

## ABSTRAK

ERNA, Upaya Meningkatkan Proses Komunikasi yang Efektif pada PT.Triputra Taruna Lines Palembang (Dibawah bimbingan Drs. Bastoni Achmadsyah, MS dan Agatha Septianna S.R, SE).

PT.Triputra Taruna Lines Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan laut sebagai perusahaan pelayaran dan menjalankan usaha sebagai agen perusahaan pelayaran lain, termasuk sebagai perantara dalam mencari muatan barang.

Proses komunikasi yang efektif merupakan fokus pembahasan dalam skripsi ini. Adapun yang menjadi obyek penelitian pada skripsi ini adalah PT. Triputra Taruna Lines Palembang. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui keadaan umum serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh perusahaan PT.Triputra Taruna Lines Palembang dalam meningkatkan proses komunikasi yang efektif.

Di dalam menyusun skripsi ini, telah dilakukan penelitian terhadap perusahaan PT.Triputra Taruna Lines Palembang yang menghadapi kesulitan di dalam memperoleh informasi dari bawahan, karena pimpinan tidak pernah mengadakan rapat dengan bawahannya, tetapi hanya dengan kepala bagiannya saja. Akibatnya bawahan menganggap bahwa pimpinan tidak membutuhkan dan menghargai informasi dari bawahannya. Hal ini dapat juga menimbulkan rasa saling curiga antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pimpinan hendaknya mengadakan rapat tidak hanya dengan kepala bagiannya saja tetapi juga dengan semua bawahannya, karena dengan diadakannya rapat tersebut akan diketahui masalah-masalah yang dihadapi tiap bagian dan dapat dicarikan usaha pemecahannya secara bersama-sama. Usaha lain dapat juga dilakukan dengan melakukan rapat koordinasi antar bagian, yaitu rapat antara bawahan dengan kepala bagian dan kemudian dilanjutkan dengan rapat antara kepala bagian dengan atasan. Untuk lebih meningkatkan proses komunikasi yang efektif, maka disarankan agar perusahaan lebih memperhatikan dan meningkatkan komunikasi tatap muka dan melakukan umpan balik dengan bawahannya mengenai komunikasi yang dilakukannya.

Selain itu juga perusahaan ini diharapkan dapat merubah struktur organisasinya dengan menambah satu orang karyawan sebagai Kepala bagian Umum dan Personalia dan satu orang khusus menangani bagian umum di kantor.