

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA ORGANISASI PADA PT. PERKEBUNAN  
NUSANTARA III MEDAN**

Oleh :

*Joko Santoso*

No. Stb. : 99 830 0472



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2001**

# **PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

*Joko Santoso*

No. Stb. : 99 830 0472



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

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2001**

**Judul Skripsi : PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN**

**Nama Mahasiswa : *Joko Santoso***

**No. Stambuk : 99 830 0472**

**J u r u s a n : Manajemen**

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**( Dra. ISNANIAH LAILI, KS )**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**



**( Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi )**

**D e k a n**



**( Drs. RASDIANTO, MS, Ak )**

**Tanggal Lulus : 12 September 2001**

## RINGKASAN

JOKO SANTOSO, PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN, (Di bawah Bimbingan Drs. H. Jhon Hardy MSi Sebagai Pembimbing I dan Dra. Isnaniah LKS., Sebagai Pembimbing II)

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis dimana sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas pekerjaan maupun pengarahan atau menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga kinerja organisasi yang dihasilkan dapat meningkat. Untuk dapat mengatur pemanfaatan tenaga kerja dengan kinerja yang tinggi, sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik apabila terdapat komunikasi dua arah.

Pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan pelaksanaan proses komunikasi formal dalam bentuk surat sering mengalami kesalahan. Misalnya surat dari sub bagian ditujukan kepada direksi tanpa melalui kepala bagian. Hal ini menyalahi prosedur, seharusnya surat yang datangnya dari sub bagian terlebih dahulu diserahkan kepada kepala bagian selanjutnya diteruskan kepada direksi. Dengan demikian akan terjalin komunikasi yang efektif dan efisien, yang akan meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan pada perusahaan yang bersangkutan, ditemukan adanya masalah berkenaan dengan topik yang diteliti dan dirumuskan sebagai berikut :

Belum terciptanya saluran komunikasi formal dua arah, sehingga menurunnya kinerja organisasi dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi yang dilakukan perusahaan sudah baik. Hal ini terlihat dari instruksi, petunjuk, penjelasan dan pengarahan yang dilakukan pimpinan perusahaan dan dituangkan dalam laporan pertanggungjawaban.
2. Media komunikasi yang dimiliki perusahaan sudah cukup lengkap dan canggih. Dengan memiliki alat komunikasi yang lebih lengkap dan canggih, komunikasi dapat berjalan lancar, baik komunikasi secara lisan maupun secara tulisan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Adapun judul dari skripsi ini adalah :  
"PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN".  
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Rasdianto, MS, Ak, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, Selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi, Sebagai Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Ibu Dra. Isnaniah LKS., Sebagai Pembimbing II, yang telah bersedia membimbing dan membantu penulis selama penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh Staf pengajar dan fungsionaris akademis Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Pimpinan PT. Perkebunan Nusantara III Medan Medan, beserta staf dan rekan-rekan karyawan yang telah memberikan bantuan data dan informasi hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Ayahanda (Alm) Sudarso dan Ibunda Sularni serta keluarga yang selalu memberi bantuan, baik berupa materil maupun moril selama dalam perkuliahan.
8. Istri ku yang tercinta Wardanelti dan anak-anak ku yang sangat kukasihi Diego Armando Pratama dan Putri Kusuma Wardani.
9. Seluruh rekan-rekan kampus yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sedikit banyak telah membantu penulis.

Akhirnya penulis berharap, agar skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan khususnya kepada penulis sendiri.

Medan,

2001

(JOKO SANTOSO)

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
 BAB I : PENDAHULUAN	
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
 BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Dan Peranan Komunikasi	7
B. Proses Komunikasi .....	10
C. Jenis Dan Saluran Komunikasi Dalam Organisasi .....	15
D. Pengertian Dan Metode Pengukuran Kinerja Organisasi .....	20

E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	27
F. Hubungan Komunikasi Dengan Kinerja Organisasi .....	31
BAB III : PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	33
B. Proses Komunikasi Dalam Bentuk Formal dan Non Formal .....	49
C. Media Komunikasi Yang Digunakan..	51
D. Standar Dan Realisasi Kinerja Masing-Masing Bagian .....	54
E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Proses Komunikasi .....	58
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....	60
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Disadari bahwa betapa pentingnya peranan manusia sebagai faktor sumber daya utama dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk menjaga agar tujuan perusahaan dapat berjalan lancar, maka sangat diperlukan adanya proses komunikasi dalam organisasi perusahaan. Dalam hal ini komunikasi merupakan mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara dan sarana kemungkinan suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis dimana sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas pekerjaan maupun pengarahan atau menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga kinerja organisasi yang dihasilkan dapat meningkat. Untuk dapat mengatur pemanfaatan tenaga kerja dengan kinerja yang tinggi, sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik apabila terdapat komunikasi dua arah.

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

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai peranan komunikasi dalam meningkatkan kinerja organisasi sebagai topik penelitian. Sedangkan untuk objek penelitian dipilih perusahaan yang dianggap memenuhi syarat untuk tujuan penelitian yang bersangkutan, dalam hal ini PT. Perkebunan Nusantara III Medan. Akhirnya dengan alasan tersebut, baik topik maupun objek dari penelitian, maka judul penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : "PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN".

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan pada perusahaan yang bersangkutan, ditemukan adanya masalah berkenaan dengan topik yang diteliti dan dirumuskan sebagai berikut :

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Hanafi, Memahami Komunikasi Antar Manusia, Edisi II, Cetakan Ketiga, Penerbit Usaha Nasional, Surabaya, 1993.
- Anwar Arifin, Ilmu komunikasi Sebagai Pengantar Ringkas, Edisi I, Cetakan Keempat, Penerbit Pers Rajawali, Jakarta, 1995.
- Erwan Arbie, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Edisi II, Cetakan Keempat, Penerbit Bina Alumni Indonesia, Bandung, 1995.
- James G. Robin dan Barbara S. Jones, Effective Communication For Manager. (Komunikasi Yang Efektif Untuk Pimpinan Usahawan.), Edisi III, Terjemahan R. Turman Sirait, Jilid Tiga, Penerbit Tulus Jaya, Jakarta, 1991.
- Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek, Edisi II, Cetakan Kelima, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung, 1994.
- Mauled Mulyono, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi I, Cetakan Pertama, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1999.
- Phil Astrid S. Susanto, Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek, Edisi IV, Jilid I, Penerbit Bina Cipta Bandung, 1991.
- Soejono Imam, Teknik Memimpin Pegawai Dan Pekerja, Edisi II, Cetakan Kedelapan, Penerbit Aksara Baru, Jakarta, 1993.
- Sondang P. Siagian, Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi, Edisi II, Cetakan Keenam, Penerbit Gunung Agung, Jakarta, 1996.
- T. Hani Handoko, Manajemen Personaliala Dan SumberDaya Manusia, Edisi II, Cetakan Kedelapan, BPFE, Yogyakarta, 1997.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik, Edisi VIII, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi, Makalah, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1995.