

**MEKANISME TATA KERJA DALAM PELAKSANAAN  
TUGAS DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
PENINGKATAN PELAYANAN  
PADA PT. TELEMATRIXINDO**

Oleh :

**MBERA ANTONIUS TARIGAN**

No. Stb : 948300081

NIRM : 9411085000077



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2000**

Judul Skripsi : **Mekanisme Tata Kerja Dalam Pelaksanaan Tugas dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Pelayanan Pada PT. Telematrixindo**




Nama Mahasiswa : **MBERA ANTONIUS TARIGAN**

No. Stambuk : 94 830 0081

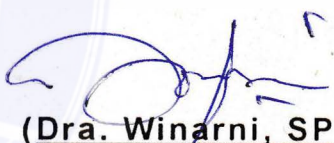
NIRM : 9411085000077

Jurusan : **Manajemen Fakultas Ekonomi**

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

  
(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

Pembimbing I

  
(Dra. Winarni, SP)

Pembimbing II

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

  
(Dra. Hj. Ratna Balkis Nasution, SE, MBA)

Dekan,

  
(Drs. Rasdianto MS, Ak)





## RINGKASAN SKRIPSI

N a m a : Mbera Antonius Tarigan  
Judul Skripsi : MEKANISME TATA KERJA DALAM PELAKSANAAN TUGAS  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA PT. TELEMATRIXINDO

Dibawah bimbingan Bapak Drs.Jhon Hardy sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Winarni, Sp sebagai Pembimbing II.

Secara umum, tujuan utama berdirinya suatu perusahaan adalah untuk mencari keuntungan dan untuk memperoleh tingkat pengembalian modal yang wajar dan kelanjutan usaha. Tujuan ini akan dapat dicapai apabila semua bagian yang saling berhubungan didalam perusahaan dapat bekerja sama antara yang satu dengan yang lain, penataan tugas yang baik dan mekanisme kerja yang jelas.

Kita ketahui bersama bahwa dalam menjalankan suatu usaha tanpa ada mekanisme kerja dan penataan yang baik dan jelas maka kita tidak akan mengetahui arah dan tujuan perusahaan tersebut.

Mekanisme dan tata kerja adalah salah satu unsur-unsur yang penting dalam pelaksanaan tugas dalam menjalankan kegiatan suatu perusahaan karena mekanisme dan tata kerja merupakan bagian dari sistem di dalam kegiatan setiap perusahaan.

PT. TELEMATRIXINDO adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa komunikasi atau radio panggil dan yang lebih umumnya dikenal sebagai pager. Perusahaan ini memberikan kemudahan bagi setiap orang atau pelanggannya untuk berhubungan dalam hal berkomunikasi antara yang satu dengan yang lainnya dengan perantaraan operator perusahaan PT TELEMATRIXINDO.

Dalam aktivitasnya sehari-hari, mekanisme dan tata kerja dalam perusahaan ini dapat dilihat dari hubungan kerja antara satu bagian dengan bagian lain yang saling berhubungan. Penerapan ini dapat dilihat saat seseorang yang ingin menjadi pelanggan (customer) atau anggota pengguna jasa komunikasi yang ditawarkan oleh PT. TELEMATRIXINDO. Customer langsung datang ke customer service kemudian mendata yang diperlukan sesuai



dengan aturan-aturan yang ada. Dari customer service, kemudian data tadi diberikan kepada sales marketing kemudian kepada validator atau validasi untuk mencatat data customer tersebut kedalam komputer agar customer dapat menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan. Dari validator data data tadi dilanjutkan ke bagian finance dan dari finance ke bagian teknik. dari tehnik dilanjutkan ke bagian Message Handling atau dikenal dengan operator. dengan demikian customer tadi telah dapat menggunakan fasilitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Dengan penerapan kerja diatas dapat dilihat hubungan mekanisme dan tata kerja yang saling berhubungan didalam kegiatan perusahaan ini. Namun dalam kegiatan ini yang dikenal dengan aktivasi pelayanan kepada customer masih terdapat beberapa kendala internal yang belum mendukung.

Hal ini disebabkan:

1. PT.TELEMATRIXINDO yang ada di Medan merupakan cabang. Jadi data-data atau transaksi yang dilakukan di cabang harus dilaporkan ke pusat terutama laporan tentang validasi.
2. Khususnya pada hari besar atau libur , bagi customer akan mengalami hambatan karena pada hari besar atau libur. Karyawan yang bertugas juga libur.
3. customer belum dapat menggunakan jasa layanan yang ditawarkan perusahaan kerena adanya data-data yang kurang lengkap sehingga harus melengkapi kekurangan data tersebut.

Demikian beberapa kelemahan yang dapat ditemukan pada perusahaan ini. sehingga pada bagian akhir tulisan ini penulis memberikan beberapa sumbangan pikiran sebagai bahan pertimbangan guna penyempurnaan dimasa mendatang :

1. Sebaiknya kantor pusat memberikan wewenang kepada cabang untuk membuat laporannya dengan sistem priode jadi, sehingga kantor cabang cukup melaporkan hal penting saja.
2. Bagi karyawan yang di Pusat maupun yang di Cabang khususnya bagian valisasi hendaknya mempunyai pembagian tugas yang baik pada saat hari besar atau hari libur.

3. Bila terdapat kekurangan kelengkapan data atau transaksi lainnya. Sebaiknya karyawan menghubungi langsung customer tersebut sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan.
4. Sebaiknya sistem birokrasi yang ada diperkecil atau dikurangi mengingat birokrasi yang ada cukup luas dan panjang.

Semoga saran dan masukan ini dapat berguna dan menjadi tolak ukur sehingga perusahaan ini lebih baik dan lebih maju.



## KATA PENGANTAR

Penulisan skripsi ini, merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Universitas Medan Area.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak bisa selesai begitu saja tanpa adanya bantuan, bimbingan dan pengarahan-pengarahan yang sangat berguna. Pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Rasdianto MS, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
2. Ibu Dra. Hj. Ratna Balkis Nasution SE, MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Dra. Isnainiah, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
3. Ibu Dra. Hj.Sonia hatmi, selaku ketua dan Bapak Drs. Zainal Abidin selaku sekretaris panitia ujian Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Jhon Hardy selaku pembimbing I dan Ibu Dra.Winarni, selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan maupun saran-saran sehingga tulisan ini tersusun.
5. Kedua orang tua, Almarhum Bapak dan Ibunda tercinta serta kakak dan adik-adik tersayang yang penuh pengertian dan kasih sayang mengasuh, mendorong mendoakan, dan mengasihi ananda dengan tulus. Bila ada kata-kata ucapan yang lebih dari rasa terimakasih akan ananda haturkan.



6. Bapak Drs.Zainuddin selaku Branch Manager pada PT. TELEMATRIXINDO Cabang Medan. Yang telah menerima penulis dalam melaksanakan riset.
7. Seluruh karyawan dan karyawan PT TELEMATRIXINDO Cabang Medan yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk serta informasi yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman serta rekan-rekan mahasiswa, yang telah memberikan bantuan, dorongan dan kritik yang sehat kepada penulis.
9. Karyawan dan karyawan serta staf pengajar di lingkungan Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi.

Akhir kata penulis menghaturkan mohon maaf atas kekurangan-kekurangan didalam penulisan skripsi ini, baik dari segi bahasa maupun penyusunannya. Semoga skripsi yang masih jauh dari kesempurnaan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2000.

Penulis

(Mbera Antonius T)

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Hipotesis .....	4
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data .....	5
F. Metode Analisis .....	7
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Organisasi dan Tata Kerja .....	8
B. Wewenang, Tanggung Jawab dan Pertanggung Jawaban .....	18
C. Peranan Koordinasi dalam Melaksanakan Kegiatan Tata Kerja .....	22
D. Hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam Menciptakan Organisasi dan Tata Kerja .....	23
BAB III : PT. TELEMATRIXINDO	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	29
B. Susunan Organisasi dan Tata Kerja .....	32



	C. Pembagian Tugas, Fungsi dan Tanggung Jawab	34
	D. Koordinasi yang diterapkan	47
	E. Hambatan dalam Penerapan Organisasi, Tata Kerja Cara Mengatasinya	49
BAB IV	: ANALISIS DAN EVALUASI	51
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	58
	B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		



## DAFTAR GAMBAR

<u>GAMBAR</u>		Halaman
Gambar 1.	Bentuk Struktur Organisasi Garis.....	12
Gambar 2.	Bentuk Struktur Organisasi Fungsional.....	14
Gambar 3.	Bentuk Struktur Organisasi Garis dan Staff.....	15
Gambar 4.	Bentuk Struktur Organisasi Fungsional dan Staff.....	17
Gambar 5.	Bentuk Bagan Pengambilan Keputusan I.....	25
Gambar 6.	Bentuk Bagan Pengambilan Keputusan II.....	28

## DAFTAR TABEL

MONTH	YEAR		
	1996	1997	1998
January	101	134	92
February	74	140	27
March	100	62	127
April	103	206	127
May	114	246	107
June	92	300	197
July	84	171	
August	87	195	
September	123	243	
October	121	129	
November	224	103	
Desember	177	109	

### Target 1997-1998

Month / Year	Unit
July '97	127 units
Aug '97	150 Units
Sep '97	150 Units
Oct '97	180 Units
Nov '97	210 Units
Des '97	170 Units
Jan '98	60 Units
Feb '98	210 Units
Mar '98	220 Units
Apr '98	230 Units
May '98	230 Units
Jun '98	233 Units

# BAB I

## PENDAHULUAN



### A. Alasan Pemilihan Judul

Didalam sebuah Perusahaan Aktivitas ataupun Kegiatan yang dilakukan begitu kompleks dan membutuhkan penanganan dan kerja sama yang baik antar semua pihak agar Perusahaan tersebut dapat berjalan dan berkembang lebih baik.

Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya dilaksanakan berbagai kegiatan dengan menggunakan sumber daya yang ada di dalam Perusahaan tersebut dan Sumber daya utama dalam Perusahaan adalah Pegawai/Karyawan.

PT. Telematrixindo Cabang Medan adalah sebuah perusahaan badan usaha yang bergerak dibidang jasa komunikasi. Perusahaan ini juga tidak terlepas dari persaingan bisnis dengan mitranya untuk dapat berkembang lebih baik walaupun saat ini situasi perekonomian mengalami kemerosotan akibat tingkat nilai rupiah lebih rendah dari Dollar Amerika

Untuk mengantisipasi kemerosotan dan keterpurukan perekonomian yang berdampak langsung kepada modal badan usaha maka perlu dicari jalan keluarnya, misalnya :

1. Menyusun mekanisme tata kerja yang lebih baik, efisien dan efektif agar sumber daya yang ada dapat digunakan dengan tepat
2. Memanfaatkan nilai guna dari peralatan inventaris yang masih dapat dipergunakan.

3. Mengkoordinasikan semua tugas-tugas dan pekerjaan dengan baik agar kelangsungan perusahaan dapat berjalan dan berkembang.

· Didalam kegiatannya, pegawai-pegawai perusahaan mempunyai berbagai tugas yang berbeda antara satu kesatuan dengan kesatuan yang lain, tetapi keseluruhan tugas tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan antara satu dengan yang lain dalam usaha mencapai tujuan Perusahaan.

Dalam hal ini, hubungan kerja dalam suatu perusahaan merupakan sistem yang saling berhubungan. hubungan tersebut ditata sedemikian rupa agar masing-masing kerja tidak tumpang tindih dan simpang siur, maka hubungan tersebut diatur dalam suatu sistem yaitu mekanisme tata kerja agar tugas-tugas yang di jalankan oleh keryawat perusahaan tersebut mempunyai arah dan tujuan sesuai dengan yang diharapkan dari perusahaan itu sendiri.

Dengan kata lain antara Departemen yang satu dengan departemen lain tidak dapat dipisahkan dengan jalinan pengertian antara tugas dan tanggung jawab antara departemen yang satu dengan departemen yang lain. hal ini berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan tersebut nantinya seperti yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

Tidak terlepas dari apa yang sudah diutarakan diatas bahwa Mekanisme tata kerja adalah suatu bagian bidang kerja yang sangat penting dalam kegiatan kantor , menilik hakikat kantor sebagai kumpulan orang yang bersama-sama menyelenggarakan kegiatan kantor atau kegiatan ketatausahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex. S. Nitisemito, Manajemen Personalia, Cetakan Kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1991
- Kartini Kartono, Pemimpin dan Kepemimpinan, Cetakan Kelima, Rajawali Pers, Jakarta, 1990.
- M. Manullang, Organisasi dan Manejemen, Cetakan Kedua, Liberty, Yogyakarta, 1990
- Moekijat, Administrasi Kantor, Mandar Maju, Cetakan Ketujuh, Jakarta, 1997
- Mohd. A'ad, Kepemimpinan Efektif Dalam Perusahaan, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta, 1990
- Sondang P. Siagian, Administrasi Pembangunan, Gunung Agung, Jakarta, 1984.
- Ibid, Filsafat Administrasi, Gunung Agung, Jakarta, 1984, hal. 7
- Sutarto, Dasar-dasar Administrasi, Gajah Mada University Press, Yogya, 1984.
- T. Hani Handoko, Manejemen, Cetakan Sentana, BPFE, Edisi Ketiga, Yogyakarta, 1991
- Wijaya A. W, Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen, Cetakan Kedua, Bina Aksara, 1991
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Edisi IX, Tarsito, Bandung, 1992
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Makalah, Bumi Aksara, Jakarta, 1995