

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTANADI  
MEDAN**

Oleh :

**Kasdin M. Marbun**

No. Sib. : 89 830 0296



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

Judul Skripsi : PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA  
PDAM TIRTANADI MEDAN

Nama Mahasiswa : Kasdin M. Marbun

No. Stambuk : 89.830.0296

J u r u s a n : Manajemen

Menyetujui :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



( Drs. H. MIFTAHUDDIN. MBA )



( Dra. ISNANIAH LAILI, KS )

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan



( Drs. H. MIFTAHUDDIN. MBA )



( Drs. H. A. AZIS HASAN, MM )

Tanggal Lulus : 15 Agustus 2000



## RINGKASAN

Kasdin M Marbun, Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Medan (dibawah Bimbingan Drs. Miftahuddin, MBA sebagai Pembimbing I dan Dra Isnaniah Laili Lks sebagai Pembimbing II).

Tenaga Kerja adalah merupakan salah satu komponen dari faktor produksi diperusahaan untuk mendaya gunakan tenaga kerja dengan baik perlu melalui proses komunikasi, karena komunikasi adalah saluran untuk melakukan dan menerima atau mengarahkan, pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi untuk mencapai tujuan.

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun sebagai syarat apapun.

PDAM Tirtanadi Medan adalah sebuah Perusahaan BUMN yang didirikan untuk memberikan layanan pada masyarakat dalam bidang Penyediaan Air Minum (Air bersih).

Adapun masalah yang akan dibahas dan diteliti adalah kurang efektifnya sistem komunikasi yang bersifat dua arah, menyebabkan produktivitas kerja sulit dicapai sebagaimana diharapkan, sehingga tujuan perusahaan pun sulit dicapai.

Dari analisis dan evaluasi atas data-data dan informasi yang diperoleh dari objek penelitian yaitu PDAM Tirtanadi Medan, penulis berkesimpulan bahwa masalah

tersebut timbul, karena lemahnya peranan komunikasi yang ada, dimana penyusunan struktur organisasi sesuai perkembangan perusahaan dalam menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga keserasian serta keterpaduan kerja dapat dilihat dengan adanya pembagian kerja, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dan permintaan pertanggung jawaban berupa laporan-laporan secara berkala, periodik dan lain-lain.

Dari Kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan kemajuan perusahaan, maka hendaknya sistem komunikasi yang ada selama ini dapat lebih ditingkatkan lagi.
2. Pihak Perusahaan perlu memberikan rangsangan serta motivasi yang lebih baik kepada karyawan untuk mendapatkan Produktivitas Kerja yang lebih baik dan lebih ditingkatkan lagi.
3. Hubungan timbal balik antara pimpinan dengan karyawan didalam perusahaan, harus dijalin lebih erat lagi untuk mendapatkan kerjasama yang baik dan harmonis.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan lahir dan bathin kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak menyajikan kejanggalan disana-sini, mengingat masih terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh sebab itu, penulis dengan rendah hati menerima kritik-kritik dan saran-saran yang berguna.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Zulkamain Lubis, Ms., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. A. Azis Hasan. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Miftahuddin. MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Miftahuddin. MBA., selaku Pembimbing I yang telah bersusah payah membimbing serta mendorong Penulis hingga selesainya skripsi ini.
5. Ibu Dra. Isnaniah Laili.Lks., selaku Pembimbing II yang telah berkenan memberikan dorongan semangat kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar beserta segenap Mahasiswa/i Universitas Medan Area.

7. Bapak Pimpinan PDAM Tirtanadi Medan beserta Staf, yang telah bersedia memberikan data dan keterangan yang berhubungan dengan skripsi ini.
8. Teristimewa Ayahanda dan Ibunda yang tercinta dan seluruh keluarga serta teman-teman yang telah bersusah payah memberikan dorongan dan semangat baik moril maupun materil dengan diiringi doa, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Mudah-mudahan tulisan sederhana ini ada manfaatnya bagi penulis dan semoga kiranya Tuhan Ynag Maha Esa memberikan petunjuk dan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis.

Medan, Agustus 2000

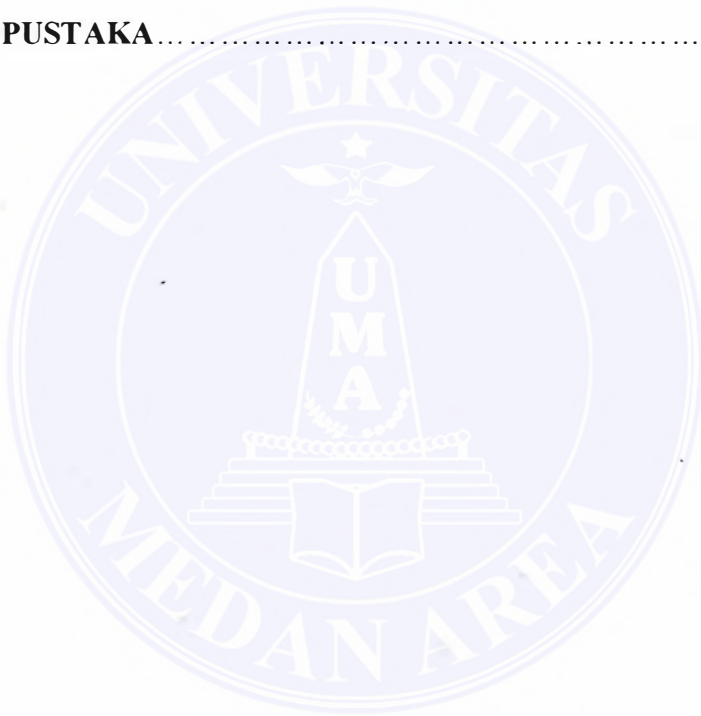
Penulis

(Kasdin M Marbun)

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <b>RINGKASAN</b> .....   | i   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | iii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | v   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....                                   | 1   |
| A. Alasan Pemilihan Judul .....                                    | 1   |
| B. Perumusan Masalah .....   | 3   |
| C. Hipotesis .....   | 3   |
| D. Luas dan Tujuan Penelitian .....                                | 4   |
| E. Metode Penelitian dan Metode Pengumpulan Data .....             | 4   |
| F. Metode Analisis .....   | 5   |
| <b>BAB II : URAIAN TEORITIS</b> .....                              | 7   |
| A. Pengertian dan Fungsi Komunikasi .....                          | 7   |
| B. Jenis-Jenis Komunikasi dan Proses Komunikasi .....              | 13  |
| C. Pengertian dan Peranan Produktivitas .....                      | 23  |
| D. Hubungan Komunikasi dengan Produktivitas Kerja .....            | 25  |
| <b>BAB III : PDAM TIRTANADI MEDAN</b> .....                        | 27  |
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....                                  | 27  |
| B. Sistem Komunikasi Yang Diterapkan .....                         | 43  |
| C. Komunikasi dan Peranannya Terhadap<br>Produktivitas Kerja ..... | 46  |

|  |           |
|--|-----------|
| D. Hambatan-Hambatan Komunikasi dan<br>Cara Mengatasinya ..... | 47        |
| <b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>                    | <b>50</b> |
| <b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                       | <b>61</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 61        |
| B. Saran .....   | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                     | <b>65</b> |





## RAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Dari ilmu manajemen dapat disadari, bahwa betapa pentingnya peranan manusia sebagai faktor tenaga kerja dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk menjaga agar tujuan perusahaan dapat berjalan lancar maka sangat diharapkan suatu alat pengikat dari hubungan-hubungan dalam organisasi perusahaan harus mendayagunakan, mengatur, mengendalikan faktor-faktor produksi tersebut, salah satu faktor yang dikembangkan adalah faktor tenaga kerja manusia.

Tenaga kerja adalah merupakan salah satu komponen dari faktor produksi di perusahaan. Untuk dapat mendayagunakan tenaga kerja dengan baik perlu melalui proses komunikasi, karena komunikasi adalah saluran untuk melakukan dan menerima atau mengarahkan, mempengaruhi, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi untuk mencapai tujuan.

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tulisan maupun sebagai syarat apapun, dimana sangat diperlukan

dalam rangka membagi tugas pekerjaan maupun sebagai alat pengarah untuk menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efisien dan efektif dengan produktivitas yang tertinggi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Untuk mengatur pemanfaatan tenaga kerja agar dapat bekerja dengan produktivitas yang tertinggi maka sangat diperlukan komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah, akan tetapi sering terjadi komunikasi melalui penengah atau perantara sehingga terjadi komunikasi tidak langsung.

Berdasarkan alasan tersebut di atas penulis merasa tertarik untuk membahas faktor komunikasi dalam perusahaan sebagai topik penelitian, lebih lanjut untuk dituangkan dalam tulisan ilmiah, sebagai objek penulis memilih PDAM Tirtanadi Medan yang berlokasi di Medan karena dianggap memenuhi syarat untuk objek penelitian ilmiah. Dengan alasan-alasan tersebut penulis memilih judul penelitian yang dirumuskan sebagai berikut **PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTANADI MEDAN.**

## DAFTAR PUSTAKA

1. James G. Robbin dan Barbara S. Jones, Effektive Communication For to Days Manager, Komunikasi yang Efektif Untuk Pemimpin Masa Kini, Pejabat dan Usahawan, Terjemahan R. Turman Sirait, Cetakan Ketiga, CV Tulus, Jakarta, 1991.
2. Jiwanto Gunawan, Komunikasi Dalam Organisasi, Pusat Pengembangan Manajemen, FE, Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 1989.
3. Koontzarold\Cyril O'Donnel\Heinz Welrich, Management (Manajemen), Terjemahan R. Sirait Cetakan Kedua, CV, Pedoman Ilmu Jaya, Jakarta.
4. Nurdaryah Sinungun, Produktivitas Apa dan Bagaimana, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1987.
5. Pangkaykin dan Hazil, Manajemen Suatu Sistem, Cetakan Kedua, PT. Pembangunan, Jakarta, 1992.
6. T. Tani Handoko, Manajemen, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, BPFE, Yogyakarta, 1990.
7. Phil Astrid S. Susanto, Komunikasi Dalam Teori dan Praktek. Bina Cipta Cibatar, Bandung. 1991.
8. Unong Uchyana Effendi, Komunikasi Dan Modernisasi, Alumni, Bandung. 1981.
9. Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Tarsito, Bandung, 1993,
10. Wursanto, Etika Komunikasi Kantor, Cetakan Kedua, Konisius, Yogyakarta, 1987.