



PERANAN KOMUNIKASI GUNA MENINGKATKAN
EFEKTIFITAS KERJA KARYAWAN
PADA PDAM TIRTANADI
MEDAN

Oleh

NAMA : IRMANSYAH
NIM : 99.830.0139



JURUSAN MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2003

PERANAN KOMUNIKASI GUNA MENINGKATKAN
EFEKTIFITAS KERJA KARYAWAN
PADA PDAM TIRTANADI
MEDAN

SKRIPSI

OLEH

NAMA : IRMANSYAH
No. Stb : 99.830.0139

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2003

Judul Skripsi : PERANAN KOMUNIKASI GUNA MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PDAM
TIRTANADI MEDAN

Nama Mahasiswa : IRMANSYAH
No. Stb : 99.830.0139
Jurusan : Manajemen

Pembimbing I
Menyetujui
Komisi Pembimbing
Pembimbing II

(Drs. H. MIFTAHUDDIN, MBA)

(Dra. ISNANIAH LKS)

Mengetahui

Ketua Jurusan

Dekan

(Drs. H. JHON HARDY, MSI)



(Drs. H. AHRIANDY, MSI)

Tanggal lulus : 25 Agustus 2003

RINGKASAN

Irmansyah “Peranan Komunikasi Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan “ (Drs. H.Miftabuddin, MBA Selaku Pembimbing I, Dra. Isnaniab .LKS, selaku Pembimbing II.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan didirikan pada tanggal 23 September 1905 dan sekarang telah berusia 96 tahun dengan nama NV. Waterleiding Maatschappij Ajer yang berkantor pusat di Amsterdam Negeri Belanda. Dengan dikeluarkannya peraturan Daerah Sumatera Utara No. II tahun 1997.

Perusahaan ini resmi menggunakan nama yang sekarang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi (Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan) yang terletak di Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan. Dan Cabang yang pertama di Medan adalah Cabang Utama. Pada tahun 1985 peraturan daerah ini disempurnakan dengan peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 25 tahun 1985 tentang perusahaan Daerah Air minum Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara.

Selanjutnya pada tahun 1991 diadakan perubahan pertama peraturan daerah no. 25 Tahun 1985 dengan nomor 6 tahun 1991. Dalam peraturan ini Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan disamping menangani air bersih juga ditugasi mengelola air limbah.

Untuk mengantisipasi tambahan permintaan air bersih oleh masyarakat dalam tiga tahun mendatang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan telah merencanakan pembangunan instalasi air bersih yang baru dengan kapasitas sebesar

3000 L/second di Sei Belumai Tanjung Morawa. Upaya-upaya ini dilakukan untuk memenuhi peningkatan kebutuhan akan air bersih tersebut, yang dimaksudkan untuk ikut menunjang peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan ekonomi, sebagai perwujudan dalam melaksanakan misi dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan atas penelitian pendahuluan yang dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan maka ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

"Bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi kurang jelas, sehingga menghambat produktivitas kerja karyawan".

Adapun kesimpulan penulis adalah

Berdasarkan analisa yang dilakukan, maka pada bab ini penulis mencoba membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi adalah cara penyampaian maksud tertentu, dengan cara merumuskan komunikasi sebagai tingkah laku, perbuatan dan kegiatan penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti atau makna.
2. Efektivitas adalah perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan oleh bagaimana pekerjaan itu dilakukan.
3. Organisasi PT. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan mempunyai struktur organisasi garis/staff dimana penempatan kepala

bagian dilakukan menurut kebutuhan dari masing-masing bagian yang ada dalam organisasi perusahaan.

4. Sistem komunikasi yang ada pada PT. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan adalah berdasarkan kerja sama dari setiap karyawan dengan atasan yang mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab. Sistem komunikasi secara vertikal, komunikasi yang dilakukan dalam sistem komunikasi formal, dimana terlihat bahwa komunikasi dari atasan kepada bawahan berupa instruksi, petunjuk dan penjelasan. Dengan adanya komunikasi kepada atasan, maka pimpinan dapat dimengerti, dipercaya, diterima dan dilaksanakan.
5. Peranan komunikasi untuk meningkatkan efektifitas kerja pada PT. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan adalah struktur organisasi yang telah berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing, oleh karena itu komunikasi tercapai sendirinya. Apabila komunikasi sudah berjalan dengan baik dan lancar, maka PT. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan telah memenuhi efektifitas kerja perusahaan.
6. Pengoperasian perangkat pendukung sistem informasi terselenggara dengan efektif bagi penyajian informasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan akan tetapi menimbulkan biaya yang besar dan tidak efisien

jika ditinjau dari segi pengeluaran. Tetapi karena konstribusinya yang lebih besar bagi efektifitas perusahaan, maka jaringan tersebut tetap dioperasikan. Sajian data dalam bentuk alternatif, diagram, grafik dan sebagainya sehingga tercipta bentuk informasi yang lebih ragam.

7. Dalam usaha mengambil keputusan adalah pimpinan atau manajer umum, segala sesuatu mengenai efektifitas perusahaan harus diputuskan oleh manajer umum. Jenis keputusan disampaikan dapat berupa tulisan maupun lisan yang kesemuanya itu dapat disampaikan dengan perangkat informasi seperti : telepon, memo atau surat, ataupun instruksi langsung melalui pihak ketiga dan cara lainnya. Arus informasi yang disampaikan oleh manajer umum berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga komunikasi yang harmonis memang nyata sekali dibutuhkan.

Adapun Saran Penulis adalah sebagai berikut :

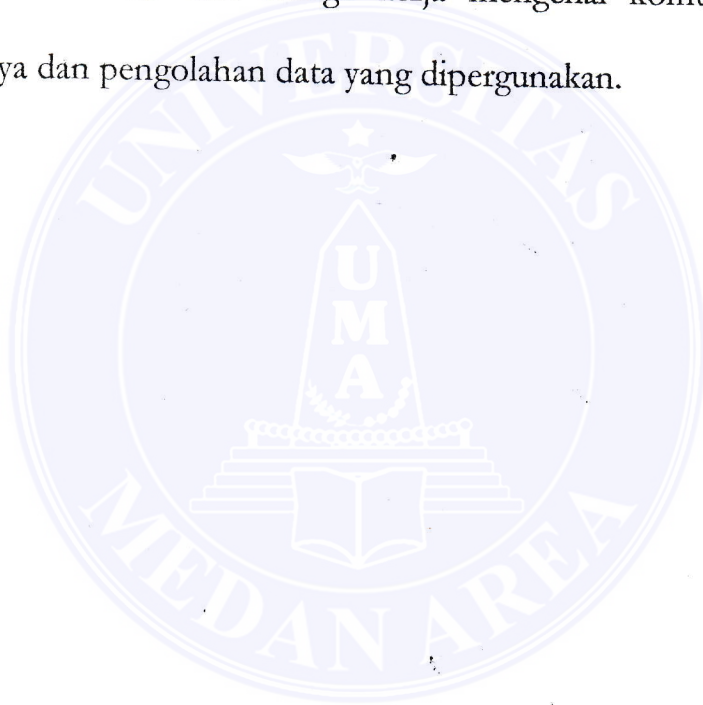
Berdasarkan uraian terdahulu penulis akan mencoba mengemukakan saran-saran yang mungkin dapat dimanfaatkan pimpinan perusahaan pada masa yang akan datang yaitu :

1. Diperlukan suatu bagian khusus sebagai pusat penyajian informasi yang melayani seluruh bagian-bagian dari seluruh kebutuhan informasi bagi aktivitas kegiatan perusahaan, sehingga akan tercipta spesialisasi

terutama sebagai pemberi jasa layanan informasi. Dan akan lebih baik jika segala sesuatu mengenai pengolahan informasi dan penyampaian arsip informasi tersimpan dibagaian ini.

2. Komunikasi dua arah timbal balik sangat penting bagi manajemen sehingga informasi yang sampai kepada pimpinan akan cepat. Oleh karena itu perlu bagi pimpinan untuk menghilangkan jarak antara atasan dan bawahan.
3. Hambatan-hambatan komunikasi sedapat mungkin hendaknya dihindari, baik bagi karyawan, dari atasan maupun dari pelengkap sarana penunjang komunikasi agar komunikasi itu dalam penyampaian lebih efektif.
4. Agar pimpinan perusahaan mengusahakan dapat memberikan pengertian yang sama dari sebuah perintah, sehingga karyawan dapat mengerti apa tujuan pimpinan tersebut. Komunikasi informal, sepintas lalu kelihatan tidak berfaedah. Tetapi bila karyawan dan atasan memanfaatkan komunikasi yang informal tersebut secara baik dan terarah, mungkin hasil yang akan dicapai oleh perusahaan akan lebih baik.

5. Pengambilan keputusan oleh pimpinan haruslah tepat, terarah dan terpadu, sehingga pelaksanaan perencanaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
6. Sistem komunikasi yang telah berjalan supaya dapat dipertahankan, namun hal lain yang perlu untuk disempurnakan adalah mengenai peningkatan kualitas dari tenaga kerja mengenai komunikasi serta peralatannya dan pengolahan data yang dipergunakan.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa Syukur kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan berkat, Nikmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

- 1. Bapak H. Syabriandy selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.*
- 2. Bapak Drs.H.Miftahuddin,MBA, selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun Skripsi ini.*
- 3. Ibu Dra. Isnaniab.LKS, selaku selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberi bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.*
- 4. Bapak Drs.Rasdianto, MS,Ak selaku ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga selesai Skripsi ini.*
- 5. Ibu Dra Yunita selaku sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.*
- 6. Bapak Drs. H.Jhon Hardy,MSi, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*

7. Bapak Pimpinan beserta segenap karyawan Perusahaan PT. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan yang turut membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
 8. Seluruh Staf pengajar dan Pegawai tata usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam hal yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan.
 9. Orang tua yang selalu mendoakan anaknya agar dapat berhasil dengan baik dan juga kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan hingga selesainya skripsi ini.
 10. Rekan – rekan mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.
- Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

Medan,

2003

Penulis,

IRMANSYAH

DAFTAR ISI

Halaman

Ringkasan	
Kata Pengantar	
Daftar Isi	
Daftar Gambar	
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Alasan Pemilihan Judul	2
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	6
 BAB II : LANDASAN TEORITIS	 7
A. Pengertian Fungsi dan Jenis - Jenis Komunikasi	7
B. Saluran Komunikasi Dalam Organisasi	18
C. Proses Dan model / Media Organisasi	21
D. Pengertian Prestasi Kerja Dan Tolak Ukuranya	24
E. Sistem Komunikasi Hubungannya Dengan Meningkatkan Efektifitas Kerja	 28

BAB III : PDAM Tirtanadi Medan	30
A. Gambaran Umum Perusahaan	30
B. Saluran Dan Jenis Komunikasi Yang Diterapkan.....	43
C. Penggunaan Median/Saluran Komunikasi Yang Diterapkan	47
D. Prosedur Komuniaksi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja.....	48
E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya	50
BAB IV : ANALISA DAN EVALUASI	52
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Alasan Pemilihan Judul

Setiap organisasi, bagaimanapun bentuk dan apapun tujuannya selalu ditopang, disatukan dan melakukan fungsinya melalui proses komunikasi. Banyak kesulitan atau masalah yang dihadapi dan manimpa banyak orang, golongan maupun organisasi lainnya, akan dapat ditelusuri dan ditemukan pada komunikasi yang buruk .

Berhasil tidaknya interaksi antara manusia dalam organisasi dalam kelembagaan ditentukan oleh kesanggupannya untuk mengadakan komunikasi dengan baik. Demikian juga halnya seorang manajer dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya, memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat mengkoordinir berbagai kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Sistem komunikasi dan jaringan komunikasi yang dipilih oleh pimpinan perusahaan akan mempengaruhi ketetapan dari informasi dan penugasan yang disampaikan kepada bawahan.

Melihat begitu pentingnya peranan komunikasi maka harus ditimbulkan kesadaran bahwa ilmu komunikasi harus dapat diterapkan demi kemajuan dan perkembangan masyarakat luas.

Berdasarkan alasan tersebut diatas penulis menjadi tertarik melakukan pembahasan lebih lanjut secara ilmiah dalam bentuk skripsi dengan memilih PDAM Tirtanadi Medan menjadi objek penelitian karena dipandang mampu memasok (mensupplay) data yang dibutuhkan dengan memilih judul yang dapat dirumuskan sebagai berikut : "***Peranan Komunikasi Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Medan***"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan atas penelitian pendahuluan yang dilakukan pada PDAM Tirtanadi Medan maka ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

" Terjadinya kesukaran atau kecanggungan dalam berkomunikasi antar personil yang satu dengan bagian lainnya sehingga menimbulkan kurang lancarnya penyampaian laporan atau informasi yang diperlukan".

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalia*, Cetakan Keempat, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1993,
- Astrid. S. Susanto, *Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi, Majalah Manajemen*, No. 15, PPM Jakarta, Edisi April – Mei, 1995.
- George R.Terry, *Principle of Management, Prinsip Manajemen* Terjemahan, Winardi, Edisi Ketujuh, Alumni Bandung, 1994.
- Kartini Kartono, *Pimpinan dan Kepemimpinan*, Edisi VIII, CV. Rajawali, Jakarta, 1993,
- Miftah Toha, *Perilaku Organisasi*, Edisi VI, CV.Rajawali, Jakarta, 1992.
- Onong Uchjana Efendi, *Kepemimpinan dan Komunikasi*, Penerbit, Alumni, Bandung, 1992,
- Rusli Syarif, *Peningkatan Produktivitas Terpadu*, Edisi II, Penerbit Angkasa, Bandung, 1996.
- Sukanto Reksohadiprojo, *Organisasi Perusahaan*, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1994,
- Sondang P.Siagian, *Eksekutif Yang Efektif*, Cetakan VI, Gunung Agung, Jakrta, 1995
- _____, *Manajemen*, Edisi III, Cetakan Keempat, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1996
- Winarno Surakhmad, *Metode dan Teknik Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995.
- S. Nasutioin dan M. Thomas, *Buku Penuntun Membuat Skripsi, Disertasi, Paper dan Laporan*, Edisi II, cetakan keenam, Penerbit Bumi Aksara, Bandung, 2000.