

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI
KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

SUHERI

NPM : 11 832 0210



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

JUDUL : PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk CARANG MEDAN

NAMA : SUHERI

NIM : 11 8320210

JURUSAN : MANAJEMEN

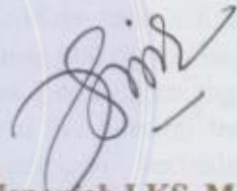
**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs. H. Miftabuddin, MBA)

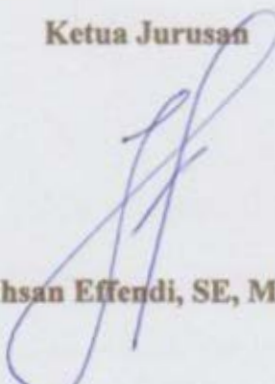


(Dra. Isnainah LKS, M.MA)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan



(Ihsan Effendi, SE, M.Si)



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec)

Tanggal Lulus :

2014

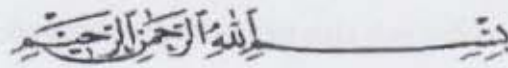
ABSTRAK

Suheri, NPM. 118320210. "Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan". Skripsi 2014.

PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan sehingga memerlukan komunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Fenomena yang didapat di PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul berkaitan dengan komunikasi kerja yaitu kurang optimalnya komunikasi yang dilakukan perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan sehingga mempengaruhi efisiensi kerja karyawan, kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan lemahnya sanksi yang diberikan oleh perusahaan apabila karyawan melakukan penyelewengan. Hasil Penelitian menjelaskan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dinamik yang berfungsi sebagai alat utama bagi sukses atau tidaknya organisasi dalam hubungannya dengan lingkungan tugas. Pada dasarnya efisiensi kerja karyawan merupakan sesuatu hal bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Kata Kunci : Komunikasi, Efisien Kerja

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area Medan. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang senulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Alifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.

8. Bapak Pimpinan PT. Bank Centra Asia. Tbk Cabang Medan yang telah membamu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan dorongan kepada ananda dari sejak awal perkualihan sampai selesainya pendidikan ananda.
10. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membamu dalam penyelesaian skripsi ini

Wassalammu 'alaikum Wr. Wb

Medan, 2014
Penulis

(SUHERI)



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian dan Jenis-jenis Komunikasi	5
2. Proses Dan Model / Media Komunikasi Tertulis	13
3. Indikator Pengukuran Komunikasi	14
4. Pengertian Efisiensi Kerja	15
5. Unsur-Unsur Efisiensi Kerja Karyawan	17
6. Indikator Pengukuran Efisiensi Kerja Karyawan	20
7. Hubungan Komunikasi Dengan Efisiensi Kerja.....	22
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis	24
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Definisi Operasional.....	27
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi Data Perusahaan	33
2. Visi dan Misi Perusahaan	33
3. Tata Nilai BCA	34
4. Struktur Organisasi Perusahaan	35
5. Produk dan Layanan BCA	36
6. Penyajian Data Responden Penelitian	41
7. Penyajian Data Angket Responden	42
B. Pembahasan	52
1. Uji Statistik	52
2. Uji Hipotesis	53
3. Koefisien Determinasi (R^2)	54

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

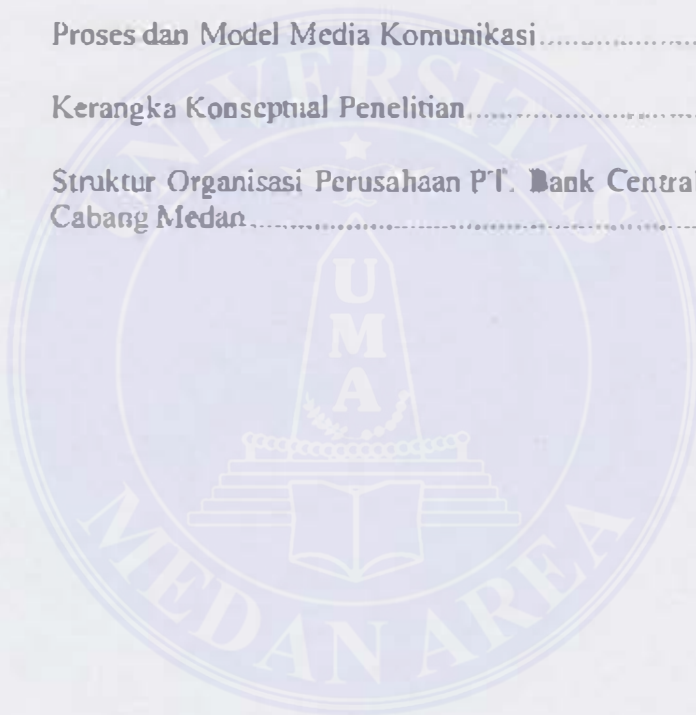
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1	Komunikasi Berbentuk Lingkaran..... 10
Gambar II.2	Komunikasi Berbentuk Rantai..... 11
Gambar II.3	Komunikasi Berbentuk "Y"..... 11
Gambar II.4	Komunikasi berbentuk bintang..... 12
Gambar II.5	Proses dan Model Media Komunikasi..... 14
Gambar II.6	Kerangka Konseptual Penelitian..... 24
Gambar IV.1.	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Central Asia Cabang Medan..... 36



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Rincian Waktu Penelitian.....	26
Tabel III.2 Operasionalisasi Variabel.....	29
Tabel III.3 Instrumen Skala Likert	31
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel IV.2 Usia Responden.....	41
Tabel IV.3 Pendidikan Responden.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah yang berlangsung apabila pengirim mendapatkan umpan balik tentang cara penerima menangkap pesan yang telah dikirimkannya. Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dan bawahan dan sebaliknya, sehingga memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Pimpinan atau manajer sangat besar peranannya dalam menciptakan suasana yang komunikatif diantara sesama anggota organisasi maupun unit kerja lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik. Pencapaian tujuan dan sasaran harus didukung oleh komunikasi yang efektif dan efisien agar dapat membantu kerjasama dalam organisasi. Oleh karena itu diperlukan jalinan partisipasi dan saling pengertian antara sesama anggota melalui komunikasi yang terarah dengan baik.

Komunikasi adalah saluran untuk memberi dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara antara sarana yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan dan tertulis. Hal ini juga berhubungan dengan efisiensi kerja yang baik, dimana adanya kesempatan bagi setiap karyawan berazaskan semangat kerja dan tingginya dorongan sumber

daya manusia untuk melakukan suatu pekerjaan yang diinginkan guna mencapai tujuan.

Efisiensi kerja karyawan suatu organisasi memegang peranan utama dimana, pada akhirnya karyawanlah menentukan tercapainya efisiensi dalam pekerjaan. Untuk dapat melakukan peranan itu, setiap karyawan harus memenuhi persyaratan yang diperlukan. Untuk menghasilkan efisiensi kerja seperti yang diinginkan, komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan sangat diperlukan. Menurut Miraza (2008:111), "Komunikasi juga dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan secara berkesinambungan karena menyangkut bagaimana atasan memotivasi, memberi perintah dan memimpin karyawannya".

Efisiensi kerja adalah salah satu pendorong utama dalam kelancaran bisnis dan manajemen. Hal ini tidak pernah terlepas dari kultur organisasi dan kultur di dalam masyarakat tertentu. Menurut Miraza (2008:112) "Efisiensi kerja merupakan gambaran bahwa pengawasan berjalan dengan baik serta adanya kesadaran kerja dan modal kerja untuk melakukan tugas yang sesuai dengan petunjuk yang diberikan pimpinan".

Ditinjau dari kegiatan usahanya, PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan sehingga memerlukan komunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Fenomena yang didapat di PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul berkaitan dengan komunikasi kerja yaitu kurang optimalnya komunikasi yang dilakukan perusahaan dalam kegiatan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Syani. **Manajemen Organisasi**, Edisi Revisi. Cetakan Kelima. Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 2005.
- Alex S. Nitusemito, **Manajemen Personalia**, Jilid II. Cetakan Keduabelas. Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006.
- Arikunto, Suharsimi. **Metode Penelitian**, Jilid II. Edisi Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2005.
- Cyril O. Donzel, Harold Koonz. **Manajemen (Manajemen)**, Terjemahan M. Ridwan, Edisi Revisi. Penerbit Brathara, Jakarta, 2010.
- Davis Gordon B., **Management Information System, (Sistem Informasi Manajemen)**, Terjemahan Andreas S. Adiwardana, Edisi Revisi, LPPM Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 2007.
- Handoko, T. Hani. **Manajemen**, Edisi Revisi, BPFF Universitas Gajah Mada Press Yogyakarta, 2007.
- Malayu SP. Hasibuan. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan. Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta 2007.
- Marihot T.E Hariandja. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga. Penerbit Grasindo, 2009.
- Miraza. **Kamunikasi Bisnis**, Edisi Revisi. Cetakan Keempat. PT. Prehallindo, Jakarta, 2008.
- Mockijat. **Manajemen SDM (Personal Management)**, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung, 2005.
- Sedarmayanti. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Kedua. Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Sinungan M. **Produktivitas Apa dan Bagaimana**, Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Penerbit Erlangga, Jakarta, 2010.
- Widjaya. **Human Relation dan Public Relation Dalam Management**, Cetakan Kedua Belas. Penerbit Alumni Bandung, 2007.

Wursanto. **Etika Komunikasi Kantor**. Edisi Kedua. Penerbit Kanisius, Yogyakarta, 2006.

Sugiyono. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kedelapan Belas. Alfabeta, Bandung, 2005.

Tim Penyusun. **Pedoman Penulisan Skripsi**. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan, 2009.



Lampiran 1 : Kuisisioner

PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA KARYAWAN PADA PT.BANK CENTRAL ASIA. Tbk CABANG MEDAN

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, saya sedang menyusun sebuah karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi dari Universitas Medan Area dengan judul "Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia. Tbk Cabang Medan". Besar harapan saya kiranya Bapak/Ibu bersedia mengisi kuisisioner ini dengan sejujur-jujurnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Terima kasih dan selamat mengisi kuisisioner ini.

I. Identitas diri responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan*
3. Usia :

II. Kuesioner

Cara pengisian untuk pertanyaan kesejahteraan langsung cukup dengan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih. Keterangan :

Setuju (SS)

Setuju (S)

Ragu-ragu (RR)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Daftar Pernyataan

I. Pernyataan Variabel Bebas X_1 (Komunikasi)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Kebijakan dan prosedur yang ditetapkan pimpinan tegas menjamin komunikasi					
2	Komunikasi merupakan sarana memadukan aktifitas-aktifitas yang terorganisasi					
3	Karyawan selalu dapat menjaga hubungan persahabatan yang baik dengan audiens sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya					
4	Sikap seorang karyawan dalam menyampaikan informasi sangat mempengaruhi hasil kerja					
5	Dalam berkomunikasi seseorang perlu mengekspresikan sesuatu sesuai dengan apa yang ada dalam kerangka berfikir mereka					
6	Karyawan menerima berita melalui panca indera mereka yaitu penglihatan, pendengaran, pengecap, perabaan serta penciuman					
7	Proses komunikasi memungkinkan manajer untuk melaksanakan tugas-tugas mereka					
8	Komunikasi tertulis memberikan keuntungan memberikan catatan-catatan dan referensi-referensi yang resmi					
9	Komunikasi merupakan sarana memadukan aktifitas-aktifitas yang terorganisasi					

II. Pernyataan Variabel Terikat Y (Efisiensi Kerja)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Waktu kerja saya pergunakan untuk mengerjakan setiap pekerjaan yang diberikan pimpinan.					
2	Besar kecilnya mantaut dan kwalitas kerja mencerminkan kapasitas karyawan dalam bekerja.					
3	Pekerjaan karyawan juga didasarkan atas hasil kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.					
4	Kuantitas dan kualitas asil kerja ditetapkan oleh waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
5	Pemakaian fasilitas, peralatan dan perlengkapan kerja harus sehemat dan seminimal mungkin.					
6	Penggunaan biaya mencerminkan pekerjaan karyawan dengan tuntutan timbulnya dari hasil kerja.					
7	Kebijakan yang tidak perlu sebaiknya dikaji kembali.					
8	Kebijakan organisasi dengan tujuan yang ditetapkan harus sesuai dengan kapasitas karyawan dalam bekerja.					
9	flasil kerja karyawan harus didasarkan atas ta get pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya					