

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEDISIPLINAN
TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA PEGAWAI
PADA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE A3 POLONIA
MEDAN**

SKRIPSI

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menglasalkan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area*

Oleh:

**EKA PURWANTI
NPM : 06.832.0138**



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA 2010

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Dan Kedisiplinan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai tipe A3 Poloma Medan.

Nama Mahasiswa : Eka Purwanti

No. Stambuk : 06 832 0138

Jurusan : Manajemen



Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Amrin Mulia I), SE, MM)

Pembimbing II

(H. Syahriandy, SE, MSi)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan

(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

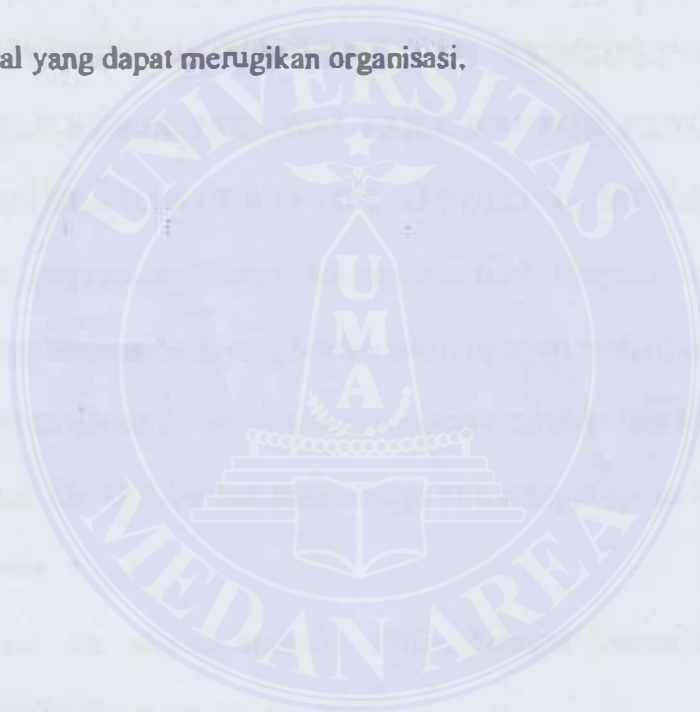
ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “ Pengaruh komunikasi dan Kedisiplinan Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai pada kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Polonia Medan”. Dibawah bimbingan Bapak Amrin Mulia Utama, SE, MM sebagai pembimbing I dan Bapak H. Syahriandy, SE, Ak, MBA sebagai Pembimbing II.

Berhasil tidaknya interaksi antara manusia dalam organisasi pada suatu kelembagaan ditentukan oleh kesanggupan untuk mengadakan komunikasi dengan baik, demikian juga halnya seorang pemimpin dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya. memerlukan komunikasi yang efektif dan kedisiplinan yang kuat, agar dapat mengkoordinir berbagai kegiatan perusahaan dalam usaha mencapai tujuan. Demi terwujudnya efektifitas kerja yang tinggi maka kesadaran akan pentingnya peranan komunikasi dan kedisiplinan harus dapat diterapkan.

Adapun perumusan masalah yang penulis ajukan adalah : “Apakah proses komunikasi dan pengawasan kedisiplinan yang diterapkan mampu meningkatkan efektifitas kerja pegawai. “ dan hipotesisnya adalah : “ Proses komunikasi dan pengawasan kedisiplinan yang diterapkan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan efektifitas kerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Polonia Medan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi dapat diselaraskan dengan kedisiplinan dalam mencapai tujuan agar terwujudnya efektifitas kerja yang tinggi dalam organisasi pada suatu kelembagaan.

Pimpinan dapat menerapkan komunikasi lisan yang merupakan suatu tindakan yang bersifat mendidik agar pegawai mematuhi disiplin kerja dalam organisasi, dan tindakan pimpinan harus berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Hal ini sangat penting untuk menyadarkan para pegawai akan tugas dan tanggung jawabnya. Dan tindakan yang diberikan baik positif dan negatif tidak dibenarkan atas dasar keinginan individu pimpinan, yang mengarah kepada hal-hal yang dapat merugikan organisasi.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang sudah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan, dengan mengambil judul : **"PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEDISIPLINAN TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIFE A3 POLONIA MEDAN"**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak menerima saran dan bimbingan juga bantuan baik yang berupa moril maupun materil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A.Ya' kub Matondang, MA sebagai rector Universitas Medan Area Medan.
2. Bapak Prof. Dr. Sya'ad afifuddin, MEd, Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan.
3. Bapak Amrin Mulia Utama, SE, MM Sebagai Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak H. Syahriandy, SE, Ak, MBA. Sebagai Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak Prof. Dr. Sya'ad afifuddin, MEd, Sebagai Ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga selesai skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA, Sebagai Sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf/pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan perhatian, motivasi serta bantuan moril dan materilnya kepada penulis. Tidak lupa juga kepada saudara-saudari penulis yang tercinta yang telah memberikan dukungan penuh sampai selesainya pembuatan Skripsi ini.
9. Yang tercinta Rudy Gunawan Yang telah memberikan Motivasi dan semangat Sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi Manajemen stambuk 2006 yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penulisan Skripsi ini, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca yang bersifat membangun. Akhir kata penulis berharap juga semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Medan, April 2010
Penulis,

Eka Purwanti
06.832.0138

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Urain Teoritis.....	4
1. Pengertian Komunikasi dan Jenis-Jenis Komunikasi	4
2. Prinsip dan Fungsi Komunikasi	9
3. Proses Komunikasi dan Indikator Dalam komunikasi.....	10
4. Pengertian kedisiplinan dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya	3
5. Peraturan-peraturan pelaksanaan disiplin dan Indikator-indikator	
Kedisiplinan.....	18
6. Pengetian efektifitas dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya	21
7. Indikator-indikator dalam efektifitas kerja	23
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi, dan Waktu penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	28
C. Definisi Operasional	29
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Instansi	34
1. Sejarah Singkat Kepabean di Indonesia.....	34
2. Struktur Organisasi.....	40
3. Proses Kerja Perusahaan.....	52
A. Pembahasan.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Proses Komunikasi	11
2.	Kerangka Konseptual	24
3.	Badan Organisasi Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Medan	40



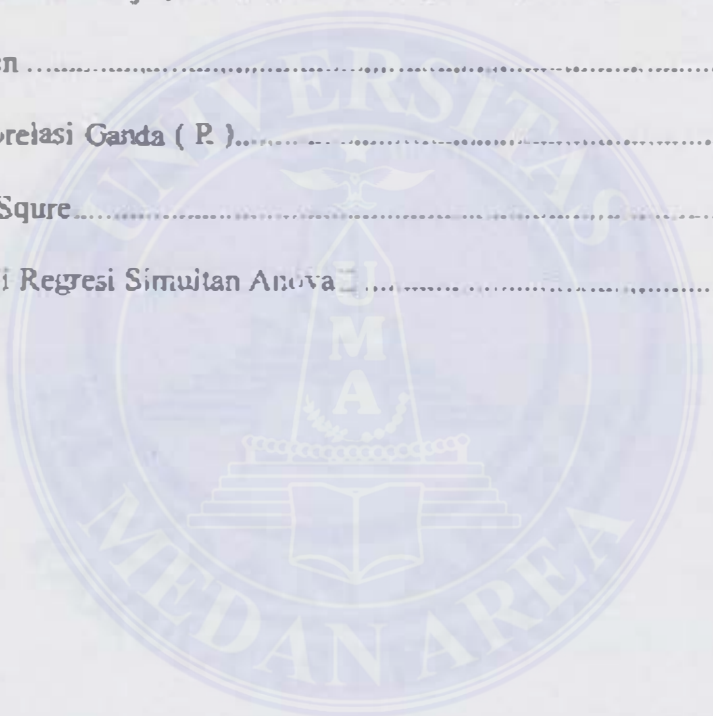
DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Waktu Penelitian	28
2.	Distribusi Kepuasan Respondeo, Kepuasan komunikasi Non Verbal kita Dapat Mengenal Identitas orang lain dan Menunjukkan Identitas kita	53
3.	Distribusi jawaban responden, Kemampuan kepuasan secara konstruksi mempengaruhi kinerja	54
4.	Distribusi Jawaban Responden, Kemampuan berbicara Sangat Penting Untuk Meningkatkan Kinerja.....	54
5.	Distribusi jawaban Responden, Ketepatan Dalam Menyampaikan Informasi sangat Menunjang Lancarnya Hubungan Kerjasama	55
6.	Distribusi Jawaban Responden, Kemampuan Memahami Orang lain Mempermudah Komunikasi.....	55
7.	Distribusi Jawaban Responden, Kemampuan Memahami orang Lain Mempermudah Komunikasi.....	56
8.	Distribusi Jawaban Responden, Dengan Kepuasan komunikasi Merupakan Cara Memahami Orang Lain.....	56
9.	Distribusi jawaban Responden, Kemampuan Kepuasan komunikasi Sangat Penting Untuk Menjalin Kerjasama dengan sesama Rekan Kerja..	57
10.	Distribusi Jawaban Responden, Hubungan Komunikasi Yang Harmonis Antar Pegawai Dapat Menciptakan kinerja Yang Baik.....	57

11. Distribusi Jawaban Responden. Pegawai diberi Kesempatan	
Untuk Memberikan tanggapan dan Saran yang Diperlukan	58
12. Distribusi jawaban Responden, Kemampuan Memahami Bidang Kerja	
dapat Meningkatkan Prestasi Kerja	58
13. Distribusi Jawaban Responden, Hasil Kerja Yang Optimal	
Dapat Mempengaruhi Kerja	59
14. Distribusi Jawaban Responden, Dalam Menyelesaikan Suatu Pekerjaan	
Harus Tepat Waktu	59
15. Distribusi jawaban Responden. Pimpinan Memberikan Teguran	
Berupa Peringatan kepada Pegawai yang Membuat kesalahan Kerja. ...	60
16. Distribusi jawaban Responden. Pimpinan Memberikan perintah	
dan Pengarahan yang Jelas kepada Pegawai	60
17. Distribusi jawaban Responden. Ada Pegawai yang tidak Disiplin	
Akan dikenakan Sanksi	61
18. Distribusi jawaban Responden. Pimpinan Memberikan pujian	
serta Penghargaan bagi Pegawai yang Rajin	61
19. Distribusi jawaban Responden, Pimpinan Memberikan perintah Yang	
Jelas kepada Pegawai	62
20. Distribusi jawaban Responden. Pimpinan Memberikan Teguran	
Berupa Peringatan Kepada Pegawai Yang Membuat Kesalahan Dalam	
Bekerja	62

21. Distribusi jawaban Responden, Pimpinan Memeriksa Absensi Setiap Hari Kerja.....	63
22. Distribusi jawaban Responden, Adanya Rasa Tanggung Jawab Terhadap Tugas Dapat Meningkatkan hasil Kerja Yang Baik.....	63
23. Distribusi jawaban Responden, Kepuasan Kerja Pegawai Dapat Mempengaruhi Hasil Kerja.....	64
24. Distribusi jawaban Responden, Pimpinan Melakukan Pemeriksaan Hasil kerja Pada Setiap Pegawai.....	64
25. Distribusi jawaban Responden, Tanggung Jawab, Disiplin, dan Jujur sangat Diperlukan Dalam Meningkatkan Kinerja Seseorang.....	65
26. Distribusi jawaban Responden, Pegawai Harus Disiplin Waktu Dalam Bekerja	65
27. Distribusi jawaban Responden, Dengan Adanya Kedisiplinan Yang Baik Dapat Meningkatkan kinerja.....	66
28. Distribusi jawaban Responden, Pimpinan Memberikan Wewenang dan Tanggung Jawab Kepada Pegawai dalam Bekerja.....	66
29. Distribusi jawaban Responden, Kesejahteraan Hidup Pegawai diperhatikan	67
30. Distribusi jawaban Responden, Kemampuan Bekerja Sama Dapat Meningkatkan Efektivitas Kerja.....	67
31. Distribusi jawaban Responden, Keluhan-keluhan dari Pegawai Dalam Bekerja ditanggapi Oleh Pimpinan	68

32. Tabulasi dan Nilai Jawaban Responden Terhadap variabel bebas X1 (Komunikasi).....	68
33. Tabulasi dan Nilai Jawaban Responden Terhadap variabel bebas X2 (Kedisiplinan)	70
34. Tabulasi dan Nilai Jawaban Responden Terhadap variabel Terikat Y (Efektifitas Kerja).....	71
35. Kocfisien	72
36. Nilai Korelasi Ganda (R).....	73
37. Nilai R Squire.....	74
38. Hasil Uji Regresi Simuitan Anova	74



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap Organisasi bagaimana bentuk dan apapun tujuannya selalu ditopang disatukan dan melakukan fungsinya melalui proses komunikasi banyak kesulitan atau masalah yang dihadapi dan menimpa banyak orang, golongan maupun organisasi lainnya. akan dapat ditelusuri dan ditentukan pada komunikasi yang buruk. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka akan dengan mudah untuk menciptakan kedisiplinan. Berhasil tidaknya interaksi antara manusia dalam organisasi pada suatu kelembagaan ditentukan oleh kesanggupan untuk mengadakan komunikasi dengan baik, demikian juga halnya seorang pemimpin dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya, memerlukan komunikasi yang efektif dan kedisiplinan yang kuat, agar dapat mengkoordinir berbagai kegiatan perusahaan dalam usaha mencapai tujuan. Melalui komunikasi pemimpin sering mengadakan pendekatan secara keseluruhan, pemimpin sering mengadakan pendekatan secara keseluruhan, sehingga segala masalah-masalah yang berhubungan dengan disiplin tenaga kerja dapat diatasi, jika komunikasi berjalan lancar banyak usaha yang dilakukan pimpinan perusahaan di dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan, maka dari itu karyawan dituntut bekerja secara disiplin. Sistem komunikasi dan jaringan komunikasi yang dipilih oleh pimpinan

perusahaan akan mempengaruhi ketepatan dari informasi dan penugasan yang disampaikan kepada bawahannya.

Melihat begitu pentingnya peranan komunikasi maka harus ditimbulkan kesadaran bahwa ilmu komunikasi harus dapat diterapkan demi kemajuan dan perkembangan masyarakat luas. Pencapaian tujuan dan sasaran harus didukung oleh komunikasi yang efektif dan efisien. Sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan semangat dan kepuasan kerja dan akhirnya efektifitas kerja dapat terwujud. Melihat begitu pentingnya peranan komunikasi dan kedisiplinan, maka harus ditimbulkan kesadaran bahwa komunikasi dan kedisiplinan harus dapat diterapkan demi terwujudnya efektifitas kerja yang tinggi.

Berdasarkan alasan tersebut diatas penulis menjadi tertarik melakukan pembahasan lebih lanjut secara ilmiah dalam bentuk skripsi dengan memilih **Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Polonia Medan** menjadi objek penelitian karena dipandang mampu mensuplay data yang dibutuhkan dengan memilih judul yang dapat dirumuskan sebagai berikut : **"Pengaruh Komunikasi dan Kedisiplinan Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Polonia Medan"**.

8. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian alasan pemilihan judul (latar belakang) maka dirumuskan masalah sebagai berikut: "Apakah Proses Komunikasi dan Pengawasan Kedisiplinan yang diterapkan mampu meningkatkan Efektifitas kerja pegawai?".

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida Br, MS , 2003, Ekonomi Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Purwanto, Joko, 2003, Komunikasi Bisnis, Ed 2 Erlangga, Jakarta
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis Cetakan keenam, CV Alfabeta, Bandung
- Widjaya, 2000, Ilmu Komunikasi Ed.Revisi, Rieka Cipta, Jakarta
- Hafied Cangara, 2005, Pengantar Ilmu Komunikasi, Edisi Pertama, Penerbit PT, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- T. Hari Handoko, 2003, Manajemen, Edisi II, Penerbit, BPFE, Yogyakarta
- Wiryanto, 2004, Riset Sumber Daya manusia, PT. Gramedia Utama, Jakarta
- Wayne & Faule, 2006, Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Produktifitas Perusahaan, PT Remaja Rosda Karya, Bandung
- Simanjuntak, Payaman, 2000, Prinsip dan Konsep Produktifitas . Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh, LPFE-UI, Jakarta
- Mauled Mulyono, 2001, Penerapan Produktifitas dalam Organisasi . Edisi Revisi, cetakan kesepuluh , Bumi Aksara, Jakarta
- Melayu, SP, Hasibuan, 2001, Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia, Edisi Revisi, cetakan Kedelapan, CV. Haji Masagung, Jakarta
- Mudarsyah, Sinungan, 2000, Produktifitas Apa dan Bagaimana, Edisi revisi, Cetakan keenam, Erlangga, Jakarta
- M. Fitri Rahmadana, 2006, panduan Praktis Analisis Data Skripsi dan Tesis, Cita Pustaka media, Bandung