



PERANAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF  
DALAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN KERJA  
PDAM TIRTANADI  
MEDAN

Oleh

NAMA : ASRI KHALIDI  
NIM : 99. 830. 0367



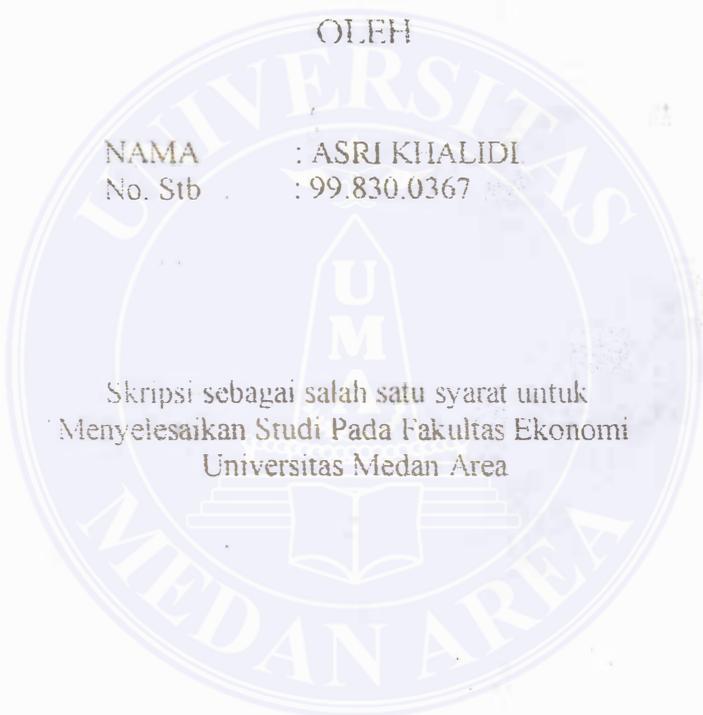
JURUSAN MANEJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2003

PERANAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF  
DALAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN PADA  
PDAM TIRTANADIMEDAN

SKRIPSI

OLEH

NAMA : ASRI KHALIDI  
No. Stb : 99.830.0367

The logo of Universitas Medan Area is a circular emblem. It features a central shield with a book and a lamp, with the letters 'U' and 'M' stacked vertically. The shield is flanked by two horizontal bars. The words 'UNIVERSITAS' and 'MEDAN AREA' are written in a circular path around the central shield.

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 YANG EFEKTIF DALAM  
PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PADA PDAM TIRTANADI MEDAN

Nama Mahasiswa : ASRI KHALIDI  
No. Stb : 99.830.0367  
Jurusan : Manajemen



Pembimbing I

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing II

(Drs. H. JHON HARDY, MSI)

(Dra. ISNANIAH LKS)

Mengetahui

Ketua Jurusan

Dekan

(Drs. H. JHON HARDY, MSI)

(Drs. H. SYAHRIANDY, MSI)

Tanggal lulus : 25 Agustus 2003

## RINGKASAN

*Asri Khalidi “Peranan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Medan “ (Drs. H.Jhon Hardy, MSi selaku Pembimbing I, Dra. Isnaniah .LKS, selaku Pembimbing II).*

PDAM Tirtanadi Medan didirikan pada tanggal 23 September 1905 dan sekarang telah berusia 96 tahun dengan nama NV. Waterleading 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 (PDAM 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 PDAM Tirtanadi Medan disamping menangani air bersih juga ditugasi mengelola air limbah.

Untuk mengantisipasi tambahan permintaan air bersih oleh masyarakat dalam tiga tahun mendatang PDAM Tirtanadi Medan telah merencanakan pembangunan instalasi air bersih yang baru dengan kapasitas sebesar 3000 L/second di Sei Belunai 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 PDAM 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”.*

Sedangkan hipotesis penulis adalah sebagai berikut :

*“Jika bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi dikemas cukup jelas, maka diharapkan produktivitas kerja karyawan dapat meningkat”.*

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 PDAM 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 PDAM 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 PDAM 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 PDAM 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 kontribusinya 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 :

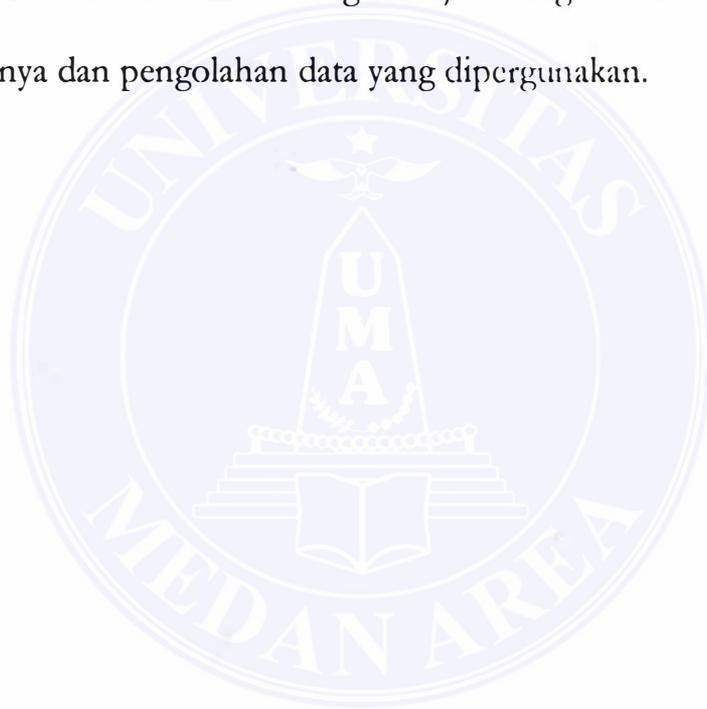
Berdasarkan uraian terdahulu penulis akan mencoba mengemukakan saran-saran yang mungkin dapat dimanfaatkan pimpinan perusahaan pada masa yang akan datang yaitu :

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 Akuntansi 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.Jhon Hardy, MSi, selaku pembimbing I serta selaku ketua Jurusan Manajemen yang telah membimbing penulis dalam menyusun Skripsi ini.*
- 3. Ibu Dra. Isnaniah.LKS, selaku selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberi bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.*
- 4. Bapak Drs. H. Miftabuddin, MBA selaku ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga selesai Skripsi ini.*
- 5. Ibu Dra Yenni Rio Rita Siregar selaku sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.*
- 6. Bapak Pimpinan beserta segenap karyawan Perusahaan PDAM Tirtanadi Medan yang turut membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.*

7. *Seluruh Staf pengajar dan Pegawai tata usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam hal yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan.*
8. *Orang tua yang selalu mendoakan anaknya agar dapat berhasil dengan baik dan juga kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan hingga selesainya skripsi ini.*
9. *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,

**ASRI KHALIDI**

## DAFTAR ISI

Halaman

Ringkasan .....	
Kata Pengantar .....	
Daftar Isi .....	
Daftar Gambar .....	
Daftar Tabel.....	
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	2
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	3
F. Metode Analisis .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Fungsi dan Jenis – Jenis Komunikasi .....	6
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 Produktivitas Kerja .....	28

<b>BAB III : PDAM Tirtanadi Medan</b> .....	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	30
B. Saluran Dan Jenis Komunikasi Yang Diterapkan.....	43
C. Penggunaan Median/Saluran Komunikasi Yang Diterapkan .....	46
D. Prosedur Komuniaksi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja .....	48
E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya .....	50
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI</b> .....	<b>51</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>62</b>

# **BAB I**

## **P E N D A H U L U A N**

### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Komunikasi memegang peranan penting baik dalam kehidupan maupun perusahaan. Karena itu tidak terlalu berlebihan bila dikatakan bahwa citra dan efisiensi perusahaan berhubungan langsung dengan sistem komunikasi. Baik organisasi bisnis (niaga), politik, profesional, agama, atletik atau yang lainnya akan selalu berintegrasi/berhubungan dengan manusia dan saling bertukar informasi, ide, proposal dan lain-lain.

Oleh karena itu baik komunikasi secara internal maupun eksternal mempunyai peranan penting. Banyak perusahaan yang kehilangan prestise di pasaran, karena komunikasi yang jelek. Komunikasi adalah pengiriman informasi dari satu orang ke orang lain. Komunikasi akan efektif bila informasi yang diberikan dimengerti dan terdapat respon/feedback. Pada prakteknya proses komunikasi tidaklah sederhana, kadang bersifat kompleks, rumit dan menimbulkan kesalah pahaman.

Komunikasi merupakan media tukar menukar gagasan, sikap, nilai, opini dan fakta. Komunikasi merupakan fakta penting bagi pencapaian tujuan organisasi. Hampir 90% kegiatan manusia dilakukan dengan berkomunikasi.

Komunikasi merupakan faktor yang penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi bisnis. Seorang pimpinan secara rutin harus berkomunikasi dengan bawahannya untuk meminta mereka membuat surat aduan, membuat surat edaran umum, membuat surat kontrak kerja sama, membuat surat balasan/tanggapan dan sejenisnya.

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 Terhadap Produktivitas 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 :

*“Bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi kurang jelas, sehingga menghambat produktivitas kerja karyawan”.*

## C. Hipotesis

Menurut Mohammad Nasir Hipotesis adalah :

“ Hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi yang dapat diamati, dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah penelitian selanjutnya”.<sup>1)</sup>

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka penulis mencoba mengajukan Hipotesis sebagai berikut :

*“Jika bentuk informasi yang disampaikan dalam komunikasi dikemas cukup jelas, maka diharapkan produktivitas kerja karyawan dapat meningkat”.*

---

<sup>1)</sup>. Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik**, Edisi ke Tujuh, tarsito Bandung, 1995, hal 182.

## 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*, Edisi III, Penerbit, Alumni, Bandung, 1992,
- Rusli Syarif, *Peningkatan Produktivitas Terpadu*, Edisi II, Penerbit Angkasa, Bandung, 1996.
- R. Turman Sirait dan Soesilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III, BPFE- UGM, Yogyakarta, 1997,
- Sukanto Reksohadiprojo, *Organisasi Perusahaan*, Edisi II, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1994,
- Sondang P.Siagian, *Eksekutif Yang Efektif*, Cetakan VI, Gunung Agung, Jakarta, 1995
- \_\_\_\_\_, *Manajemen*, Edisi III, Cetakan Keempat, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1996
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi II, Penerbit, BPFE, Yogyakarta, 1993
- Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Tehnik*, Edisi ke Tujuh, tarsito Bandung, 1995, hal 182.
- S. Nasutioin dan M. Thomas, *Buku Penuntun Membuat Skripsi, Disertasi, Paper dan Laporan*, Edisi II, cetakan keenam, Penerbit Bumi Aksara, Bandung, 2000.