

FUNGSI KOMUNIKASI DALAM USAHA MENINGKATKAN  
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA PADA  
PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA  
TANJUNG MORAWA KABUPATEN  
DELI SERDANG



Oleh :

*Sabar Sihotang*  
No. Stb. : 97 830 0050



JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 0 1

**FUNGSI KOMUNIKASI DALAM USAHA MENINGKATKAN  
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA PADA  
PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA  
TANJUNG MORAWA KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

***Sabar Sihotang***

**No. Stb. : 97 830 0050**

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

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 0 1**

**Judul Skripsi : FUNGSI KOMUNIKASI DALAM USAHA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG**

**Nama Mahasiswa : Sabar Sihotang**

**No. Stambuk : 97 830 0050**

**J u r u s a n : Manajemen**

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



**( Drs. H. JHON HARDY, MSi )**

**Pembimbing II**



**( Hj. RATNA BALQIS NASUTION, SE, MBA )**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**



**( Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi )**

**D e k a n**



**( Drs. RASDIANTO, MS, Ak )**

**Tanggal Lulus : 13 September 2001**

## **RINGKASAN**

SABAR SIHOTANG, FUNGSI KOMUNIKASI DALAM USAHA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA TANJUNG MORAWA, KABUPATEN DELI SERDANG, ( Di bawah Bimbingan Drs. H. Jhon Hardy, MSi Sebagai Pembimbing I dan Hj. Ratna Balqis Nasution SE, MBA, Sebagai Pembimbing II)

Setiap perusahaan mengharapkan organisasinya berjalan lancar dan baik. Untuk menjaga agar organisasi perusahaan itu dapat berjalan lancar dan baik, maka diperlukan antara lain alat penghubung antar bagian dalam organisasi yaitu komunikasi. Oleh sebab itu setiap organisasi, baik dalam bentuk apapun dan apa tujuannya adalah dibantu, disatukan dan melakukan fungsinya melalui proses komunikasi.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah. Akan tetapi dalam organisasi sering terjadi komunikasi melalui penengah atau perantara, sehingga terjadi komunikasi tidak langsung. Misalkan suatu perintah menurut prinsip organisasi harus mengalir dari atas ke bawah melalui rantai-rantai komando. Demikian juga pertanggung jawaban dari bawah ke atas akan naik melalui jenjang rantai komando, sehingga prinsip akan

mempengaruhi ketetapan dari komunikasi dan penugasan yang disampaikan. Sedangkan komunikasi satu arah sering mengalami kesukaran, komunikasinya harus disusun dan direncanakan sedemikian rupa agar penerima cukup jelas.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan penulis pada PT. Barat Asia Bottling Sejahtera Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang, ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan adalah sebagai berikut: Sistem komunikasi dua arah yang diterapkan perusahaan belum berjalan sebagaimana mestinya, sehingga efektivitas dan efisiensi kerja tidak tercapai.

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem komunikasi yang diterapkan sudah memadai, di mana dalam pelaksanaan sistem komunikasi tersebut berjalan baik. Dengan kata lain dalam melaksanakan komunikasi terdapat komunikasi timbal balik (dua arah).
2. Langkah-langkah yang diambil pimpinan perusahaan dalam masalah yang timbul dalam komunikasi sudah tepat. Di mana pihak pimpinan apabila keliru dalam menyampaikan informasi, baik untuk pihak internal maupun eksternal secepatnya melakukan ralat kembali.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Pengasih, karena berkat KasihNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Adapun judul dari skripsi ini adalah : "FUNGSI KOMUNIKASI DALAM USAHA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA TANJUNG MORAWA, KABUPATEN DELI SERDANG". Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Rasdianto, MS, Ak, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, Selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi, Sebagai Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Hj. Ratna Balqis Nasution, SE, MBA, Sebagai Pembimbing II, yang telah bersedia membimbing dan membantu penulis selama penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Staf pengajar dan fungsionaris akademis Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak pimpinan PT. Barat Asia Bottling Sejahtera Tanjung Morawa beserta staf dan karyawan yang telah memberikan bantuan data untuk penulisan skripsi.
7. Ayahanda (Alm) A.S. Sihotang dan Ibunda L. Br Sito-  
hang, yang selama ini telah mengasuh, membimbing dan memberi bantuan dana atas menyelesaikan skripsi ini.
8. Istri ku yang tercinta NELLY DELIMA CHATRINE Br. SIREGAR, BSc yang selalu mendo'akan dan bersusah payah memperjuangkan serta memberi semangat maupun dorongan, juga mempersiapkan keberangkatan kuliah sampai selesainya skripsi ini.
9. Anak-anak ku yang sangat ku kasihi : Rainhard Andhika Sihotang, Rina Stephany Br. Sihotang dan Yosua Sihotang yang selama ini bersedia mengorbankan sebagian kebahagiaannya yang tak dapat dinilai harganya selama penulisan skripsi sampai selesai.
10. Seluruh rekan-rekan kampus yang sedikit banyak telah membantu penulis.

Akhirnya penulis berharap, agar skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan khususnya kepada penulis sendiri.

Medan,

2001



SABAR SIHOTANG

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I : P E N D A H U L U A N</b>	
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 .....	5
F. Metode Analisis .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian, Fungsi, Tujuan Dan Jenis-Jenis Komunikasi .....	7
B. Manfaat Saluran Komunikasi Di Dalam Organisasi .....	14
C. Proses Dan Media Komunikasi .....	16
D. Ciri- Ciri Komunikasi Yang Baik Dan Peranan Komunikasi Informal ..	23
E. Hambatan-Hambatan Terhadap Komuni- kasi Efektif .....	28



BAB III	: PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG	
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	32
	B. Sistem Komunikasi Yang Diterapkan	42
	C. Penggunaan Alat Dan Mekanisme Komunikasi .....	45
	D. Hubungan Komunikasi Dengan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja ..	47
	E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Komunikasi Dan Cara Mengatasinya .....	50
BAB IV	: ANALISIS DAN EVALUASI .....	54
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	63
	B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA	.....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. PROSES KOMUNIKASI .....	20
2. STRUKTUR ORGANISASI PT. BARAT ASIA BOTTLING SEJAHTERA TANJUNG MORAWA .....	35

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan mengharapkan organisasinya berjalan lancar dan baik. Untuk menjaga agar organisasi perusahaan itu dapat berjalan lancar dan baik, maka diperlukan antara lain alat penghubung antar bagian dalam organisasi yaitu komunikasi. Oleh sebab itu setiap organisasi, baik dalam bentuk apapun dan apa tujuannya adalah dibantu, disatukan dan melakukan fungsinya melalui proses komunikasi.

Menurut Phil Astrid S. Susanto memberikan definisi komunikasi sebagai berikut :

"Komunikasi adalah saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara dan sarana yang memungkinkan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya". 1)

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun dengan isyarat saja, dimana sangat diperlukan dalam rangka melaksanakan tugas dan melaksanakan kerja di masing-masing bagian.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah. Akan tetapi dalam organisasi sering terjadi komunikasi melalui penengah atau perantara, sehingga terjadi

---

1) Phil Astrid S. Susanto, Komunikasi Dalam Tori dan Praktek, Edisi, IV, Jilid I Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1991, hal. 43.

komunikasi tidak langsung. Misalkan suatu perintah menurut prinsip organisasi harus mengalir dari atas ke bawah melalui rantai-rantai komando. Demikian juga pertanggung jawaban dari bawah ke atas akan naik melalui jenjang rantai komando, sehingga prinsip akan mempengaruhi ketetapan dari komunikasi dan penugasan yang disampaikan. Sedangkan komunikasi satu arah sering mengalami kesukaran, komunikasinya harus disusun dan direncanakan sedemikian rupa agar penerima cukup jelas. Dalam hal ini arti komunikasi lebih luas dari pada hanya sekedar bertukar informasi atau menyampaikan kata yang menimbulkan hubungan timbal balik.

Komunikasi mempunyai peranan yang penting demi kemajuan dan perkembangan informasi di dalam masyarakat, khususnya perusahaan. Pada perusahaan, komunikasi berfungsi sebagai sumber informasi dalam menjalankan aktivitas perusahaan sehari-hari. Penerapan saluran komunikasi yang tepat oleh perusahaan, akan bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Dalam hal ini tentunya tidak terlepas dari adanya hubungan timbal balik antara pimpinan dan bawahan, atau adanya komunikasi dua arah di dalam perusahaan. PT. Barat Asia Bottling Sejahtera Tanjung Morawa adalah sebuah perusahaan industri minuman ringan, yang dalam melaksanakan aktivitasnya tentunya memerlukan komunikasi yang tepat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja perusahaan. Dipilihnya perusahaan tersebut sebagai objek

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, Manajemen Personalia, Edisi III, Cetakan Kedelapan, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1991.
- Anwar Arifin, Ilmu komunikasi Sebagai Pengantar Ringkas, Edisi I, Cetakan Keempat, Penerbit Pers Rajawali, Jakarta, 1995.
- Erwan Arbie, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Edisi II, Cetakan Keempat, Penerbit Bina Alumni Indonesia, Bandung, 1995.
- James G. Robin dan Barbara S. Jones, Effective Communication For Manager, (Komunikasi Yang Efektif Untuk Pimpinan Usahawan), Edisi III, Terjemahan R. Turman Sirait, Jilid Tiga, Penerbit Tulus Jaya, Jakarta, 1991.
- Komaruddin, Analisa Organisasi Manajemen Modern, Edisi I, Penerbit Sinar Baru, Bandung, 1992.
- Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunnikasi Teori Dan Praktek, Edisi II, Cetakan Kelima, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung, 1994.
- Phil Astrid S. Susanto, Komunikasi Dalam Tori dan Praktek, Edisi, IV, Jilid I Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1991.
- Soejono Imam, Teknik Memimpin Pegawai Dan Pekerja, Edisi II, Cetakan Kedelapan, Penerbit Aksara Baru, Jakarta, 1993.
- Sondang P. Siagian, Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Adminstrasi, Edisi II, Cetakan Ketujuh, Penerbit Gunung Agung, Jakarta, 1998.
- T. Hani Handoko, Manajemen, Edisi II, Cetakan Keempat, BPFE, Yogyakarta, 1993.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik, Edisi VIII, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi, Makalah, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1995: