

**PERANAN KOMUNIKASI TERHADAP PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN PADA PT.GITA DHARMA MEDAN**

**OLEH :**

**FRISKA HERAWATY**

**No. Stb : 98. 830. 0255**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2003**

**PERANAN KOMUNIKASI TERHADAP PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN PADA PT. GITA DHARMA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**FRISKA HERAWATY**

**NIM : 98. 830. 0255**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk  
Menyelesaikan study pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2003**

**Judul Skripsi** : Peranan Komunikasi Terhadap Pengambilan Keputusan Pada PT. Gita Dharma Medan

**Nama Mahasiswa** : Friska Herawaty

**Nomor Stambuk** : 98. 830. 0255

**Jurusan** : Manajemen

**Disetujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

  
( H. Syabriandy, Se MSi )

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

**Dekan**

  
( Drs. H. Jhon Hardy, Msi )

  
( H. Syabriandy, SE, MSi )



**Tanggal Lulus : 25 Agustus 2003**

## RINGKASAN

Peranan komunikasi terhadap pengambilan keputusan pada PT. GITA DHARMA MEDAN ( dibawah bimbingan Drs. H. Jhon Hardy, MSi sebagai pembimbing I dan H. Syahriandy, SE, MSi sebagai pembimbing II

Komunikasi merupakan suatu tingkah laku perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti / makna atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Keputusan manajemen yang bersifat strategis, taktis dan operasional dihadapi para manajer yang berbeda. Keputusan yang diambil pada tingkat strategis adalah hasil keputusan yang sebagian besar diperoleh oleh manajer. Sedangkan tingkat taktis dan operasional, keputusan-keputusan yang banyak bersifat rutin, berulang-ulang dan bersifat struktur.

Pengambilan keputusan pada PT. GITA DHARMA MEDAN adalah masalah utama pada perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dimana pengambilan keputusan pada perusahaan berjalan dengan baik, namun keefektifannya untuk berperan dalam perencanaan dan pengendalian sumber daya perusahaan belum dapat dibuktikan dalam jangka waktu singkat.

PT. GITA DHARMA MEDAN menganut struktur organisasi dan staf yang secara umum dipakai oleh banyak badan usaha dan hal pula yang dianut oleh PT. GITA DHARMA MEDAN karena ruang lingkupnya luas dan memerlukan pendamping untuk memberikan nasehat pada pimpinan.

Cara komunikasi terhadap pengambilan keputusan dilakukan secara manual yaitu dalam bentuk laporan sebagai pengelolaan data. Tiap-tiap bagian memberikan informasi disampaikan berdasarkan jenjang struktur organisasi yang dalam hal ini dari atas kebawah atau sebaliknya. Direktur perusahaan akan berusaha untuk menghasilkan tercapainya pengawasan intern yang baik, semua kegiatan yang dilakukan dilingkungan perusahaan ini saling bekerjasama.

PT. GITA DHARMA MEDAN dalam melaksanakan kegiatannya selalu menggunakan komunikasi sehingga setiap dapat mengetahui bidang-bidang yang akan dikerjakan serta dapat menghargai tugas masing-masing

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmahnirahim

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkanNya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini disusun dari hasil penelitian yang dilaksanakan di PT. GITA DHARMA MEDAN dengan judul skripsi : “ PERANAN KOMUNIKASI TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. GITA DHARMA MEDAN “.

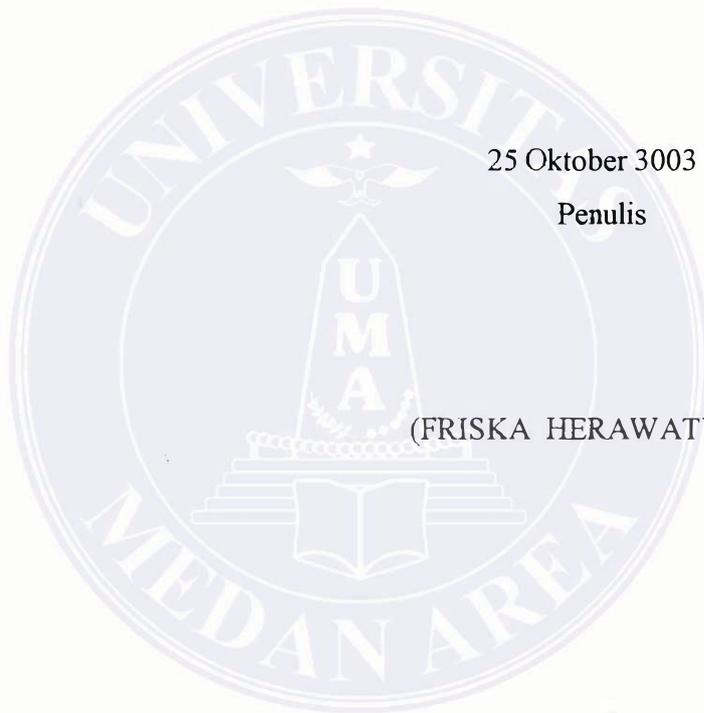
Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dari fakultas ekonomi Universitas Medan area.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan hal ini disebabkan kemampuan dan pengetahuan penulis terbatas. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu penyempurnaan ini agar skripsi ini dapat lebih bermanfaat bagi kita semua. Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H.Syahriandy, SE, MSi dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H.Jhon Hardy, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi. selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
4. Bapak H. Syahriandy, SE,MSi, Selaku Pembimbing II yang memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak pimpinan PT. GITA DHARMA MEDAN yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data hingga selesainya skripsi ini.
7. Ayahandaku Jumirah Taruno dan Ibunda Satiyem yang telah memberikan semangat dan dorongan moril dan materil dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

8. Teristimewa buat suamiku tersayang Tito Wibowo selama ini telah banyak memberikan dorongan moril dan materil untuk penulis hingga selesai skripsi ini.
9. Salam sayangku buat kakandaku Satria Eko Wijaya serta kakanda Nuranita juga salam sayangku buat adinda-adindaku Juwita Sulistiani, Suri Leni Rantika, Dedek Santoso dan Deswieke Alfrida Arianti.
10. Teman- teman stambuk 1998 semuanya khususnya Amidah, Sri Wahyuni serta teman-teman yang lain yang telah banyak memberikan bantuan moril kepada penulis.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang sesuai atas jasa-jasa yang telah mereka berikan kepada penulis.



25 Oktober 3003

Penulis

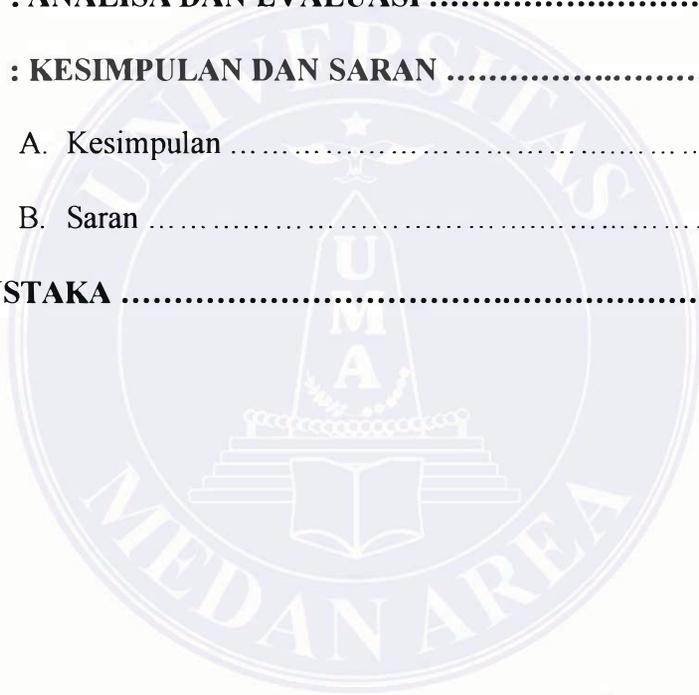
(FRISKA HERAWATY)

## DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN .....	.
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Hipotesis .....	3
D. Luas Dan Tujuan Penelitian .....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengambilan Data .....	4
F. Metode Analisis .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian dan Fungsi Komunikasi .....	6
B. Bentuk-bentuk dan Jenis-jenis Komunikasi .....	9
C. Komunikasi Yang Efektif .....	19
D. Proses Pengambilan Keputusan .....	25
E. Metode Pengambilan Keputusan .....	28

<b>BAB III</b>	<b>: PT. GITA DHARMA MEDAN</b>	
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	28
	B. Mekanisme Sistem Informasi Organisasi .....	39
	C. Komunikasi Informasi, Bagaimana Kita Mengolah Informasi .....	46
	D. Hubungan Sistem Informasi dan Komunikasi .....	47
	E. Komunikasi Informasi Yang Efektif .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>: ANALISA DAN EVALUASI</b> .....	51
<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	64
	A. Kesimpulan .....	64
	B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	67



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Alasan pemilihan judul**

Suatu perusahaan didalam menjalankan kegiatan usahanya tidak terlepas dari segala kemungkinan akan menghadapi masalah atau hambatan yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu perlu diupayakan secara maksimal bagaimana agar komunikasi didalam perusahaan dapat terjalin dengan baik, sehingga dapat menjadi cara terbaik bagi pemecahan masalah yang timbul.

Salah satu penyebab mengapa perusahaan tertentu dapat digolongkan dalam kategori maju adalah bila perusahaan tersebut memiliki manajemen yang baik dan keadaan ini sangat dipengaruhi oleh keterampilan sumber daya manusia yang mengelolanya. Faktor – faktor penyebab lainnya adalah ketekunan mengikuti perkembangan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada perusahaan yang digolongkan maju sudah tentu harus mempunyai manajemen yang baik, hal ini tergantung kepada sumber daya manusia yang menjalankan kegiatan didalam perusahaan tersebut atau dengan perkata lain, majunya perusahaan yang dapat mengikuti perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi adalah berkat adanya suatu pengelolaan kebijaksanaan manajemen yang efektif pada perusahaan.

Dewasa ini komunikasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan produktifitas karyawan, berbagai uasaha dijalankan untuk mengurangi

hambatan-hambatan yang muncul dengan melakukan pengadaan saluran informasi yang baik serta untuk membina personal yang mengelola komunikasi bagi karyawan dalam mengambil keputusan. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis dimana sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas pekerjaan, maupun pengarahan atau menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, sehingga produktivitas kerja yang dihasilkan dapat meningkat. Untuk dapat mengantur pemanfaatan tenaga kerja dengan produktivitas yang tinggi, sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik apabila terdapat komunikasi dua arah.

Pada PT. Gita Dharma Medan tentang pelaksanaan proses komunikasi formal dalam bentuk surat sering mengalami kesalahan. Misalnya surat dari sub bagian ditujukan kepada direktur tanpa melalui kepala bagian. Hal ini menyalahi prosedur, seharusnya surat yang datang dari sub bagian terlebih dahulu diserahkan kepada kepala bagian, selanjutnya diteruskan kepada direktur. Dengan demikian akan terjalin komunikasi yang efektif dan efisien, yang akan meningkatkan pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik dan berkeinginan untuk mengetahui secara mendalam mengenai komunikasi dan kaitannya dengan pengambilan keputusan, dengan menuangkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul :

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, Manajemen Personalia, Edisi Revisi, Ghalia Indonesia, Jakarta. 1994.
- Astrid. S. Susanto, Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi, Majalah Manajemen, No. 15, PPM Jakarta, Edisi April-Mei, 1995.
- J. Supranto, Metode Penelitian dan Aplikasinya Dalam Pemasaran, LPFE-UI, Jakarta. 1994.
- James G. Robin dan Barbara S. Jones, Komunikasi Yang Efektif Untuk Pemimpin Dan Usahawan, Terjemahan R. Turman Sirait, CV. Tulus Jakarta, 1993.
- James A.F. Stoner, Management, Terjemahan Agung Maulana Edisi Ke Lima, Erlangga, Jakarta 1994.
- Kartini Kartolo, Pemimpin Dan Kepemimpinan, CV. Rajawali, Jakarta, 1994.
- Raymond Mcleod, Jr. Information Processing System (Sistem Pengolahan Informasi), Jerjemahan, Agus widyantoro, Prenhallindo, Jakarta, 2002.
- T. Hani Handoko, Manajemen Umum, Cetakan Kelima, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1998.
- Unong Uchjana, Kepemimpinan dan Komunikasi, Penerbit Alumni, Bandung, 1994.
- Paregk Udai, Prilaku Organisasi, Edisi Kedua, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta. 1994.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Edisi VII, Tarsito Bandung, 1995.
- Winardi, Azas-Azas Manajemen, Penerbit Alumni Bandung. 1994.
- S. Yuwono, Ikhtisar Komunikasi Administrasi, Penerbit Liberty, Yogyakarta. 1995.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi dan Makalah, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.

## DAFTAR GAMBAR