

**PROSES KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. CITRA  
PRIMA ADILESTARI  
MEDAN**

Oleh :

*R. Aris Bagio Tjahjono*

No. Stb : 02 832 0134



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

**PROSES KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. CITRA  
PRIMA ADILESTARI  
MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

*R. Aris Bagio Tjahjono*

No. Stb : 02 832 0134

*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 : PROSES KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
PADA PT. CITRA PRIMA ADILESTARI MEDAN**

**Nama Mahasiswa : R. ARIS BAGIO TJAHJONO**

**Nomor Stambuk : 02 832 0134**

**Jurusan : Manajemen**

**Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing**

**Pembimbing I**



**(Drs. H. JHON HARDY, MSi)**

**Pembimbing II**



**(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)**

**Mengetahui oleh :**

**Ketua Jurusan**



**(Drs. H. JHON HARDY, MSi)**



**Dekan**



**(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)**

**Tanggal Lulus : 27 Agustus 2003**

## **RINGKASAN**

R. ARIS BAGIO TJAHJONO, PROSES KOMUNIKASI DAN HUBUNGANNYA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. CITRA PRIMA ADI LESTARI MEDAN, dibawah Bimbingan Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi sebagai pembimbing I dan Bapak H. Syahriandy, SE.MSi. sebagai Pembimbing II.

Salah satu penyebab mengapa perusahaan tertentu dapat digolongkan dalam kategori maju adalah bila perusahaan tersebut memiliki manajemen yang baik, dan keadaan ini sangat dipengaruhi oleh keterampilan sumber daya manusia yang mengelolanya. Faktor – faktor penyebab lainnya adalah ketekunan mengikuti perkembangan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada perusahaan yang digolongkan maju sudah tentu harus mempunyai manajemen yang baik, hal ini tergantung kepada sumber daya manusia yang menjalankan kegiatan di dalam perusahaan tersebut atau dengan perkataan lain, majunya perusahaan yang dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi adalah berkat adanya suatu pengelolaan kebijaksanaan manajemen yang efektif pada perusahaan.

Karena luasnya permasalahan mengenai ruang lingkup penelitian ini, maka penulis membatasi hanya menyangkut pada masalah yang ada hubungannya dengan sistem dalam meningkatkan efektifitas komunikasi pada PT. Citra Prima Adilestari Medan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, maka ditemukan adanya masalah tentang yang dirumuskan sebagai berikut “Kurangya bentuk komunikasi belum menggambarkan mekanisme sebenarnya”.

PT. Citra Prima Adi Lestari Medan, didirikan pada tanggal 9 Desember 1989 di Medan dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 1990 yang pada waktu itu sementara berkantor di Jalan Nibung Raya No. 64 – 66 Medan. Perusahaan ini bergerak sebagai distributor barang keperluan sehari – hari seperti : kosmetika, sabun, shampo, rinso, susu, jeruk nutrisi, susu bayi dan sebagainya.

Untuk mencapai tingkat kinerja karyawan sebagai kepentingan perusahaan, maka, PT. Citra Prima Adi Lestari Medan, menggunakan sistem komunikasi bentuk formal dan informasi yang mempunyai arus komunikasi secara vertikal dan horizontal. Untuk lebih nyata hal ini dapat dilihat dari struktur organisasi perusahaan tersebut yang dimulai dari Direktur Utama sebagai prakarsa komunikasi kemudian dilanjutkan pada Direktur lalu kepada manajer – manajer dan kepala bagian merupakan mata rantai berikutnya.

Dalam melakukan informasi PT. Citra Prima Adi Lestari Medan, mempergunakan media/alat komunikasi untuk menyampaikan informasi instruksi, petunjuk ataupun penjelasan terhadap bawahan oleh atasan dengan cara lisan dan tulisan, pertemuan – pertemuan atau pembicaraan – pembicaraan melalui telepon. Alat – alat yang dipergunakan adalah telepon, handly talky, internet, handphone, faximile.

Dengan kerja sama yang baik ini akan mendorong kinerja perusahaan yang tinggi dan dalam hal sebagai pendorong kerja karyawan, perusahaan menyediakan fasilitas mendukung diantaranya : Perlengkapan Kerja, Tunjangan, Promosi, Transfortasi, dan Kesejahteraan Karyawan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunianya yang diberikan kepada penulis, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Proses Komunikasi dan Hubungannya Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Citra Prima Adi Lestari Medan”.

Salah satu kegiatan mahasiswa guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area adalah membuat skripsi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Bapak Dosen Pembimbing, Bapak Dekan FE dan Staf. Direktur Perusahaan dan pihak – pihak yang membantu proses penyusunan skripsi ini.

Penulis yakin bahwa penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran – saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan untuk lebih sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen pada universitas Medan Area.

Medan, Agustus 2003

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Hipotesis .....	3
D. Luas Dan Tujuan Penelitian .....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengambilan Data .....	4
F. Metode Analisis .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian dan Fungsi Komunikasi .....	6
B. Bentuk-bentuk dan Jenis-jenis Komunikasi .....	10
C. Komunikasi Yang Efektif .....	20
D. Manfaat dan Media Komunikasi .....	22
E. Pengertian Kinerja Karyawan dan Standard Karyawan .....	25

<b>BAB III : PT. CITRA PRIMA ADILESTARI MEDAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	28
B. Sistem Komunikasi Yang Diterapkan .....	34
C. Bentuk dan Media Komunikasi .....	37
D. Kinerja Karyawan .....	40
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bentuk Komunikasi Tipe Lingkaran (Carle Type) .....	10
Gambar 2. Bentuk Komunikasi Tipe Rantai .....	12
Gambar 3. Bentuk Komunikasi Tipe Huruf Y .....	13
Gambar 4. Bentuk Komunikasi Bintang .....	14
Gambar 5. Struktur Organisasi PT. Citra Prima Adilestari Medan .....	30



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Alasan pemilihan umum

Suatu perusahaan didalam menjalankan suatu kegiatan usahanya tidak terlepas dari segala kemungkinan timbulnya masalah atau hambatan yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu perlu diupayakan secara maksimal bagaimana agar komunikasi didalam perusahaan dapat terjalin dengan baik, sehingga dapat menjadi cara terbaik bagi pemecahan masalah yang timbul.

Salah satu penyebab mengapa perusahaan tertentu dapat digolongkan dalam kategori maju adalah bila perusahaan tersebut memiliki manajemen yang baik dan keadaan ini sangat dipengaruhi oleh keterampilan sumber daya manusia yang mengelolanya. Faktor-faktor penyebab lainnya adalah ketekunan mengikuti perkembangan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada perusahaan yang digolongkan maju sudah tentu harus mempunyai manajemen yang baik, hal ini tergantung kepada sumber daya manusia yang menjalankan kegiatan didalam perusahaan tersebut atau dengan perkataan lain, majunya perusahaan yang dapat mengikuti perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi adalah berkat adanya suatu pengelolaan kebijaksanaan manajemen yang efektif pada perusahaan.

Dewasa ini komunikasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan, berbagai usaha dijalankan untuk mengurangi hambatan-

hambatan yang muncul dengan melakukan pengadaan saluran informasi yang baik serta untuk membina personal yang mengelola komunikasi bagi karyawan dalam mengambil keputusan. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis dimana sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas pekerjaan, maupun pengarahan atau menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Pada PT. Citra Prima Adilestari Medan tentang pelaksanaan proses komunikasi formal dalam bentuk surat sering mengalami kesalahan. Misalnya surat dari sub bagian ditujukan kepada direktur tanpa melalui kepala bagian. Hal ini menyalahi prosedur, seharusnya surat yang datang dari sub bagian terlebih dahulu diserahkan kepada kepala bagian, selanjutnya diteruskan kepada direktur. Dengan demikian akan terjalin komunikasi yang efektif dan efisien, yang akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik dan berkeinginan untuk mengetahui secara mendalam mengenai komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan, dengan menuangkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul :

**“PROSES KOMUNIKASI TERHADAP DAN HUBUNGAN MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. CITRA PRIMA ADILESTARI MEDAN”.**

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex. S. Nitisemito, Manajemen Personalia, Edisi Revisi, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994
- James G. Robin dan Barbara S. Jones, Komunikasi Yang Efektif Untuk Pemimpin Dan Usahawan, Terjemahan R. Turman Sirait, CV. Tulus Jakarta, 1993.
- James A.F. Stoner, Management, Terjemahan Agung Maulana Edisi Ke Lima, Erlangga, Jakarta 1993.
- Kartini Kartolo, Pemimpin Dan Kepemimpinan, CV. Rajawali, Jakarta, 1994.
- Moekijat, Teori Komunikasi, Edis Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 1995.
- M. Manullang, Pengantar Ekonomi Perusahaan, Cetakan X, Yogyakarta, 1994.
- Muchdarsyah Sinungan, Teori Motivasi dan Organisasi, Cetakan Keempat, Jakarta, 1997.
- T. Hani Handoko, Manajemen Umum, Edisi I, BFE, Yogyakarta, 1995.
- Unong Uchjana, Kepemimpinan dan Komunikasi, Penerbit Alumni, Bandung, 1994.
- Phil Astrid. S. Susanto, Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi, Majalah Manajemen, No. 15, PPM Jakarta, Edisi April-Mei, 1995.
- Parekg Udai, Prilaku Organisasi, Edisi Kedua, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta. 1994.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Edisi VII, Tarsito Bandung, 1995.
- Winardi, Azas-Azas Manajemen, Penerbit Alumni Bandung. 1994.
- S. Yuwono, Ikhtisar Komunikasi Administrasi, Penerbit Liberty, Yogyakarta. 1995.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi dan Makalah, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.