

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi komunikasi sangatlah penting, tak terkecuali dalam suatu organisasi karena, dengan adanya komunikasi yang efektif akan memudahkan dalam mengerjakan sesuatu, hal ini menyangkut tentang ada atau tidaknya *feedback* antara seorang pimpinan dengan karyawan. Karena pada dasarnya komunikasi yang efektif itu terjadi saat adanya kesamaan persepsi antara komunikator dengan komunikan. Untuk mencapai itu semua maka suatu organisasi perlu memiliki komunikasi yang efektif.

Komunikasi merupakan proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. **Sule & saefullah (2014:295)**. Steward L Tubbs, mengemukakan bahwa komunikasi dapat dikatakan efektif apabila ada lima indikasi berikut: Pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan sosial yang baik dan tindakan.

Berbagai defenisi komunikasi yang dikemukakan dalam buku **liliweri, (2011:34)** ialah:

1. Komunikasi adalah respons “diskriminatif” dari organisme terhadap stimulus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ide, emosi, keterampilan dan lain-lain melalui simbol-simbol, kata-kata, gambar, fitur dan grafik.
3. Pemilihan respon terhadap stimulus melalui simbol-simbol verbal

Umumnya organisasi sangat bergantung pada komunikasi untuk mencapai tujuannya, sedangkan untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya suatu proses komunikasi yang dapat mentransfer pesan-pesan dari pengirim ke penerima pesan. Secara umum, komunikasi mempunyai dua fungsi penting dalam organisasi yaitu, komunikasi memungkinkan orang-orang untuk saling bertukar informasi, dan komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari organisasi lainnya. **(Purwanto, 2011:23)** Organisasi atau perusahaan berusaha keras agar komunikasi didalam dan diluar perusahaan terbuka, jujur dan jelas. Mereka memahami bahwa keberhasilan yang dicapai tergantung pada kemampuan para karyawan dan menejer berkomunikasi secara efektif.

PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan Tangki Mobil Transportir BBM Pertamina di beberapa perusahaan di daerah Riau dan diluar wilayah Riau. PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru mempekerjakan para karyawan yang professional dalam proses pembuatan tangki agar tercapainya fungsi efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari produktivitas perusahaan. Produktivitas merupakan cerminan dari output dan kinerja sebuah perusahaan. Dalam mencapai kinerja yang baik serta terwujudnya keseimbangan kinerja dalam aktifitas perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperlukan komunikasi yang baik sebagai pendorong tercapainya produktivitas perusahaan dalam pencapaian tujuan.

Komunikasi yang efektif sangat mempengaruhi dalam pencapaian tujuan perusahaan, akan tetapi dalam dalam penerapan keefektivan komunikasi tersebut banyak faktor-faktor yang mempengaruhi terwujudnya penerapan efektivitas komunikasi yang optimal sehingga berdampak pada kinerja karyawan serta produktivitas organisasi. Sebagaimana harapan perusahaan pada umumnya, PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru juga mengharapkan karyawannya dapat bekerja dengan maksimal untuk mendapatkan hasil yang optimal. Agar harapan tersebut bisa terwujud, maka PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru juga harus memperhatikan komunikasi dalam organisasi lingkungan kerja para karyawannya.

Selama penulis melaksanakan penelitian di PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru, penulis melihat adanya masalah-masalah yang berkaitan dengan komunikasi, khususnya antara pimpinan dengan bawahan. Seperti mengenai pembuatan tanki yang salah ukuran kapasitasnya karena instruksi yang kurang jelas dari manajer maka tanki tersebut dikerjakan dengan kapsitas yang beda, akhirnya terjadi kesalahan. Menurut salah satu karyawan di PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru namanya disamarkan dengan inisial T mengatakan bahwa kesalahan pembuatan tanki diakibatkan karna salah ukuran yang diberikan ke bagian produksi dan juga kesalahan instruksi oleh pimpinan. Selain itu penulis juga melihat adanya masalah komunikasi antara sesama karyawan dibagian lapangan, diantara mereka terlibat selisih paham karna suatu masalah, sehingga menyebabkan

kurangnya konsentrasi dalam bekerja, namun hal ini bisa diatasi dalam beberapa hari kemudian.

Ada juga komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, disaat direktur utama berada diluar kota dan menitipkan pesan untuk menyelesaikan laporan keuangan kepada bagian keuangan, karyawan tersebut tidak langsung melaksanakan tugasnya, namun saat direktur utama pulang dari luar kota barulah karyawan tersebut melaksanakan tugasnya. Hal ini menyebabkan adanya komunikasi yang cenderung kurang disiplin, selain itu komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan karyawannya kurang efektif karna komunikasi mereka dilakukan ditempat yang suasananya ramai dan bising dengan kegiatan para karyawan, saat direktur berada diluar kota penulis juga melihat adanya komunikasi yang kurang efektif dikarnakan komunikasi mereka dilakukan lewat telepon untuk membahas produksi, sehingga sering terjadinya kesalah pahaman instruksi terhadap karyawan yang membuat karyawan tersebut terpaksa menanyai ulang ke bagian kepala logistik atau ke bagian HRD kantor apa yang akan dilaksanakan selanjutnya. Mengenai hal tersebut penulis tertarik untuk membahas dalam suatu pelaporan dengan objek PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru dengan judul **“Efektifitas Komunikasi pada PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah adalah:

**“Bagaimana cara membangun komunikasi yang efektif pada PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru?”**

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui cara membangun komunikasi yang efektif pada PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian itu adalah:

- a. Bagi penulis untuk menerapkan aplikasi ilmu dan untuk memperdalam ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama penulis duduk dibangku kuliah, khususnya tentang komunikasi kerja perusahaan.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan alternatif untuk mengambil kebijakan dan keputusan yang tepat, dan untuk mengevaluasi kebijakan dan keputusan yang telah ditetapkan selama ini, dalam rangka meninggalkan komunikasi kerja karyawan yang efektif.
- c. Untuk bahan masukan sebagai pembanding bagi pihak yang akan melakukan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Metode Penelitian

### a. Lokasi Penelitian

Pelaporan dilakukan pada PT. Sejahtera Mandiri Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Raya Pekanbaru – Bangkinang KM 16 KAV 70

### b. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penulisan adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, seperti struktur organisasi, sejarah singkat berdirinya perusahaan dan lain-lain. Selain itu sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara wawancara.

### c. Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, data kualitatif berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dirangkai dengan bermacam-macam teori pendukung

## 1.5 Sistematika penulisan laporan

Agar penulisan laporan ini sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, sistematika penulisan serta metode pelaporan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bab ini penulis memaparkan secara ringkas tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi misi perusahaan dan struktur organisasi

**BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang diambil dari beberapa sumber buku dan juga membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan masalah

**BAB IV : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari penulis