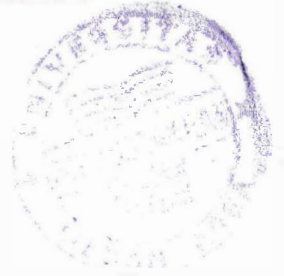


**PERANAN KOMUNIKASI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA KARYAWAN  
PADA PDAM TIRTANADI CABANG  
MEDAN DENAI**



**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MADNUR SIREGAR**

**No. STB : 99 8300 439**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 0 3**

**Judul Skripsi** : PERANAN KOMUNIKASI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PDAM  
TIRTANADI MEDAN DENAI

**Nama Mahasiswa** : Madnur Siregar

**Nomor Stambuk** : 99.830.0439

**Jurusan** : Manajemen

Menyetujui :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

( Drs. Jhon Hardy, Msi )

Pembimbing II,

( Drs. Syahriandy, Msi )

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

( Drs. Jhon Hardy, Msi )

Dekan,

( Drs. Syahriandy, Msi )

Tanggal Lulus : 2 September 2003

## RINGKASAN

Peranan komunikasi dan pengaruhnya terhadap Efektifitas Kerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai.

(Drs. Jhon Hardy, Msi, selaku Pembimbing I, Drs. Syahriandy, Msi, selaku Pembimbing II).

PDAM Tirtanadi adalah suatu Badan Usaha Milik Daerah Cabang Medan yang bergerak dibidang pelayanan air bersih untuk Medan dan sekitarnya.

Masalah yang dihadapi adalah sistem komunikasi dua arah yang diterapkan oleh perusahaan belum berjalan sebagaimana diharapkan , sehingga efektivitas dan efisiensi kerja tidak tercapai. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif dan metode deduktif. Adapun kesimpulan penulis adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi adalah cara penyampaian maksud tertentu, dengan cara merumuskan komunikasi sebagai tingkah laku, perbuatan dan kegiatan penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti atau makna.
2. Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai mempunyai struktur organisasi garis/staff dimana penempatan kepala bagian dilakukan menurut kebutuhan dari masing-masing bagian yang ada dalam organisasi perusahaan.

3. Sistem komunikasi yang ada pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai adalah berdasarkan kerjasama dari setiap karyawan dengan atasan yang mempunyai fungsi, tugas dan tanggungjawab. Sistem komunikasi secara vertikal, komunikasi yang dilakukan dalam sistem komunikasi formal, dimana terlihat bahwa komunikasi dari atasan kepada bawahan berupa instruksi, petunjuk dan penjelasan. Dengan adanya komunikasi kepada atasan, maka pimpinan dapat dimengerti, dipercaya, diterima dan dilaksanakan.
4. Peranan komunikasi untuk meningkatkan efektifitas kerja pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai adalah struktur organisasi yang telah berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing, oleh karena itu komunikasi tercapai sendirinya. Apabila komunikasi sudah berjalan dengan baik dan lancar, maka PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai telah memenuhi efektifitas kerja perusahaan.
5. Dalam usaha perusahaan, mengambil keputusan dilakukan pimpinan, segala sesuatu mengenai efektifitas perusahaan harus diputuskan oleh pimpinan. Jenis keputusan disampaikan dapat berupa tulisan maupun lisan yang kesemuanya itu dapat disampaikan dengan perangkat informasi seperti : Telephone, memo atau surat, ataupun instruksi langsung melalui pihak ketiga dan cara lainnya. Arus informasi yang disampaikan oleh pimpinan berkaitan dengan masalah-masalah yang

yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga komunikasi yang harmonis memang nyata sekali dibutuhkan.

Adapun saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan suatu bagian khusus sebagai pusat penyajian informasi yang melayani seluruh bagian-bagian dari seluruh kebutuhan informasi bagi aktivitas kegiatan perusahaan, sehingga akan tercipta spesialisasi terutama sebagai pemberian jasa layanan informasi. Dan akan lebih baik jika segala sesuatu mengenai pengolahan informasi dan penyampaian arsip informasi tersimpan dibagian ini. Oleh sebab itu perlu diperhatikan lagi mengenai hal ini.
2. Komunikasi dua arah timbal balik sangat penting bagi manajemen, sehingga informasi yang disampaikan kepada pimpinan akan cepat. Oleh karena itu perlu bagi pimpinan untuk menghilangkan jarak antara atasan dan bawahan.

Hambatan-hambatan komunikasi sedapat mungkin hendaknya dihindari, baik bagi karyawan, dari atasan maupun dari pelengkap sarana panunjang komunikasi agar komunikasi itu dalam penyampaian lebih efektif.

**Judul Skripsi : PERANAN KOMUNIKASI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PDAM  
TIRTANADI MEDAN DENAI**

**Nama Mahasiswa : Madnur Siregar**

**Nomor Stambuk : 99.830.0439**

**Jurusan : Manajemen**

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**( Drs. Jhon Hardy, Msi )**

**( Drs. Syahriandy, Msi )**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan,**

**D e k a n,**

**( Drs. Jhon Hardy, Msi )**

**( Drs. Syahriandy, Msi )**

**Tanggal Lulus : September 2003**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT serta salawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini.

Judul skripsi ini adalah "Peranan Komunikasi dan Pengaruhnya Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PDAM Tirtanadi Medan Denai" yang salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, yang semua ini tidak terlepas dari kodrat penulis sebagai manusia yang mempunyai keterbatasan. Oleh sebab itu penulis dengan kerendahan hati menerima setiap kritikan yang bersifat membangun agar keberadaan skripsi ini dapat lebih bermanfaat seperti yang diharapkan.

Di samping itu penulis juga menyadari keterbatasan penulis baik yang bersifat materil maupun moril, sehingga dalam mewujudkan tulisan ini penulis menerima bantuan dari semua pihak yang tidak dapat dinilai besarnya. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Syahriandy, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan selaku Pembimbing II.
2. Bapak Jhon Hardi, MSi, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan selaku Pembimbing I yang telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi ini.

3. Bapak Drs. Rasdianto MS.Ak, selaku Ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan kepada penulis, sehingga selesai skripsi ini.
4. Ibu Dra. Isnaniah, selaku Sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf Pengajar dan Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Kepala Cabang dan Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai yang telah memberikan kesempatan bantuan dalam memberikan data yang di inginkan.
7. Kedua orangtua, Bapak dan Ibunda yang begitu besar memberikan curahan kasih sayangnya dan senantiasa berdo'a untuk penulis serta istri tersayang Sri Marhawati Rambe, S.Sos dan ananda Nurul hasanah Siregar atas dorongan dan pengertiannya.
8. Teman mahasiswa Manajemen angkatan 99 khususnya Safaruddin Nasution, Nirwan Lubis, SE, Nasrullah dkk.

Akhirnya penulis berharap tulisan yang sangat sederhana ini bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Medan, Agustus 2003

Penulis,

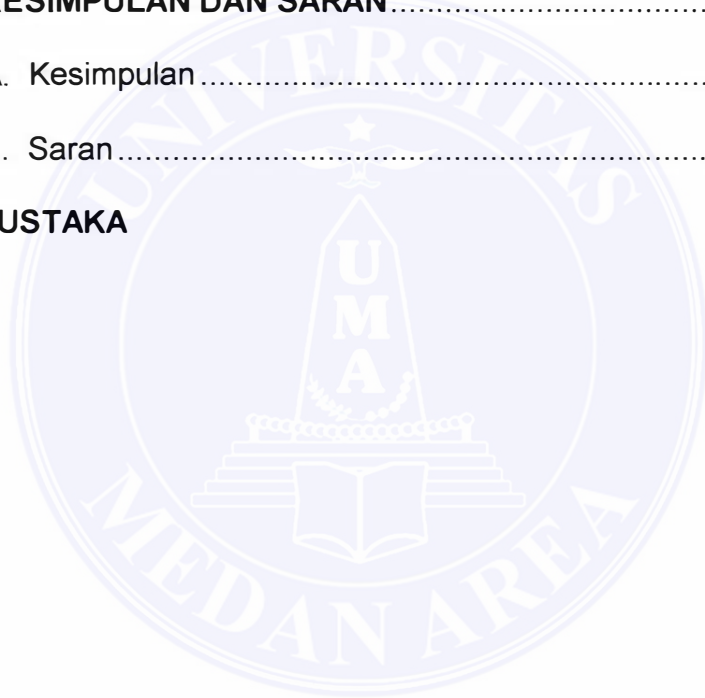
**( Madnur Siregar )**



## DAFTAR ISI

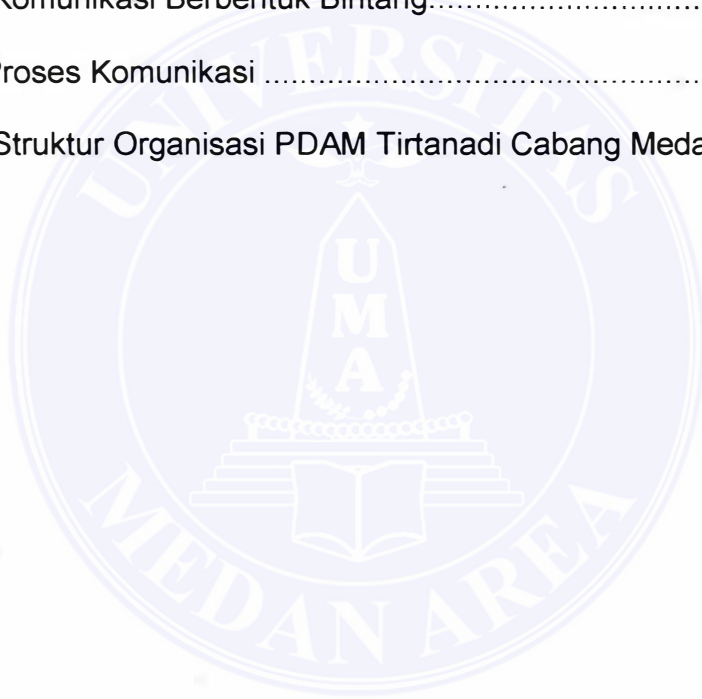
	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	2
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
F. Metode Analisis .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b> .....	7
A. Pengertian dan Jenis-jenis Komunikasi .....	7
B. Media Saluran Komunikasi .....	18
C. Proses Komunikasi .....	19
D. Hubungan Komunikasi Dengan Efektifitas Kerja .....	23
<b>BAB III : PDAM TIRTANADI CABANG MEDAN DENAI</b> .....	30
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	30

B. Jenis Komunikasi .....	45
C. Penggunaan Media Saluran Komunikasi .....	49
D. Proses Komunikasi .....	50
E. Hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya .....	52
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I Komunikasi Berbentuk Lingkar.....	13
Gambar II Komunikasi Berbentuk Rantai.....	14
Gambar III Komunikasi Berbentuk “Y” .....	15
Gambar IV Komunikasi Berbentuk Bintang.....	16
Gambar V Proses Komunikasi .....	21
Gambar VI Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai.....	34



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Dewasa ini dunia usaha banyak mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan kompleks sekali. Perubahan dan perkembangan tersebut tentu saja memberikan dampak yang bersifat positif maupun negatif terhadap pertumbuhan dan perkembangan organisasi perusahaan dalam kelangsungan usahanya.

Sejalan dengan perkembangan dan perubahan itu maka pihak manajemen sangat dituntut dapat memberikan perhatian yang lebih dalam menciptakan suatu organisasi perusahaan yang lebih baik dan terarah serta mempunyai sasaran yang lebih jelas dan pasti. Untuk mencapai hal tersebut maka bagi yang ingin mengikuti perkembangan dan perubahan, sangat diperlukan adanya suatu komunikasi yang baik dan terpadu di dalam sistem manajemen komunikasi perusahaan guna meningkatkan efisiensi waktu dan kerja, sehingga produktifitas pegawai atau karyawan dapat meningkat.

Komunikasi yang merupakan keterkaitan antara individu dengan organisasi mempunyai peran penting bagi berjalannya fungsi-fungsi dalam suatu organisasi kegiatan organisasional dalam suatu organisasi mencakup penentuan tujuan, pengambilan keputusan, pengembangan staf, keterkaitan dengan konsumen, bernegosiasi dengan pemasok, menghasilkan produk dan berinteraksi dengan peraturan yang ada.

Melihat pentingnya Peranan Komunikasi pada teknologi canggih sekarang ini, maka penulis merasa tertarik untuk membahas lebih lanjut kedalam skripsi dengan judul : Peranan Komunikasi dan Pengaruhnya Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai maka ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Sistem komunikasi dua arah yang diterapkan perusahaan belum berjalan sebagaimana diharapkan, sehingga efektifitas dan efisiensi kerja tidak tercapai”.

## **C. Hipotesis**

Menurut J. Soepranto Hipotesis adalah :

“Hipotesis adalah suatu kondisi dalam prinsip untuk sementara waktu dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan agar bisa ditarik suatu konsekwensi yang logis dan dengan cara inikemudian diadakan pengujian kebenarannya dengan mempergunakan data empiris hasil penelitian”.<sup>1)</sup>

---

<sup>1)</sup> J. Soepranto, Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran, Jakarta, 1981, hal 23.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, **Manajemen Personalia**, Cetakan Ke IV, Ghalia Indonesia Jakarta, 1993.
- George R. Terry, **Principle of Management (Prinsip-prinsip Manajemen)**, Terjemahan, Winardi, Alumni Bandung, 1994.
- Ibrahim Indra Wijaya, **Perilaku Organisasi**, Cetakan Ke III, Sinar Baru Bandung, 1996.
- Kartini Kartono, **Pimpinan dan Kepemimpinan**, Edisi Ke III, CV. Rajawali Jakarta, 1994.
- Miftah Toha, **Perilaku Organisasi**, Edisi Ke III, CV. Rajawali Jakarta, 1994.
- Onong Uchjana Efendi, **Kepemimpinan dan Komunikasi**, Edisi Ke IV, Alumni Bandung, 1996.
- Sukanto Reksohadiprojo, **Organisasi Perusahaan**, Penerbit, BPFE, Yogyakarta, 1994.
- Sondang P. Siagian, **Peranan Staf Dalam Manajemen**, Cetakan Ke III, Gunung Agung, Jakarta, 1994.
- T. Hani Handoko, **Manajemen**, Edisi Ke II, Penerbit BPFE Yogyakarta, 1993.
- J. Soepranto, **Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran**, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1981.
- S. Nasution dan M. Thomas, **Buku Penurunan Membuat Skripsi, Disertasi, Paper dan Laporan**, Penerbit Yenmarks, Bandung, 1993.