dibutuhkan dengan memilih judul yang dapat dirumuskan sebagai berikut : “ *Peranan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Inti Persada Medan*”

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan atas penelitian pendahuluan yang dilakukan pada PT. Sarana Inti Persada maka ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

*“Bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi kurang jelas, sehingga menghambat produktivitas kerja karyawan”*

### C. Hipotesis

Menurut Winarno Surachmad : “Hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi yang dapat diamati, dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah penelitian selanjutnya”.<sup>1)</sup>

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka penulis mencoba mengajukan Hipotesis sebagai berikut :

*“Jika bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi dikemas cukup jelas, maka diharapkan produktivitas kerja karyawan dapat meningkat”.*

### D. Luas dan Tujuan Penelitian.

Berhubung keterbatasan waktu, biaya dan pengetahuan penulis, serta luasnya objek manajemen komunikasi yang dibahas maka penulis membatasi pembahasan hanya mengenai masalah Peranan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Inti Persada .

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana komunikasi yang dilakukan pimpinan dan karyawan.

1) Winarno Surachmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik**, Edisi ke-Tujuh, tarsito Bandung, 1995, hal 182.

2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan apa saja yang dialami perusahaan dalam berkomunikasi.
3. Berusaha mengajukan saran dalam usahan melakukan komunikasi yang efektif yang mungkin ada manfaatnya bagi perusahaan.

#### **E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data.**

Adapun metode penelitian yang gunakan adalah sebagai berikut yaitu :

##### **1. Penelitian Kepustakaan ( Library Reseach)**

Dalam penelaitian ini penulis mengumpulkan data dari berbagai literatur, buku-buku, majalah ilmiah dan artikel – artikel yang ada hubungannya dengan penulisan ini. Data yang diperoleh melalui penelitian ini merupakan data skunder.

##### **2. Penelitian Lapangan ( Field Reseach)**

Penelitian yang dilakukan langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Adapun Tehnil: pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan :

##### **1. Pengamatan ( Observation).**

Penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung ke objek yang diteliti untuk memperoleh perusahaan utnuk memperoleh data yang diperlukan.

Hal ini penulis lakukan agar data yang diperoleh dapat lebih sesuai dan objektif.

## 2. wawancara ( Interview).

Penulis mengadakan pengumpulan data maupun informasi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung ke objek penelitian baik kepada pimpinan maupun kepada kepala bagian dari perusahaan yang berwenang memberikan data/informasi perusahaan kepada pihak luar.

## 3. Daftar pertanyaan ( Questionnaire).

Penulis melakukan penelitian dengan cara membuat daftar pertanyaan yang ditujukan kepada pihak yang berwenang, setelah diisi dikembalikan kepada penulis.

## F. Metode Analisis

Didalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode analisis sebagai berikut yaitu :

### 1. Metode Analisis Deskriptip

Data yang ada disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti pada perusahaan.

### 2. Metode Analisis Deduktif

Penulis menganalisis data yaitu dengan cara mengambil kesimpulan khusus berdasarkan teori yang berlaku secara umum sebagai suatu kebenaran.

Dari kedua analisis di atas, selanjutnya dapat diambil suatu kesimpulan dan memberikan saran yang berguna bagi perusahaan untuk

penyelesaian masalah atau jalan keluar.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS



#### A. Pengertian dan Jenis-Jenis Komunikasi.

##### 1. Pengertian Komunikasi.

Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seorang ke orang lain. Komunikasi merupakan saluran untuk melakukan dan menerima informasi, mekanisme perubahan, alat mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara dan sarana yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Sesuatu komunikasi yang tepat tidak akan terjadi kalau penyampai berita tidak menyampaikan secara tepat. Namun demikian, komunikasi dalam kenyataannya tidak seperti yang dikatakan tersebut, banyak penghalang (blok), dan penyaring (filter) didalam suatu komunikasi.

Istilah komunikasi bersal dari perkataan *Comunicatio*, yang artinya pertukaran pikiran. Dan istilah *Communicatio* tersebut bersumber dari kata *Communis* yang berarti sama. Yang dimaksud sama disini adalah kesamaan dalam makna diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Jadi apabila didalam proses komunikasi tersebut telah tercipta kesamaan makna diantara sipengirim berita dengan sipenerima berita barulah dapat dikatakan telah terjadi komunikasi.

Untuk lebih jelasnya kita lihat beberapa defenisi dan pengertian mengenai komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli :

Sukanto Reksohadiprojo mengemukakan :

"Komunikasi adalah usaha mendorong orang lain, menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapatan tersebut".<sup>2)</sup>

Sedangkan T.Hani Handoko mengemukakan bahwa :

"Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan informasi dari seseorang kepada orang lain".<sup>3)</sup>

Dari pengertian – pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapatlah diperoleh gambaran apa sebenarnya yang dimaksud dengan komunikasi. Dimana perpindahan pengertian tidak hanya melibatkan kata - kata yang dipakai dalam perbincangan, akan tetapi ekspresi wajah dan intonasi serta tidak putus vokal dan lain – lain.

"Komunikasi adalah sebagian mekanisme yang menyebabkan adanya hubungan antara manusia dan yang memperkembangkan semua lambang pikiran, bersama-sama dengan saran untuk menyiarkannya dalam ruang dan merekamnya dalam waktu, ini mencakup wajah, sikap dan gerak – gerak, suara kata tertulis, percetakan, kereta api, telegram, telephone dan apa saja yang merupakan penemuan mutakhir untuk menguasai ruang dan waktu".<sup>4)</sup>

<sup>2)</sup> Sukanto Reksohadiprojo, **Organisasi Perusahaan**, Edisi III, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1994, hal. 79.

<sup>3)</sup> T. Hani Handoko, **Manajemen**, Edisi II, Penerbit, BPFE, Yogyakarta, 1993, Hal. 272.

<sup>4)</sup> Onong Uchjana, **Kepemimpinan dan Komunikasi**, Edisi II, Penerbit, Alumni, Bandung, 1992, hal. 40.

"Komunikasi ialah menekankan adanya penggunaan simbol – simbol untuk mentransfer pengertian dari suatu organisasi".<sup>5)</sup>

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi sebagai suatu proses dengan mana orang – orang bermaksud memberikan pengertian melalui pengiriman berita secara simbolis, dapat menghubungkan para anggota berbagai satuan organisasi yang berbeda dan bidang yang berbeda pula, sehingga sering disebut rantai pertukaran informasi.

Konsep ini mempunyai unsur – unsur :

1. Suatu kegiatan membuat seorang mengerti
2. Suatu saran pengaliran informasi
3. Suatu sistem bagi terjalannya komunikasi.

Perkembangan teknologi menyebabkan komunikasi tidak hanya terjadi diantara dua atau lebih individu, akan tetapi juga mencakup komunikasi antara orang dengan mesin bahkan antar mesin dengan mesin.

Sebahagian orang mungkin menganggap bahwa suatu perusahaan menggunakan alat komunikasi yang mutakhir, maka perusahaan tersebut telah melaksanakan komunikasi dengan baik. Pendapat ini sama sekali tidak dapat dibenarkan ,

sebab komunikasi yang baik adalah jalinan pengertian antara yang menyampaikan komunikasi, alat-alat komunikasi yang mutakhir hanyalah sebagai alat guna membantu kelancaran komunikasi.

### **Jenis – Jenis Komunikasi**

Komunikasi yang sering dilakukan oleh para pemimpin, manajer dan usahawan-usahawan ada beberapa jenis yaitu :

- "1. Komunikasi kebawah.
2. Komunikasi keatas
3. Komunikasi tertulis
4. Komunikasi lisan".<sup>6)</sup>

#### **1. Komunikasi Kebawah.**

Adalah komunikasi yang berasal dari manajer puncak ke tingkat yang lebih rendah . Komunikasi ini biasanya merupakan peraturan-peraturan , perintah-perintah dan instruksi-instruksi. Kesulitan yang terbesar kebanyakan jenis-jenis informasi yang menuju kebawah adalah sifatnya satu arah , sehingga hanya sedikit kesempatan untuk feed back.

Sikap atasan seperti itu akan menimbulkan kekerasan dan masalah-masalah dikalangan pekerja, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif.

<sup>6)</sup> George R Terry, **Principle of Management**, Edisi Ketujuh, Terjemahan, Winauri, Alumni Bandung, 1994. Hal. 340.

## 2. Komunikasi keatas

Dengan komunikasi ini, akan tercipta feed back kepada manajer, sehingga terjadi pemahaman kedua belah pihak. Jika saluran terbuka maka kesalahpahaman akan diperkecil, sebab manajer berpendapat bahwa bawahan memiliki kecakapan dan pengetahuan sehingga dapat menyumbangkan tenaga dan pikirannya untuk perkembangan perusahaan. Biasanya jenis komunikasi ini berbentuk pertemuan-pertemuan.

## 3. Komunikasi tertulis.

Komunikasi ini biasanya dilakukan melalui media surat, papan pengumuman dan sebagainya. Komunikasi sering digunakan karena berbagai faktor seperti :

- dapat diperbanyak
- Dapat disebarluaskan
- Dapat merupakan pedoman yang lebih pasti
- Merupakan Dokumentasi tertulis
- Lebih tegas
- dan lain-lain

Disamping kebaikan-kebaikan itu, terdapat juga kelemahannya yaitu :

- Komunikasi ini sulit dilakukan jika pendidikan komunikasi kurang baik
- Tidak ada penjelasan lebih lanjut selain yang tertulis
- dan lain-lain.

Agar komunikasi ini efektif harus diperhatikan 4C yaitu :

1. Lengkap (Complete)
2. Jelas (Clear)
3. Singkat (Consise)
4. Tepat (Correct) <sup>7</sup>

#### 4. Komunikasi Lisan.

Ada berbagai bentuk komunikasi lisan yang sering dilakukan seperti :  
pembicaraan langsung, diskusi kelompok, ceramah dan lain-lain.

Kebaikan-kebaikan komunikasi ini yaitu :

- a. Penjelasan dapat dilakukan lebih mendetail
- b. Dapat menimbulkan partisipasi secara langsung
- c. Menimbulkan komunikasi timbal balik
- d. Menghemat waktu
- e. Rahasia terjaga
- f. Dapat dilakukan secara kekeluargaan
- g. Si penerima pesan atau informasi dapat menerimanya kembali apabila dia tidak mengerti, sehingga jika dapat penyimpangan dapat diminilisir

Sedangkan kelemahannya yaitu :

- a. Kurang ketegasan
- b. Tidak dapat digunakan sebagai dokumentasi tertulis.

Agar dapat dilaksanakan komunikasi ini, komunikator harus mampu menggunakan bahasa yang singkat dan komunikatif haruslah menjadi seorang pendengar yang dengan prinsip sedikit bicara tetapi banyak mendengar.

Bentuk komunikasi merupakan determinan dari proses komunikasi yang dilaksanakan oleh seorang manajer sebagai fungsi eksekutif dan perusahaan pada bawahan.

Kartini Kartono dalam Pimpinan dan Kepemimpinan mengemukakan beberapa bentuk komunikasi sebagai berikut :

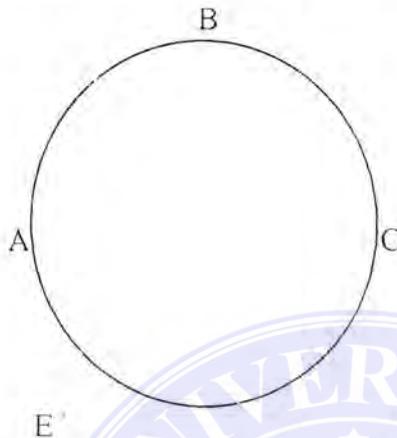
1. Tipe Lingkaran (Circle Type)
2. Tipe Rantai (Chain Type)
3. Tipe “ Y “ (“Y” Type)
4. Tipe Bintang (Star Type)”.<sup>8)</sup>

#### Ad. 1. Komunikasi berbentuk lingkaran

Bentuk komunikasi seperti ini dan uraian proses komunikasi lebih menunjukkan gambaran lingkaran yang tidak berujung pangkal. Hal ini dapat dilihat dalam gambar berikut :

<sup>8)</sup> Kartini Kartono, **Pimpinan dan Kepemimpinan**, Edisi VIII, CV. Rajawali, Jakarta.

Gambar : I. Komunikasi berbentuk lingkaran.



Sumber : Kartini Kartono, Pemimpin dan Kepemimpinan, CV. Rajawali, Jakarta, 1993, Hal. 91.

Gambar di atas mengemukakan keadaan beberapa personil yang terlihat dalam proses komunikasi. Personil A melalui dan memprakarsai komunikasi terhadap personil B, dan personil C serta personil D dan personil D serta personil E maka personil B menggunakan personil C dan personil D sebagai medium perantara.

Bentuk komunikasi ini mempunyai kelemahan diantaranya ialah :

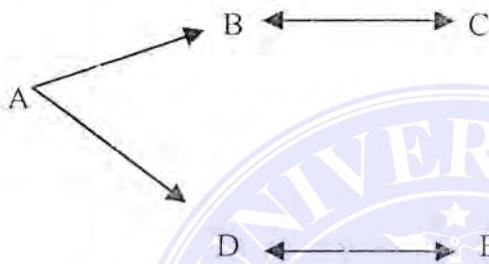
1. Komunikasi yang kurang akurat disebabkan processing speed yang terlalu lama.
2. Komunikasi timbul perbedaan antara perwujudan dengan pelaksanaan untuk setiap orang.
3. Partisipasi dalam bentuk komunikasi ini memperlambat pengambilan keputusan dan pemberian laporan, sehingga menunggu pendapat orang lain.

### Ad. 2. Komunikasi berbentuk rantai.

Bentuk komunikasi ini merupakan gambaran instruksi kepada bawahan.

Hal ini dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar : II . komunikasi bentuk rantai.



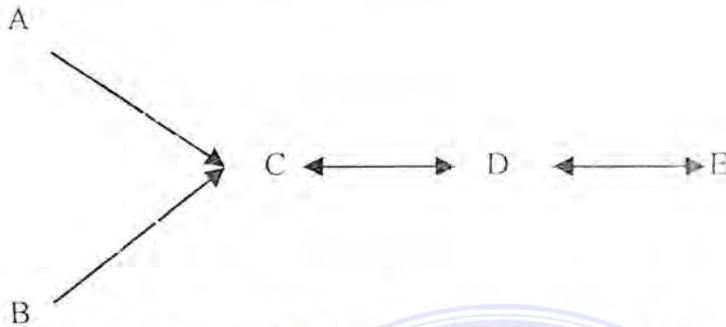
Sumber : Kartini Kartono, Pemimpin dan Kepemimpinan, CV Rajawali, Jakarta, 1993, Hal. 92.

Personil A dalam gambar diatas dianggap sebagai pusat instruksi atau pemberi informasi. Dalam proses komunikasi ini personil A berkomunikasi langsung kepada personil B dan personil D akan berkomunikasi dengan personil C dan personil E.

### Ad. 3. Komunikasi berbentuk hurup "Y"

Bentuk komunikasi ini dimisalkan sebagai sendi huruf "Y", yaitu personil C sebagai sentral komunikasi . Personil C dapat berkomunikasi sekaligus dengan personil A, B dan personil D. Personil D akan dapat berkomunikasi langsung kepada personil C dengan personil E, sedangkan bagi personil E mengalami hambatan komunikasi kepada personil C, A dan personil B karena semuanya melalui personil D.

Gambar : 3. Komunikasi berbentuk "Y".

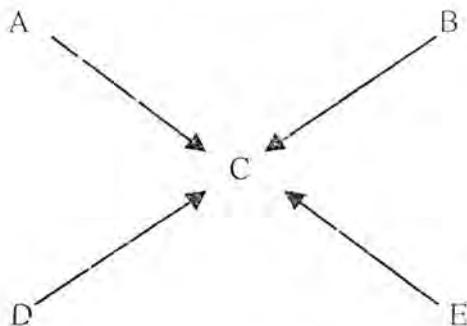


Sumber : Kartini Kartono, Pemimpin dan Kepemimpinan, CV. Rajawali, Jakarta, 1993, Hal. 95.

Ad. 4. Komunikasi berbentuk bintang.

Bentuk komunikasi ini lebih dikenal dengan bentuk komunikasi roda. Komunikasi ini hampir mirip dengan bentuk sebelumnya. Sentral komunikasi adalah personil C, yang dapat melakukan komunikasi langsung dengan personil A, B, D dan personil E, juga dapat melakukan relevansi komunikasi secara langsung kepada sesama mereka, karena harus terlebih dahulu melalui personil C. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut :

Gambar : IV. Komunikasi berbentuk bintang.



Sumber : Kartini Kartono, Pemimpin dan Kepemimpinan, CV Rajawali, Jakarta, 1993, Hal. 95.

Komunikasi ini selalu melibatkan setiap personil sesuai dengan bidangnya masing-masing. Ada kalanya pengambilan keputusan dengan segera dianggap mengurangi keharmonisan berkomunikasi, karena tidak menunggu lebih dahulu opini personil lainnya.

Selanjutnya Sondang P Siagian mengklasifikasikan komunikasi terdiri atas lima, yaitu :

1. Komunikasi formal
2. Komunikasi informal
3. Komunikasi non formal
4. Komunikasi teknis
5. Komunikasi tentang prosedur-prosedure dan peraturan-peraturan".<sup>10)</sup>

Komunikasi formal dan informal akan dibicarakan pada saluran komunikasi. Selanjutnya akan dibicarakan mengenai komunikasi informal, komunikasi teknis dan komunikasi tentang prosedur-prosedure dan peraturan-peraturan.

### **Komunikasi Nonformal**

Komunikasi ini terjadi oleh karena kondisi yang tidak disengaja. komunikasi ini biasanya bersifat :

1. Efektif
2. Cenderung bersifat kontiniu

3. Permanen
4. Selalu terdapat pada sebuah kelompok besar yang bekerja sama.

### **Komunikasi Teknis**

Komunikasi ini digunakan oleh kelompok yang bekerja dalam bidang yang sama. Jenis komunikasi ini bersifat :

1. Terspesialisasi
2. Efektif
3. Agak terbatas

Contohnya : Adalah komunikasi di lingkungan orang-orang yang bekerja dengan komputer.

### **B. Saluran Komunikasi Dalam Organisasi.**

Seperti telah diutarakan dalam pembahasan diatas mengenai proses komunikasi dalam organisasi, suatu pesan atau informasi dapat disampaikan melalui saluran atau media komunikasi. Adapun media komunikasi formal yang umumnya dipergunakan dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu :

Komunikasi memungkinkan manajer melaksanakan tanggung jawab tugasnya. Informasi harus dikomunikasikan kepada manajer sehingga ia memperoleh dasar-dasar untuk perencanaan, dimana rencana tersebut harus dikomunikasikan kepada orang lain mengenai penugasan kerja. Pemimpin mengharapkan manajer berkomunikasi dengan bawahan sehingga tujuan

kelompok dicapai. Komunikasi lisan, tertulis dan komunikasi dalam bentuk elektronik, merupakan bagian penting dari pengendalian.

Manajer dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen hanya dengan berintegrasi dan berkomunikasi, dengan demikian peranan komunikasi merupakan dasar dari fungsi manajemen. Manajemen sebagai pimpinan perusahaan harus dapat meyakinkan bawahannya untuk mengikuti, menggerakkan setiap personil dan kerja sama.

Komunikasi ini memungkinkan pelaku proses yang lebih cepat, disebabkan penyebaran komunikasi bersumber dari satu personil. Setiap personil yang terlibat dalam komunikasi diberikan laporan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Adakalanya pengambilan keputusan dengan segera dianggap mengurangi nilai harmonis berkomunikasi, karena tidak menunggu lebih dahulu opini personil lainnya, dan kecenderungan adanya situasi yang kurang mengenal watak sesama personil.

Jadi unsur - unsur yang ada agar proses komunikasi dapat terjadi adalah sebagai berikut :

- a. Harus ada pengirim (sender) yang menjadi sumber dari perusahaan itu.
- b. Setiap komunikasi mempunyai tujuan.
- c. Ide yang di dalam komunikasi itu diincone (diubah menjadi lambang lambang atau tanda - tanda).
- d. Lambang - lambang atau tanda - tanda disalurkan melalui suatu medium.

- e. Penerima mengadakan decode terhadap lambang – lambang atau tanda – tanda itu yakni memberi makna atau pengertian.
- f. Pengirim atau pemberi pesan hendaknya mempunyai tingkat pengalaman yang sama akan menciptakan kesempatan yang lebih baik memberi dan menerima pesan.
- g. Adanya feed back atau umpan balik, yaitu apa yang terjadi sebagai akibat atau hasil komunikasi itu dan merupakan cara atau jalan yang terutama bagi kita untuk memeriksa atau melihat apakah pesan itu dimengerti.

### Prinsip Komunikasi.

Prinsip-prinsip komunikasi ini memberikan kepada para manajer untuk meningkatkan efektifitas komunikasi yang baik.

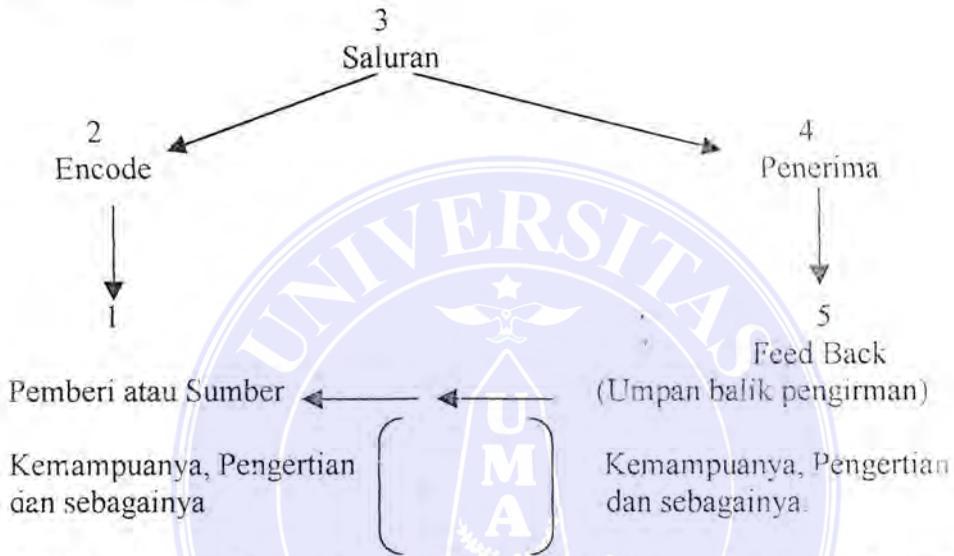
Adapun prinsip – prinsip komunikasi yang disusun untuk meningkatkan efektifitas komunikasi organisasi adalah :

1. Cari kejelasan gagasan terlebih dahulu sebelum dikomunikasikan
2. Teliti tujuan sebenarnya setiap komunikasi.
3. Pertimbangkan keadaan fhisik dan manusia keseluruhan kapan saja komunikasi akan dilakukan.
1. Konsultasikan dengan pihak – pihak lain, bila perlu dalam perencanaan komunikasi.
2. Perhatikan tekanan nada dan eksprimen lainnya, sesuai isi dasar berita selama berkomunikasi.
3. Ambil kesempatan, bila perlu untuk mendapatkan segala sesuatu yang membantu atau umpan balik.
4. Ikuti lebih lanjut komunikasi yang telah dilakukan.
5. Perhatikan konsintensi komunikasi
6. Tidakan atau perbuatan harus mendorong komunikasi
7. Jadilah pendengar yang baik, berkomunikasi tidak hanya untuk "dimengerti".<sup>13)</sup>

**C. Proses Dan Model / Media Komunikasi tertulis.**

Proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar : V. Proses Komunikasi.



Sumber : Komunikasi yang efektif untuk pimpinan pejabat dan usahawan".<sup>11)</sup>

Dalam proses komunikasi yang berlangsung cukup lama terdapat interaksi yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuannya karena itu dalam melakukan komunikasi harus diteliti terlebih dahulu situasinya.

Situasi ini merupakan totalitas dari faktor yang menentukan tercapai atau tidak pada sasaran.

Peranan komunikasi disini lebih menitik beratkan kepada sosialnya dan kemudian diikuti oleh pencapaian kepentingan organisasi.

Manfaat yang diambil dari manajemen dengan adanya komunikasi yang efektif adalah :

1. Peningkatan dinamika dari sistem kerjasama dari suatu organisasi.
2. Mengaitkan tujuan organisasi dengan harapan karyawan secara manusiawi
3. Penggunaan teknik komunikasi yang tepat dapat membantu pencapaian tujuan organisasi dengan lebih rendah".<sup>12)</sup>

Manajemen mempunyai suatu tujuan tertentu yang telah digariskan dan disetujui bersama. Manajemen sebagai pimpinan perusahaan, harus dapat meyakinkan bawahansanya untuk mengikuti, menggerakkan setiap personil dan kerja sama.

#### **A. Media Komunikasi tertulis**

Umumnya media komunikasi tertulis yang dipergunakan dalam menyampaikan informasi adalah :

1. Memo dan instruksi tertulis
2. Buku pedoman mengenai kebijaksanaan, peraturan maupun prosedur-prosedur yang berlaku diperusahaan.
3. Papan pengumuman
4. Majalah dan bulletin perusahaan
5. Laporan tahunan yang dipublikasikan
6. Poster – poster

<sup>12)</sup> Astrid, S. Susanto, **Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi**, Medan: Medan Area, No. 15, PPM Jakarta, Edisi April – Mei, 1995, hal. 53.

## B. Media komunikasi lisan

Beberapa media komunikasi lisan yang banyak digunakan adalah :

1. Pembicaraan lewat telepon
2. Wawancara
3. Konprensi
4. Pemberitahuan lisan
5. Komunikasi tatap muka.

Jenis komunikasi melalui telepon paling banyak digunakan tidak hanya untuk berkomunikasi ke atas dan kesamping juga akan menimbulkan komunikasi dua arah. Banyak faktor yang menentukan pemilihan diantara bentuk kedua komunikasi tersebut di atas untuk digunakan pada komunikasi formal menjadi mengikuti rantai komando, baik secara vertikal ( ke bawah dan ke atas) secara horizontal. Namun banyak juga pertukaran informasi dalam organisasi terjadi dengan cara yang sistematik dan lebih formal yang disebut dengan komunikasi informal.

Dalam proses komunikasi ada dua orang atau kelompok, yaitu si pemberi berita (komunikator) dan si penerima berita (kominkan). Lancar tidaknya komunikasi terjadi tergantung pada kemampuan dan kemauan si pemberi dan si penerima berita serta alat komunikasi yang dipergunakan,

#### D. Pengertian Prestasi Kerja dan Tolak Ukurnya.

Prestasi kerja karyawan sangatlah penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa prestasi kerja yang baik maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Prestasi kerja merupakan suatu kemampuan dari karyawan untuk dapat menyelesaikan tugasnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan waktu yang telah diberikan kepadanya. Jadi jika pekerjaan itu telah dapat diselesaikan dengan waktu yang ada maka ia akan disebut memiliki prestasi kerja yang baik. Untuk melihat prestasi kerja seseorang itu dapat dilihat dari tingkat produktivitas kerja yang diperoleh karyawan dalam menialankan tugasnya.

"Produktivitas merupakan nisbah atau rasio antar hasil kegiatan (output keluaran) dan segala pengorbanan biaya untuk mewujudkan hasil tersebut (input masukan). Pada umumnya nisbah ini berupa suatu bilangan rata-rata yang mengungkapkan hasil bagi antara keluaran total dan angka masukan total dari beberapa kategori barang/jasa (seperti biaya tenaga kerja dan bahan baku)"<sup>13</sup>.

Sedangkan Mucdyarsyah Sinungan memberi pengertian produktivitas sebagai berikut :

1. Perbandingan ukuran harga bagi masukan dan hasil.
2. Perbedaan antara kumpulan jumlah pengeluaran (Unit) umum"<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> ) \_\_\_\_\_, *Manajemen*, Edisi III, Cetakan Keempat, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1996, hal. 48.

<sup>14</sup> ) R. Turman Sirait dan Soesilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi III, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1997, Hal. 36.

Adapun pengukuran dari pada produktivitas kerja dilakukan dengan 3 cara yaitu :

1. Produktivitas, yaitu kemampuan menghasilkan barang/jasa untuk memenuhi standar yang ditentukan.
2. Efisiensi, menekan biaya dalam menghasilkan barang/jasa serendah mungkin.
3. Perbaikan sikap kerja, pegawai yang mengikuti pengembangan menunjukkan dedikasi sikap yang baik dan dedikasi tinggi.

"Produktivitas adalah perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut"<sup>15</sup>).

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Total Pengeluaran}}{\text{Total masukan}}$$

Rumus :

$$Pt = \frac{Ot}{L + C + R + Q}$$

Ot = Output total

Pt = productivity total

C = Faktor masukan modal (capital input faktor)

L = Faktor masukan tenaga kerja (labor input faktor)

R = Raw material

Q = Faktor masukan barang-barang dan jasa yang beraneka macam.

Sebagaimana diketahui bahwa produktivitas kerja yang tinggi sangatlah diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya. Adapun pengertian penilaian prestasi kerja sebagai berikut :

“Penilaian prestasi kerja adalah menilai rasio hasil kerja nyata dengan standart baik kwalitas maupun kwantitas yang dihasilkan setiap individu karyawan. Prestasi kerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama priode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Misalnya standart, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama “<sup>16</sup>).

Manfaat penilaian prestasi kerja pegawai selain sebagai alat dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan juga bermanfaat bagi pegawai. Adnya penilaian prestasi pegawai dapat menimbulkan kepercayaan dan moral yang baik dari pegawai terhadap perusahaan dengan timbulnya perasaan bahwa ia dapat penilaian yang sesuai dengan prestasinya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan antara lain :

1. Tingkat pendidikan.

Dalam hal ini menyangkut pendidikan yang dimiliki karyawan baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Jadi kemampuannya sangat berpengaruh pada tingkat pendidikan.

2. Tingkat keahlian

Maksudnya disini adalah menyangkut keterampilan yang dimiliki karyawan baik itu dari pendidikan formal yang menunjang kegiatannya.

3. Jumlah kompensasi yang diberikan.

Menyangkut jumlah gaji, insentif dan kompensasi dalam bentuk lainnya yang dapat meningkatkan kegiatan perusahaan untuk bekerja.

#### 4. Gaya kepemimpinan

Menyangkut kemampuan pihak manajemen untuk mengorganisir anggotanya (karyawan) untuk dapat bekerja dengan sebaik-baiknya dengan pola-pola yang dapat memberikan penghargaan kepada karyawan tersebut.

### E. Sistem Komunikasi Hubungannya Dengan Peningkatan Efektifitas Kerja.

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif, apabila dengan pengorbanan tertentu dapat memberikan hasil yang maksimal baik dibidang mutu maupun jumlah satuan hasil. Jadi hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan tergantung pada cara kerja yang efektif, berkat usaha berkomunikasi efektif yang dilakukan pimpinan terhadap para karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Manajemen yang baik adalah manajemen yang dapat mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan tujuan untuk mencapai dan memelihara tingkat operasi yang efektif. Penyusunan struktur yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan akan menciptakan kesesuaian kerja, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab serta komunikasi yang baik dapat mempertinggi tingkat efektifitas.

Menurut Ibrahim Indrawijaya : "Efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan".<sup>17)</sup>

## BAB III

### PT. SARANA INTI PERSADA MEDAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan.

##### 1. Sejarah Singkat.

PT. Sarana Inti Persada Medan adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang Pabrik Moulding dan perkayuan. Perusahaan ini didirikan pada Tahun 1985 yang terletak di Jalan Medan - Batang Kuis Desa Dalam X - A Km.5,5 Tanjung Morawa Kab Deli Serdang.

Sejalan dengan perkembangan usahanya perusahaan ini telah terdaftar sebagai perseroan dengan Akte Notaris atas nama Ny. Sartuyasmi Agoeng Iskandar, SH pada tanggal 31 Agustus 1996, yang telah disahkan oleh menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 26 Oktober 1996.

Dalam usahanya perusahaan PT. Sarana Inti Persada Medan Tanjung Merawa Kab. Deli Serdang memproduksi barang berupa peralatan yang digunakan untuk pintu yang hasilnya diekspor ke luar negeri seperti Malaysia, Singapore, Cina dan negara lainnya.

Disamping itu perusahaan ini juga membuka usaha dalam bidang perkebunan yang meliputi perkayuan yang hasilnya juga dieskport ke luar negeri.

Sebagai perusahaan yang telah banyak memproduksi barang pada dasarnya perusahaan ini memiliki beberapa orang pemegang saham yang masing-masing saham tersebut sebagai modal dasar.

Adapun pemegang saham dalam perusahaan PT. Sarana Inti Persada Medan adalah sebagai berikut :

1. Bapak Suryono, sebanyak 7.500 (tujuh ribu lima ratus) saham dengan nilai nominal Rp. 75.000.000,-
2. Bapak Hendar Kwek, sebanyak 7.500 (tujuh ribu lima ratus) saham dengan nilai nominal Rp. 75.000.000,-
3. Bapak Suharso Kwek, sebanyak 7.500 (tujuh ribu lima ratus) saham dengan nilai nominal Rp. 75.000.000,-

Dengan demikian modal dasar perusahaan ini adalah sebanyak Rp. 225 000.000,-

## 2. Struktur Organisasi

Timbulnya organisasi disebabkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya senantiasa memerlukan bantuan dari orang lain. Untuk itu mereka harus mengadakan kerja sama kearah terciptanya tujuan bersama karena adanya kerja sama dan tujuan bersama maka timbullah apa yang dimaksud dengan organisasi.

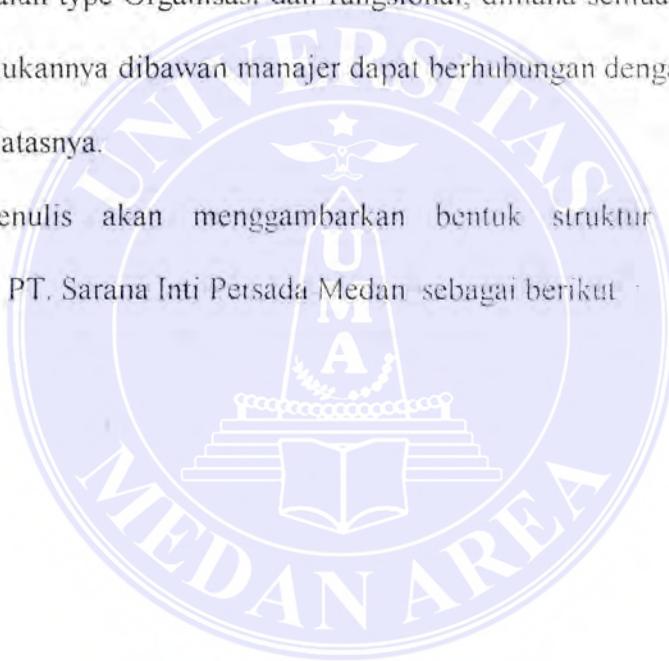
Pengorganisasian sangat penting dalam menetapkan kerangka dasar dimana aktivitas-aktivitas yang dibutuhkan harus dilaksanakan dan menetapkan siapa yang melaksanakan.

Tercapainya tujuan atau keberhasilan suatu perusahaan bukan ditentukan oleh pola organisasi semata, justru faktor manusianya yang melaksanakan peranannya. Hubungan dan kerja sama dalam organisasi

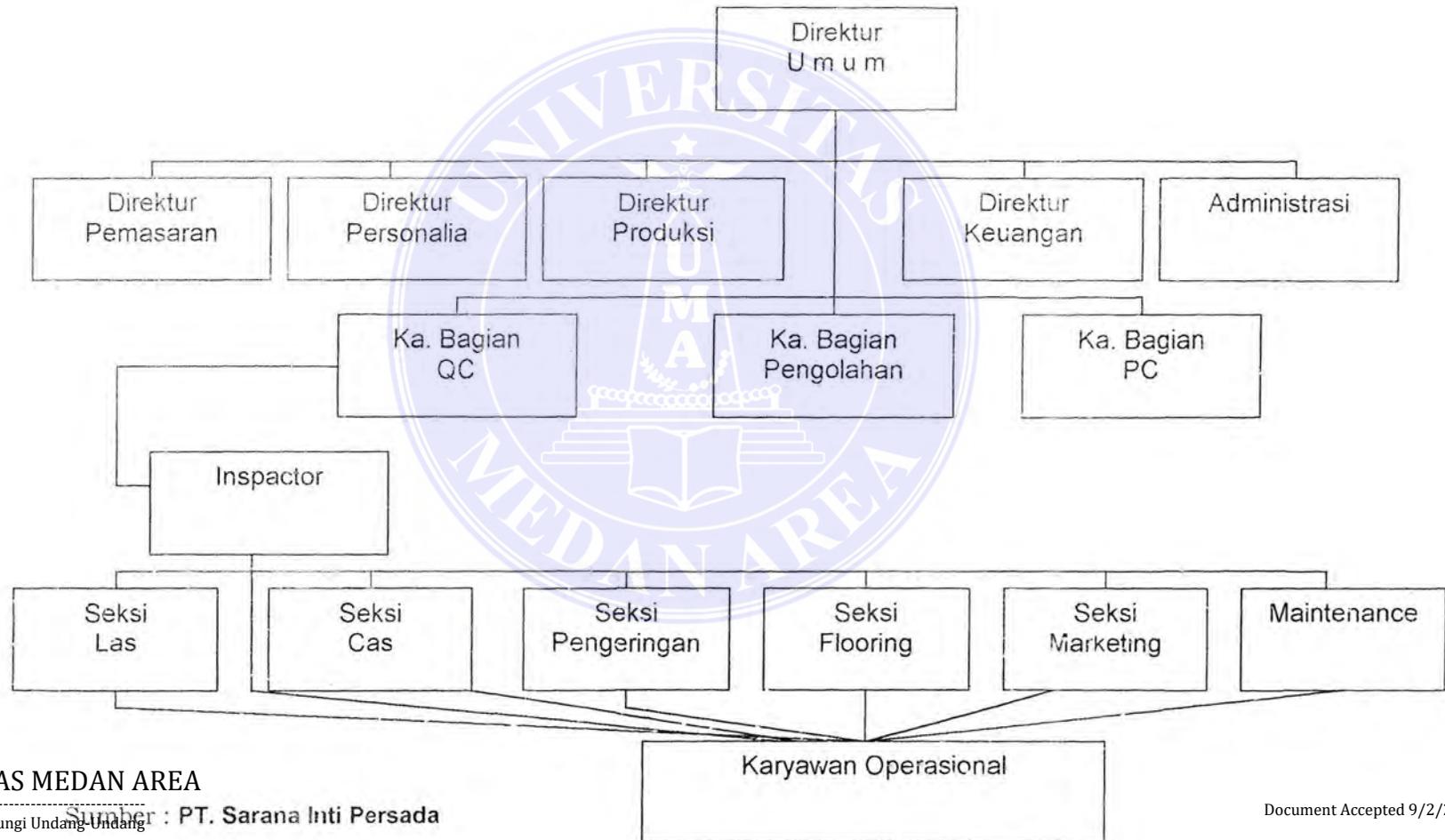
organisasi-organisasi dan garis wewenang. Berdasarkan wewenang, tanggung jawab dan hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan terdapat beberapa bentuk yaitu : garis, garis dan staff, fungsional, garis dan fungsional serta kombinasi antara masing-masing bentuk yang ada .

Struktur organisasi yang dianut oleh perusahaan PT. Sarana Inti Persada Medan adalah type Organisasi dan fungsional, dimana semua satuan pelaksana yang kedudukannya dibawah manajer dapat berhubungan dengan semua manajer yang ada di atasnya.

Berikut penulis akan menggambarkan bentuk struktur organisasi pada perusahaan PT. Sarana Inti Persada Medan sebagai berikut :



Gambar : 1. Struktur Organisasi  
PT. Sarana Inti Persada



Dari struktur organisasi tersebut dapat kita lihat pembagian ruang lingkup pekerjaan serta tugas-tugasnya :

#### 1. Dewan Komisaris

- a. Merupakan para pemegang saham, pemegang kekuasaan dan wewenang tertinggi.
- b. Mempunyai wewenang dalam mengganti kepemimpinan direksi yang merupakan badan eksekutif.
- c. Mempunyai wewenang mengangkat dan memberhentikan dewan direksi.
- d. Mengawasi seluruh kegiatan pelaksanaan tugas
- e. Menentukan garis kebijakan perusahaan.

#### 2. Direktur Utama

- a. Mengadakan perencanaan secara menyeluruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Mengkoordinir dan mengawasi tugas-tugas yang didelegasikan kepada direktur dan menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan direktur
- c. Mewakili perusahaan di dalam dan luar perusahaan.
- d. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan perusahaan secara keseluruhan.
- e. Membuat peraturan-peraturan intern perusahaan.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya Direktur Utama dibantu lagi oleh bagian-bagian lainnya yakni :

## 1. Direktur Umum

Sebagai manajer puncak pimpinan dalam kegiatan perusahaan, setiap hari bertanggung jawab baik keluar maupun ke dalam perusahaan, sesuai yang ditetapkan oleh pemilik perusahaan. Dalam hal ini direktur umum bertanggung jawab atas :

1. Ka.Bag.Personalia Umum
2. Ka.Seksi Umum/Satpam
3. Ka.Seksi SDM
4. Ka.Seksi Personalia

## 2. Direktur Produksi.

Bertugas dalam hal merencanakan dan melaksanakan kegiatan proses produksi yang efektif dan efisien dalam menggunakan sumber daya perusahaan untuk memperoleh seoptimal mungkin. Untuk memperoleh semuanya itu Direktur Produksi dibantu oleh beberapa kepala bagian yaitu :

1. Ka. Seksi yang bertanggung jawab kepada :
  - a. Ass.Ka.Seksi Gunting.
  - b. Ka.Seksi RM I dan RM II
  - c. Ka.Seksi Produksi
  - d. Ka.Seksi Finishing
  - e. Ka.Seksi Technical Advisor RM II dan
  - f. Ka. Seksi Tool Room.

2. Ka.Bag.Perencanaan Produksi (PP) yang bertanggung jawab atas :
    - a. Seksi PP
    - b. Seksi QC/Packing
    - c. Seksi Kiln Drier (KD)
    - d. Seksi Gudang.
  3. Ka.Bag.Material yang bertanggung jawab atas :
    1. Seksi Persediaan
    2. Seksi Pembelian
  4. Ka.Bag.Saw Mil bertugas mengawasi dalam kegiatan seksi produksi.
  5. Ka.Bag.Lapangan dalam hal ini bertugas mengawasi kegiatan-kegiatan di lapangan terutama mengawasi seksi lapangan dan seksi grader.
  6. Ka.Bag.utilitas yang melaksanakan tugas dalam hal mengawasi seksi perawatan mesin dan seksi listrik.
  7. Ka.Bag.Pembelian Bahan Baku
3. Direktur Pemasaran.

Bertugas sebagai ujung tombak bagi perusahaan untuk berusaha mendapatkan pesanan dan menjalin kerja sama dengan pembeli, baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Dalam hal ini Direktur Pemasaran dibantu oleh :

- a. Ka.Dokumen ekspor.
- b. Pemasaran ekspor.

## B. Saluran dan Jenis-Jenis Komunikasi Yang Diterapkan

Saluran komunikasi yang dipergunakan pada PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa adalah berdasarkan kerja sama dari setiap karyawan dengan atasan yang mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Untuk melaksanakan kegiatan komunikasi PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa menganut sistem komunikasi formal dan informal yang mempunyai arus komunikasi vertikal.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa komunikasi yang berlangsung pada PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa berjalan lancar dan baik walaupun masih ada terasa kurang lengkapnya pada pelaksanaan sehari-hari. Secara vertikal, komunikasi yang dilaksanakan dalam komunikasi dari atasan ke bawahan berupa instruksi, petunjuk, penjelasan dan pengarahan pada waktu-waktu tertentu sesuai dengan fungsinya masing-masing. Sedangkan komunikasi antara bawahan kepada atasan berupa pemberian laporan-laporan pertanggung jawaban misalnya kepada Kepala Bagian kepada Direktur dalam rangka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada masing-masing fungsi sesuai dengan wewenang yang diterimanya dalam rangka pencapaian tujuan organisasinya.

Dengan adanya komunikasi timbal balik tersebut, maka atasan adapat mengetahui apakah pesan-pesannya kepada bawahan telah diterima, dimengerti dan dilaksanakan dalam rangka terwujudnya suatu organisasi yang efektif, dan efisien.

Demikian juga halnya dengan para bawahan bahwa komunikasi timbal balik tersebut memberikan masukan yang berarti untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga bentuk laporan yang sesuai dapat diterima oleh pimpinan

Dari komunikasi timbal balik tersebut di atas, juga dapat terlihat sejauh mana keterampilan para bawahan dalam berkomunikasi dengan atasannya yaitu sejauh mana dapat menginterpretasikan pesan yang disampaikan kepada bawahannya dan akhirnya melaksanakannya sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan. Semakin cepat bawahan menerima dan mengerti pesan yang disampaikan kepadanya maka semakin efektif dan efisienlah sistem komunikasi perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

### **Jenis – Jenis Komunikasi**

Pada PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa menggunakan berbagai jenis Komunikasi yaitu :

1. Komunikasi kebawah.
2. Komunikasi keatas
3. Komunikasi tertulis
4. Komunikasi lisan

#### **1. Komunikasi Kebawah.**

Adalah komunikasi yang berasal dari manajer puncak ke tingkat yang lebih rendah . Komunikasi ini biasanya merupakan peraturan-peraturan , perintah-perintah dan instruksi-instruksi. Kesulitan yang terbesar kebanyakan jenis-jenis

kesempatan untuk feed back. Sikap atasan seperti itu akan menimbulkan kekerasan dan masalah-masalah dikalangan pekerja, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif

## **2. Komunikasi keatas**

Dengan komunikasi ini, akan tercipta feed back kepada manajer, sehingga terjadi pemahaman kedua belah pihak. Jika saluran terbuka maka kesalah pahaman akan diperkecil, sebab manajer berpendapat bahwa bawahan memiliki kecakapan dan pengetahuan sehingga dapat menumbangkan tenaga dan pikirannya untuk perkembangan perusahaan. Biasanya jenis komunikasi ini berbentuk pertemuan-pertemuan.

## **3. Komunikasi tertulis.**

Komunikasi ini biasanya dilakukan melalui media surat, papan pengumuman dan sebagainya. Komunikasi sering digunakan karena berbagai faktor seperti :

- Dapat diperbanyak
- Dapat disebarluaskan
- Dapat merupakan pedoman yang lebih pasti
- Merupakan Dokumentasi tertulis
- Lebih tegas
- Dan lain-lain

Disamping kebaikan-kebaikan itu, terdapat juga kelemahannya yaitu :

- Komunikasi ini sulit dilakukan jika pendidikan komunikasi kurang baik
- Tidak ada penjelasan lebih lanjut selain yang tertulis
- dan lain-lain.

## 5. Komunikasi Lisan.

Ada berbagai bentuk komunikasi lisan yang sering dilakukan seperti :  
pembicaraan langsung, diskusi kelompok, ceramah dan lain-lain.

Kebaikan-kebaikan komunikasi ini yaitu :

- a. Penjelasan dapat dilakukan lebih mendetail
- b. Dapat menimbulkan partisipasi secara langsung
- c. Menimbulkan komunikasi timbal balik
- d. Menghemat waktu
- e. Rahasia terjaga
- f. Dapat dilakukan secara kekeluargaan
- g. Si penerima pesan atau informasi dapat menerimanya kembali apabila dia tidak mengerti, sehingga jika dapat penyimpangan dapat diminisir.

### C. Penggunaan Media/Saluran Komunikasi Yang Diterapkan

Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa suatu gagasan, pesan atau informasi dapat disampaikan melalui saluran dan media komunikasi yang dapat bersifat formal maupun informal.

Dalam melakukan informasi informal PT. Sarana Inti Persada Tanjung

Medan menggunakan media/alat komunikasi untuk menyampaikan informasi.

instruksi, petunjuk ataupun penjelasan terhadap bawahan oleh atasan dengan cara lisan dan tulisan, pertemuan-pertemuan, serta pembicaraan-pembicaraan melalui telepon. Sedangkan cara tertulis PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa mempergunakan alat-alat komunikasi untuk penyampaian informasi berupa memo, kebijaksanaan-kebijaksanaan dan keputusan-keputusan melalui surat-surat.

Alat-alat yang dipergunakan PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa adalah telephone, handly talky, Internet, Hand Phone dan lain-lain Faximile. Dilihat dari segi alat komunikasi yang digunakan dalam berkomunikasi sudah mencapai tingkat efektifitas yang maksimal. Karena disamping dapat menjangkau jarak yang jauh, terutama sekali dapat dengan cepat sampai ketempat yang dituju.

Dengan adanya saluran komunikasi dua arah atau timbal balik diharapkan penggunaan alat-alat komunikasi tersebut akan dimanfaatkan oleh pihak atasan untuk berkomunikasi pada bawahan dan sebaliknya juga akan digunakan oleh pihak atasan

Dalam garis besarnya untuk melaksanakan tugas-tugas di PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa, komunikasi yang dijalankan ada dua yaitu :

### **1. Komunikasi ke dalam (Intren).**

Komunikasi ke dalam dibedakan pula atas komunikasi vertikal yaitu pemberian instruksi atau pemberian laporan, sedangkan komunikasi horizontal yaitu komunikasi antara kepala bagian yang setingkat.

## **2. Komunikasi Keluar (Ekstren).**

Komunikasi keluar ditunjukkan untuk mengembangkan hubungan baik antara PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa dengan para importir di luar negeri atau pihak luar melalui pembicaraan langsung, telephone atau suart-surat.

Dari keterangan diatas, kelihatan bahwa PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa telah melaksanakan komunikasi secara efektif baik itu komunikasi intren atau ekstren, dan juga untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan.

## **D. Proses Komunikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Kerja.**

Struktur organisasi PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa menganut sistem garis/jalur, dimana jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas ke bawah atau secara vertikal serta hubungan setara diantara kepala-kepala bagian atau secara horizontal.

Supaya kegiatan pengelolaan perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka peranan komunikasi dalam organisasi memang penting, karena dalam organisasi PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa terdapat jenjang jabatan dimana orang-orang yang dalam pelaksanaan tugasnya harus berkomunikasi dan masing-masing orang tersebut mempunyai fungsi dan peranan didalam organisasi, fungsi mana saling berkaitan dan saling mengisi atau satu sama lain yang pada akhirnya menghasilkan apa yang menjadi tujuan organisasi sehingga perlu tetap berkomunikasi.

Walaupun pada umumnya komunikasi yang terjadi pada PT Sarana Inti Persada Tanjung Morawa berjalan dengan baik masih ada kesalah pahaman pada komunikasi satu arah dimana ketika bawahana kurang cakap dalam mengartikan pesan/instruksi yang diberikan oleh atasannya.

Sehubungan dengan keadaan ini penulis mendapat informasi dari pihak perusahaan jika bawahan kurang jelas terhadap apesan yang dikirimkan maka si bawahan dapat menanyakan pada atasan apa yang kurang dimengertinya. Dengan demikian pelaksanaan komunikasi dua arah menyebabkan kesalah pahaman serakin berkurang, tetapi komunikasi satua arah tetap dilaksanakan untuk hal-hal tertentu, misalnya pemberian instruksi yang segera harus dilaksanakan dan untuk itu atsan harus mempertimbangkannya secara jelas agar dapat ditangkap oleh bawahan.

Apabila komunikasi itu berjalan dengan lancar, maka secara otomatis PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa telah memenuhi efektifitas kerja itu tidak hanya berupa satuan hasil tetapi juga meliputi mutu tenaga kerja atau meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Dengan adanya komunikasi timbal balik tersebut, maka pimpinan dapat mengetahui apakah pesanan-pesanannya kepada bawahan dapat terwujud suatu organisasi efektif dan efisien sebaliknya para bawahanpun dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tenang sehingga bentuk laporan yang sesuai dapat diterima oleh pimpinan.

## E. Hambatan Yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya

Setiap organisasi apapun jenisnya tentu menginginkan terjadinya komunikasi yang lancar baik secara vertikal maupun secara horizontal. Kelancaran komunikasi selain didukung oleh kecakapan/keterampilan setiap individu dalam organisasi, baik komunikasi satu arah maupun komunikasi dua arah.

Pada umumnya komunikasi yang berlangsung di PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa berjalan dengan baik, baik itu secara vertikal yang didukung oleh sarana yang memadai. Sesuai dengan bentuk organisasi maka setiap informasi akan mengalir dari atas ke bawah. Demikian sebaliknya komunikasi dari bawah ke atas akan melalui jenjang menaik seperti kebalikan dari komunikasi dari atas.

Pada PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa hambatan ataupun hal yang mengganggu kelancaran komunikasi dapat dikatakan minim. Adapun hambatan yang mengganggu adalah dalam komunikasi satu arah. Hal ini karena adanya penafsiran atas instruksi yang diberikan atau kurang jelasnya pesan yang disampaikan kepada bawahan sehingga sering mengganggu kelancaran komunikasi yang terjadi.

### Cara Mengatasi Hambatan-Hambatan

PT. Sarana Inti Persada Tanjung Morawa dalam mengatasi hambatan-hambatan adalah dengan cara memberikan pelatihan kepada para karyawan serta melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan perusahaan dalam hal ini perusahaan telah menyediakan alat-alat komunikasi seperti : Telephone,

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan analisa yang dilakukan, maka pada bab ini penulis mencoba membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi adalah cara penyampaian maksud tertentu, dengan cara merumuskan komunikasi sebagai tingkah laku, perbuatan dan kegiatan penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti atau makna.
2. Efektivitas adalah perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan oleh bagaimana pekerjaan itu dilakukan.
3. Organisasi PT. Sarana Inti Persada mempunyai struktur organisasi lini dan staff dimana penempatan kepala Divisi dilakukan menurut kebutuhan dari masing-masing bagian yang ada dalam organisasi perusahaan.
4. Sistem komunikasi yang ada pada PT. Sarana Inti Persada adalah berdasarkan kerja sama dari setiap karyawan dengan atasan yang mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab. Sistem komunikasi secara vertikal, komunikasi yang dilakukan dalam sistem komunikasi formal, dimana terlihat bahwa komunikasi dari atasan kepada bawahan berupa instruksi, petunjuk dan

penjelasan. Dengan adanya komunikasi kepada atasan, maka instruksi pimpinan dapat dimengerti, diterima dan dilaksanakan.

5. Peranan komunikasi untuk meningkatkan efektifitas kerja pada PT. Sarana Inti Persada dapat tercapai oleh karena struktur organisasi telah berjalan sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Apabila komunikasi sudah berjalan dengan baik dan lancar, maka PT. Sarana Inti Persada telah memenuhi efektifitas kerja perusahaan.
6. Pengoperasian perangkat pendukung sistem informasi terselenggara dengan efektif bagi penyajian informasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan akan tetapi menimbulkan biaya yang besar dan tidak efisien jika ditinjau dari segi pengeluaran. Tetapi karena kontribusinya yang lebih besar bagi efektifitas perusahaan, maka jaringan tersebut tetap dioperasikan. Sajian data dalam bentuk alternatif ; diagram, grafik dan sebagainya sehingga tercipta bentuk informasi yang lebih ragam.
7. Pada PT. Sarana Inti Persada, pengambilan keputusan dilakukan oleh pimpinan atau manajer. Jenis keputusan yang disampaikan dapat tertulis maupun lisan yang semuanya dapat disampaikan dengan perangkat informasi seperti : telephone, intranet, memo atau surat, ataupun instruksi langsung melalui pihak ketiga dan cara lainnya. Arus informasi yang disampaikan oleh manajer berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga komunikasi yang harmonis memang nyata sekali dibutuhkan.

## B. Saran

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

1. Optimalisasi penggunaan internet dalam penyampaian informasi dari bagian lain langsung ke bagian data dan laporan.
2. Komunikasi dua arah sangat penting bagi manajemen sehingga informasi yang sampai kepada pimpinan akan cepat. Oleh karena itu perlu bagi pimpinan untuk meminimalisasi jarak antara atasan dan bawahan.
3. Hambatan-hambatan komunikasi sedapat mungkin dihindari, baik bagi karyawan kepada manajemen, maupun perlengkapan sarana penunjang komunikasi agar komunikasi tersebut dapat berjalan lebih efektif.
4. Mengupayakan agar pimpinan dapat memberikan pengertian yang sama bagi setiap karyawan, sehingga karyawan tersebut dapat mengerti tujuan pimpinan tersebut. memberikan perintah yang pada gilirannya pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.
5. Menyediakan informasi terbaru yang dibutuhkan untuk menunjang produktivitas kerja.
6. Pengambilan keputusan oleh pimpinan haruslah tepat, terarah dan terpadu, sehingga pelaksanaan perencanaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

7. Sistem komunikasi yang telah berjalan supaya dapat dipertahankan, namun masih perlu untuk disempurnakan mengenai peningkatan kualitas dari tenaga kerja bidang komunikasi serta peralatannya dan software untuk pengolahan data



## DAFTAR PUSTAKA

Alex S. Nitiscemito, *Manajemen Personalia*, Cetakan Keempat, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994.

Astrid, S. Susanto, *Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi*, *Majalah Manajemen*, No. 15, PPM Jakarta, Edisi April – Mei, 1995.

George R.Terry, *Principle of Management, Prinsip Manajemen* Terjemahan, Winardi, Edisi Ketujuh, Alumni Bandung, 1994.

Kartini Kartono, *Pimpinan dan Kepemimpinan*, Edisi VIII, CV. Rajawali, Jakarta, 1993,

Miftah Toha, *Perilaku Organisasi*, Edisi VI, CV.Rajawali, Jakarta, 1992.

Onong Uchjana Efendi, *Kepemimpinan dan Komunikasi*, Edisi III, Penerbit, Alumni Bandung, 1992,

Rusli Syarif, *Peningkatan Produktivitas Terpadu*, Edisi II, Penerbit Angkasa, Bandung, 1996.

R. Turman Sirait dan Soesilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III, BPFE- UGM, Yogyakarta, 1997,

Sukanto Reksohadiprojo, *Organisasi Perusahaan*, Edisi II, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1994,

Sondang P.Siagian, *Eksekutif Yang Efektif*, Cetakan VI, Gunung Agung, Jakarta, 1995

\_\_\_\_\_, *Manajemen*, Edisi III, Cetakan Keempat, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1996

T. Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi II, Penerbit, BPFE, Yogyakarta, 1993

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Tehnik*, Edisi ke Tujuh, tarsito Bandung, 1995, hal 182.

S. Nasution dan M. Thomas, *Buku Penuntun Membuat Skripsi, Disertasi, Paper dan Laporan*, Edisi II, cetakan keenam, Penerbit Bumi Aksara,