

**PERANAN SISTEM KOMUNIKASI DALAM PENYAMPAIAN  
INFORMASI PADA PT.PARDEDE INTERNATIONAL  
HOTEL MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**NELLI MELIANA SIBURIAN**

**NO.STAMBUK : 98 830 0371**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2002**

**Judul Skripsi : PERANAN SISTEM KOMUNIKASI DALAM  
PENYAMPAIAN INFORMASI PADA PT.  
PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL  
MEDAN**

**Nama Mahasiswa : NELLI MELIANA SIBURIAN**

**No. Stambuk : 98 830 0371**

**Jurusan : MANAJEMEN**

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**(Dra. ISNANIAH LAILI KS)**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**



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

**Dekan**



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

**Tanggal Lulus : 5 Oktober 2002**

# RINGKASAN

**NELLI MELIANA SIBURIAN, PERANAN SISTEM KOMUNIKASI DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PADA PT. PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN, (Di bawah bimbingan Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi., selaku Pembimbing I, dan Dra. ISNANIAH LAILI KS., selaku Pembimbing II).**

Fungsi komunikasi dalam penyampaian informasi oleh suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Dalam hal penyampaian informasi akan memfokuskan perhatian terhadap arti dan peranan komunikasi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan-kebijakannya.

Dengan sistem komunikasi yang baik akan mempermudah pimpinan dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dapat dengan mudah dijalankan. Jadi dengan adanya komunikasi yang lancar, organisasi akan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan oleh karena itu diperlukan suatu sistem dalam penyampaian informasi yang dianggap efektif.

Dari penelitian pendahuluan yang dilakukan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : "Sistem komunikasi yang diterapkan kurang berfungsi, sehingga penyampaian informasi sering terlambat".

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan dua macam penelitian yaitu penelitian Kepustakaan (Library research) dan penelitian Lapangan (Field research), sedangkan teknik pengumpulan data meliputi : pengamatan (observation), wawancara (interview), daftar pertanyaan (questionnaire) yang berhubungan dengan objek penelitian. Sebagai bahan untuk dianalisis dalam masalah yang diteliti ini adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis deduktif.

PT. Pardede International Hotel Medan merupakan sebuah perusahaan jasa pelayanan yang menyewakan kamar untuk penginapan serta makanan dan minuman, sangat membutuhkan peranan sistem komunikasi dalam penyampaian informasi guna melayani tamu-tamu yang ada di hotel, baik tamu-tamu asing maupun tamu lokal.

Adapun kesimpulan penulis dari penelitian ini antara lain adalah :

1. Proses pendelegasian yang diterapkan dalam perusahaan sudah cukup jelas sehingga masing-masing manager department mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugas dan wewenangnya, dan kepada siapa dia akan memberikan pertanggungjawaban atas tugas yang dilaksanakan.
2. Berdasarkan struktur organisasi pembagian kerja yang dilaksanakan pimpinan pada perusahaan ini meniakai sistem pelimpahan wewenang formal.

3. Perusahaan menggunakan jasa layanan jaringan komunikasi dan media perangkat informasi seperti : komputer, telephone/aiphone, radio komunikasi, surat dan lain sebagainya.
4. PT. Pardede International Hotel I Medan memperoleh informasi dari dua sumber yaitu dari dalam dan dari luar perusahaan. Informasi didapat dari sistem komunikasi intern dan ekstern secara formal maupun informal.

Saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Agar suasana kerja dapat terus berlangsung dengan lancar dan baik, maka sistem komunikasi yang ada hendaknya lebih ditingkatkan lagi, misalnya dengan memperluas media komunikasi, mempertinggi frekuensi komunikasi pada masing-masing bagian yang tercakup di bagian pelayanan jasa hotel.
2. Agar pihak pimpinan perusahaan memberikan kesempatan kepada pihak bawahan untuk menggunakan saluran komunikasi dari bawah ke atas untuk menyamakan saran-saran atau pendapat terhadap kebijaksanaan-kebijaksanaan perusahaan.
3. Mengingat sistem yang dilaksanakan sekarang telah memberikan manfaat yang besar baik pada perusahaan maupun pada para langganan, maka usaha meningkatkan kemampuan sistem informasi haruslah mendapat prioritas dari dukungan dari semua pihak.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga skripsi yang berjudul : **“PERANAN SISTEM KOMUNIKASI DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PADA PT. PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN”**.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan study dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya disebabkan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan waktu hingga penulis membatasi pada garis besarnya sesuai dengan apa yang tertuang pada skripsi ini tampak tetap dalam ketidaksempurnaan.

Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritikan-kritikan sehat dari pembaca guna kesempurnaan dari skripsi ini agar pada karya-karya penulis pada masa yang akan datang dapat lebih baik sehingga berguna bagi bangsa dan negara.

Dengan terselesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Syahriandy, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Zainal Abidin, selaku Ketua Panitia Ujian Skripsi.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, selaku Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
5. Ibu Dra. Isnaniah Laili KS, selaku Pembimbing II, yang dengan tekun, teliti dan sabar, sewaktu membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Yunita, Ak, selaku Sekretaris Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Seluruh Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang telah memberikan bimbingan dan membekali dengan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
8. Bapak Jumali, selaku General Manager PT. Pardede International Hotel Medan beserta segenap staf dan karyawan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kakak, Abang dan Adikku yang tercinta, yang telah banyak berkorban baik moril maupun material selama penulis menuntut ilmu sampai skripsi ini selesai.

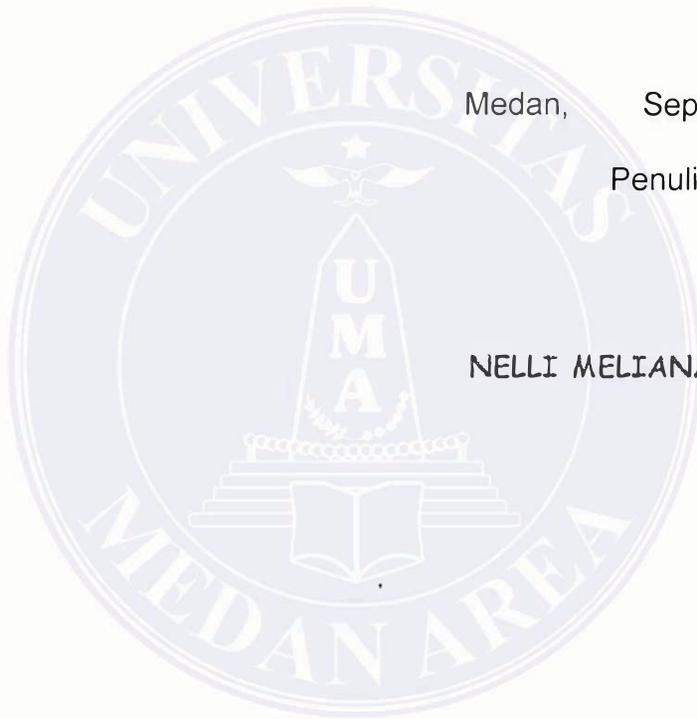
10. Dan segenap pihak yang tidak mungkin dituliskan satu persatu, yang pernah dan telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala amal dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, kiranya mendapat imbalan yang pantas dari Tuhan Yang Maha Esa, dan semoga karya ini bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Medan, September 2002

Penulis,

**NELLI MELIANA SIBURIAN**



# DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I : P E N D A H U L U A N .....	1
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data ..	5
F. Metode Analisis .....	6
BAB II : LANDASAN TEORITIS .....	7
A. Pengertian, Fungsi dan Sistem Komunikasi .....	7
B. Proses Komunikasi dan Tujuan Komunikasi .....	11
C. Manfaat Informasi .....	21
D. Sistem Informasi Manajemen .....	24

	Halaman
BAB III : PT. PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN ....	29
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	29
B. Pelaksanaan Sistem Komunikasi Dalam Penyampaian Informasi yang Diterapkan .....	41
C. Cara-cara yang Dipergunakan dalam Penyampaian Informasi .....	44
D. Hubungan Antara Sistem Komunikasi dengan Sistem Informasi .....	46
E. Faktor-faktor yang Menghambat Sistem Informasi Dan Cara Untuk Mengatasinya .....	47
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....	52
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. S a r a n .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Alasan Pemilihan Judul

Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mewujudkan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki para anggota organisasi banyak pengaruh dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut. Dan salah satu faktor yang dianggap penting adalah komunikasi yang dikembangkan dan diatur secara sistematis.

Perkembangan teknologi komunikasi telah membawa pengaruh terhadap penyediaan informasi dalam suatu organisasi. Pengaruh komunikasi dalam organisasi dapat dikatakan baik jika dapat diciptakan informasi dari berbagai sumber yang kompeten, baik secara struktural, legal dan dinamis. Oleh karena itu dalam suatu organisasi harus terjamin dengan baik penyelenggaraan komunikasi, baik secara intern atau di dalam lingkungan organisasi itu sendiri maupun dengan lingkungan ekstern perusahaan.

Fungsi komunikasi dalam penyampaian informasi oleh suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Dalam hal penyampaian informasi akan memfokuskan perhatian terhadap arti

dan peranan komunikasi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan-kebijakannya.

Dengan sistem komunikasi yang baik akan mempermudah pimpinan dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dapat dengan mudah dijalankan. Jadi dengan adanya komunikasi yang lancar, organisasi akan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan oleh karena itu diperlukan suatu sistem dalam penyampaian informasi yang dianggap efektif.

PT. Pardede International Hotel Medan merupakan sebuah perusahaan jasa pelayanan yang menyewakan kamar untuk penginapan serta makanan dan minuman, sangat membutuhkan peranan sistem komunikasi dalam penyampaian informasi guna melayani tamu-tamu yang ada di hotel, baik tamu-tamu asing maupun tamu lokal.

Untuk itu penulis merasa tertarik untuk memilih judul yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

“PERANAN SISTEM KOMUNIKASI DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PADA PT. PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN”.

## **B. Perumusan Masalah**

Setiap perusahaan dalam geraknya untuk terus hidup dan berkembang tentunya akan selalu menghadapi permasalahan, baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaya Tunggal, Manajemen Suatu Pengantar, Rineka Cipta, Jakarta, 1993.
- A.W. Widjaya, Ilmu Komunikasi, Bina Aksara, Jakarta, 1990.
- Djoko Purwanto, Komunikasi Bisnis, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1996.
- Gordon B. Davis, Management Information System, (Sistem Informasi Manajemen), Terjemahan Andreas S. Adiwardan, Edisi I, Cetakan Kedua, LPPM dan Binaman Pressindo, Jakarta, 1996.
- Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998.
- Heidjrachman Ranupandojo, Manajemen Personalia dan Produktivitas, Edisi V, Cetakan Kedua, LPPM dan Binaman Pressindo, Jakarta, 1996.
- James AF. Stoner, Management, (Manajemen), Terjemahan Alexander Sindoro, Jilid II, Erlangga, Jakarta, 1991.
- Onong U. Effendy, Dinamika Komunikasi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1992.
- Pandji Anoraga, Manajemen Bisnis, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Robert G. Murdick, Information System For Management Modern, (Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern), Terjemahan J. Djamil, Edisi IV, Erlangga, Jakarta, 1992.
- Zulkifli Amsyah, Manajemen Sistem Informasi, Edisi IV, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Edisi VII, Tarsito, Bandung, 1993.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi, Makalah, dan Laporan, Jenmars, Bandung, 1995.