

PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
KERJA PADA HOTEL SUPER INDAH
TEBING TINGGI

SKRIPSI



Oleh :

ARIHTA BR. BARUS
STAMBUK 00 830 0147



JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2006

PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
KERJA PADA HOTEL SUPER INDAH
TEBING TINGGI

SKRIPSI

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

Oleh :
ARIHTA BR. BARUS
STAMBUK 00 830 0147



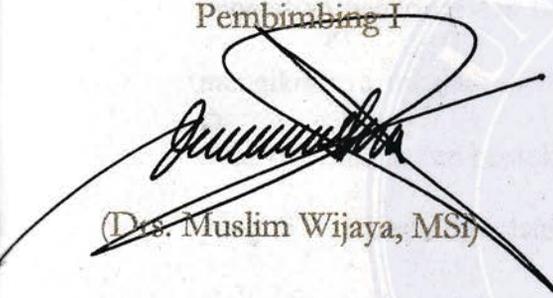
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2006

Judul : Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja
Pada Hotel Super Indah
Tebing Tinggi

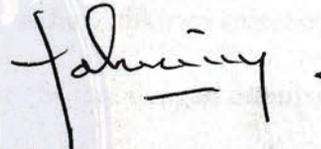
Nama : ARIHTA Br. BARUS
No. Stambuk : 00.830.0147
Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I


(Drs. Muslim Wijaya, MSi)

Pembimbing II


(H. Syahriandi, SE, MSi)

Mengetahui :

Ketua Jurusan


(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

Dekan




(H. Syahriandi, SE, Msi)

Tanggal Lulus : 25 Februari 2006

RINGKASAN

ARIHTA Br. BARUS, "Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pada Hotel Super Indah Tebing Tinggi". (Drs. Muslim Wijaya, Msi, sebagai Pembimbing I, H. Syahriandy, SE, MSi, sebagai Pembimbing II).

Tanpa komunikasi tidak ada interaksi antara perorangan, tidak ada kelompok, tidak ada pemerintahan bahkan tidak ada masyarakat. Oleh karena itu komunikasi dikatakan berhasil apabila ide dan respon / jawaban atas ide adalah sama atau diterima pihak lawanyang berkomunikasi. Saat terjadi komunikasi kurangnya pengertian penerima dan banyak kecacauan, gangguan dan ketidaksepakatan yang mengikutinya menjadi isyarat – isyarat komunikasi yang sedang dikirim tersebut tidak diterima dalam bentuk yang dimaksud oleh sipengirim. Sesuai dengan definisi yang di atas perlu diperhatikan bagaimana informasi atau gagasan yang dimaksud oleh si pengirim sampai pada si penerima.

Hotel Super Indah Tebing Tinggi adalah sebuah hotel swasta yang didirikan dalam rangka menggalakkan perhotelan untuk menunjang pembangunan nasional khususnya di Kota Tebing Tinggi. Hotel ini didirikan dengan izin Menteri Pariwisata pada tanggal 23 Desember 2000 dengan status penginapan yang bergerak dalam usaha perhotelan.

Pada tahun 2001 Hotel Super Indah Tebing Tinggi ini mengalami peningkatan atau kemajuan dalam bentuk kamar atau tempat menginap yang dudlunya hanya 10 kamar menjadi 15 kamar, dan pada tahun 2002 sampai dengan 2003 Hotel Super

Indah Tebing Tinggi ini terus berkembang menjadi 20 kamar atau tempat penginapan (tempat menginap).

Hotel Super Indah Tebing Tinggi ini mempunyai luas lokasi \pm 5 Ha, dimana luas lokasi ini masih terpakai \pm 3 Ha yang terdiri dari 30 kamar / tempat menginap, 3 kamar untuk karyawan yang sudah berumah tangga dan 10 kamar karyawan yang belum berumah tangga dan 1 buah kantin.

Dengan adanya struktur organisasi akan lebih jelas kelihatan pembagian pekerjaan dan tanggung jawab, hal ini akan mempermudah dalam menentukan dan mengarahkan serta mengontrol pelaksanaan kegiatan – kegiatan suatu perusahaan dan dapat mengetahui apakah tujuan yang telah ditentukan semula tercapai atau tidak. Pelaksanaan dari suatu organisasi harus fleksibel, dapat disesuaikan dengan dinamika perusahaan serta dapat terus diterapkan dimasa – masa mendatang. Dengan kata lain harus ada penyesuaian diri terhadap keadaan yang berlaku.

Struktur organisasi menggambarkan seluruh tugas ataupun aktivitas yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain struktur organisasi yang jelas akan menunjukkan :

- a. Isi dan luasnya organisasi.
- b. Seluruh kekuasaan dan wewenang serta tanggung jawab pucuk pimpinan sampai kepada unit – unit yang terendah melalui berbagai kesatuan didalam organisasi tersebut.
- c. Jabatan – jabatan yang terdapat didalam organisasi selalu disertai dengan nama orang – orang yang memegang jabatan itu.

KATA PENGANTAR

Terima kasih yang sebesar-besarnya di sampaikan kepada Tuhan yang maha esa, yang memberikan nikmat dan akal budi serta bimbingan yang khusus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai persyaratan terakhir untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi. Merupakan kewajiban untuk menyusun karangan ilmiah berupa skripsi sesuai dengan jurusan manajemen.

Dengan segala kemampuan yang ada penulis telah memusatkan pikiran dan tenaga dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun demikian penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kesempurnaan dan memuaskan, hal ini disebabkan keterbatasan, pengalaman, pengetahuan dan waktu yang penulis miliki mudahan segala kekurangan penulis ini akan menjadi pendorong bagi penulis untuk lebih bergiat di masa yang akan datang.

Dengan tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

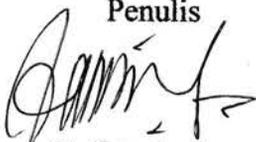
1. Rektor Universitas Medan Area.
2. Ketua Yayasan Universitas Medan Area.
3. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi, selaku pembimbing II dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi, sebagai pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area,
6. Kepada seluruh Staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis.
7. Kepada Staff perpustakaan Universitas Medan Area.
8. Rekan-rekan mahasiswa dan reka diluar perkuliahan yang turut serta memberikan dorongan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Juga penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada : Bapak **Nitik Sembiring** selaku Direktur Utama Hotel Super Indah Tebing Tinggi beserta staff yang selama ini memberikan bantuan untuk melakukan riset..
10. Bapak Hary Pardamenta, SE, Msi selaku Sekretaris yang selama ini memberikan bantuan dan bimbingan, pengarahan kepada penulis.

Khususnya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah/Ibunda yang tersayang dan Abang serta Adikku yang tercinta atas jerih payahnya yang telah dikorbankan berupa materi, tenaga dan dorongan, semangat untuk mempercepat penyelesaian skripsi ini.

Semoga saja bantuan yang Ayah/ibunda tersebut di atas mendapat balasan yang berlipat ganda yang Maha Kuasa.

Medan, 14/04/ 2006

Penulis

(Arihta Br. Barus)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis.....	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Arti dan Fungsi Komunikasi	7
B. Jenis – Jenis dan Proses Komunikasi.....	10
C. Bentuk Komunikasi dan Organisasi Bisnis	23
D. Saluran Komunikasi Dalam organisasi Yang Efektif	24
E. Hubungan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja	26

BAB III : HOTEL SUPER INDAH TEBING TINGGI

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
B. Proses Komunikasi Yang Diterapkan	35
C. Saluran Komunikasi Yang Diterapkan	36
D. Hubungan Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja	38
E. Hambatan Dalam Pencapaian Komunikasi Yang Efektif	42

BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI..... 46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan apakah itu perusahaan besar maupun perusahaan kecil pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan, antara lain untuk memperoleh keuntungan kelangsungan hidup dan berkembang. Dalam usaha mencapai tujuan tersebut tentunya dilaksanakan berbagai kegiatan dengan menggunakan berbagai sumber daya, sumber daya utama dalam kegiatan tersebut adalah karyawan.

Karyawan – karyawan perusahaan mempunyai berbagai tugas yang berbeda antara satu kesatuan dengan kesatuan yang lain, tetapi keseluruhan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan antara satu dengan yang lain dalam usaha mencapai tujuan perusahaan. Dengan perkataan lain antara departemen dapat bekerja sama melalui proses komunikasi sehingga terciptalah suatu jalinan saling pengertian antara departemen yang satu dengan departemen yang lain seperti yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam komunikasi yang baik akan didistribusikan segala informasi yang dibutuhkan kepada seluruh departemen, misalnya tujuan organisasi, safran – saran, instruksi dari atasan kepada bawahan, petunjuk – petunjuk serta motivasi – motivasi untuk meningkatkan efektifitas kerja.

Selain itu penulis memperdalam pengetahuan tentang yang berhubungan dengan sistem komunikasi pada penyampaian informasi, baik dari segi teori maupun dari segi prakteknya, karena :

1. Komunikasi mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan terutama dalam penyampaian informasi dan data untuk menciptakan kesatuan dalam bertindak dan sikap dalam pencapaian tujuan organisasi.
2. Sistem komunikasi mempunyai peranan untuk pencapaian tujuan guna menciptakan hubungan harmonis antara orang – orang didalam dan diluar organisasi.

Dengan kata lain penciptaan hubungan antara manusia dalam organisasi dan diantara organisasi dengan pihak luar sebagai mitra organisasi. Adanya komunikasi yang baik memungkinkan terjadinya kerja sama yang harmonis antara pelaksanaan – pelaksanaan kegiatan perusahaan untuk merealisasi tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen komunikasi yang baik dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan operasi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, oleh sebab itu penulis merasa tertarik untuk mengambil judul :

“PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA PADA HOTEL SUPER INDAH TEBING TINGGI.”

DAFTAR PUSTAKA

- James A.F. Stoner, *Management (Manajemen)*, Edisi II, Terjemahan Antarakindo, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995
- Miftah Toha, *Prilaku Organisasi*, Edisi VI, CV Rajawali, Jakarta, 1996
- M. Manullang, *Organisasi Dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Edisi Revisi, Cetakan Kesebelas, Jakarta, 1998
- Marwan Asri & Jhon Suprihanto, *Manajemen Perusahaan Pendekatan operasional*, BPFE, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Yogyakarta, 1999
- M. C. Barnesetal, *Organisasi Perusahaan, Teori dan Praktek*, Penerbit LPM, Jakarta, 1997.
- Onong Uchjana, *Kepemimpinan dan Komunikasi*, Edisi II, Penerbit, Alumni, Bandung, 1998,
- Sondang P Siagian, *Fungsi Manajerial*, Bumi Aksara, Cetakan Ketiga, Jakarta, 1995
- , *Filsafat Administrasi*, PT Gunung Agung, Cetakan kelima, Jakarta, 1997
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi III, cetakan Kelima, Penerbit, BPFE, Yogyakarta, 1998
- Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Edisi II, Cetakan Ketiga, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1998.
- Sukanto Reksodipirojo, *Organisasi Perusahaan*, Edisi III, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1998
- The Liang Gie *Administrasi Perkantoran Modern*, Cetakan Ketigabelas, Penerbit Nurcahya, Yogyakarta, 1995.
- S. Nasution dan M Thomas, *Buku Penuntun membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah*, Edisi kedua, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2001
- Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik*, Edisi VIII, Tarsito, Bandung 1998.