

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan karena berkat Rahmat - Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas – tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi – Universitas Medan Area khususnya di jurusan Manajemen.

Tinjauan Mengenai Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Kerja Pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah 3 Sumbagut Distrik Medan adalah judul yang dipilih oleh penulis. Karena penulis melihat bahwa hal tersebut merupakan salah satu faktor pendukung bagi perusahaan guna mencapai tujuan serta visi dan misi Perusahaan.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna, hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya. Oleh karena itu dengan hati yang tulus ikhlas penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca yang nantinya dapat berguna untuk penyempurnaan skripsi ini.

Tulisan ini juga dapat diselesaikan berkat bantuan sepenuhnya dan seikhlasnya dari berbagai pihak. Untuk kesempatan ini penulis sertakan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ayahku tercinta **G.A.Siregar (Alm)** dan Ibunda tercinta **H.Panjaitan (Alm)** yang telah membesarkan, mengasuh dengan kasih dan do'a yang tak pernah putus.
2. Suamiku tersayang **Sahdan Saragih** dan Ketiga Buah Hatiku **Oggie Saragih (16 tahun)**, **Novia Saragih (14 tahun)** serta yang paling bungsu **Owen Saragih (8 tahun)** yang telah banyak mengerti atas waktu perkuliahanku selama menimba ilmu di Universitas Medan Area.
3. Bapak **Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA** selaku Rektor pada Fakultas Ekonomi – Universitas Medan Area.
4. Bapak **Prof. Dr.H. Sya'd Afifuddin,SE,MEc** selaku Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Medan Area sekaligus sebagai Ketua Team Punguji Skripsi.
5. Bapak **Drs.Miftahudin,MBA** selaku Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu **Dra.Isnaniah LKS, MMA** selaku Pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini.
7. Ibu **Hj. Sari Bulan Tambunan, SE** selaku sekretaris dalam penulisan skripsi sekaligus Dosen yang selama ini memberikan motivasi yang penuh dalam penyelesaian study di Universitas Medan Area.
8. Bapak **Mugiono**, yang dulu pernah menjadi atasan saya yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk melanjutkan study S1.

9. Bapak **Oman Rochmana**, selaku Executive Manager PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah 3 Sumbagut Distrik Medan yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mendapatkan data dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Buat rekan – rekanku mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Angkatan – 2004 spesial buat yang tidak bisa kulupakan **Suyanti Manurung** terima kasih atas motivasi serta saran dan bantuan yang telah diberikan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Dengan bantuan dan dukungan yang telah penulis dapatkan akhirnya dengan menyerahkan diri dan senantiasa memohon petunjuk serta perlindungan dari Tuhan penulis yakin Tuhan tidak tinggal diam tapi akan membalas semua perbuatan baik yang saya terima.

Medan, 2008

Penulis

Ratna Dewi Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Arti dan Fungsi Komunikasi	7
B. Jenis-Jenis dan Proses Komunikasi	10
C. Bentuk Organisasi dan Organisasi Bisnis	25
D. Saluran Komunikasi dalam Organisasi yang Efektif	26
E. Hubungan Komunikasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja	28

BAB III : PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO)	
TBK SBU DISTRIBUSI WILAYAH 3 SUMBAGUT	
DISTRIK MEDAN.....	30
A. Gambaran Umum	30
B. Proses Komunikasi yang Diterapkan	40
C. Saluran Komunikasi yang Diterapkan	42
D. Hubungan Komunikasi terhadap Efektivitas Kerja	44
E. Hambatan - Hambatan dalam Pencapaian Komunikasi yang Efektif	49
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI	53
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Arus Informasi Dalam Organisasi	11
Gambar 2. Komunikasi Berbentuk Lingkaran	12
Gambar 3. Komunikasi Berbentuk Rantai	13
Gambar 4. Komunikasi Berbentuk “Y”	14
Gambar 5. Komunikasi Berbentuk Lintang	15
Gambar 6. Model Proses Komunikasi	22
Gambar 7. Struktur Organisasi PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut Distrik Medan	32