

**BAB I**

**UPAYA MENINGKATKAN**

**PROSES KOMUNIKASI YANG EFEKTIF**

**PADA PT. TRIPUTRA TARUNA LINES PALEMBANG**

**1.1. Latar Belakang**

Komunikasi dalam hampir semua organisasi secara jelas merupakan suatu proses dinamik. Dalam perkembangan ekonomi sekarang ini, komunikasi menjadi sangat penting dan diperlukan oleh organisasi. Apabila komunikasi yang dilakukan tidak lancar atau bahkan terjadi kemacetan maka akan berakibat terhadap organisasi berupa ketidak mampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian perlu adanya sistem komunikasi yang baik dan efektif untuk dapat diterapkan dalam organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik.

Penyampaian informasi yang akurat dan pemahaman atas informasi dari satu unit (pengirim) ke unit lain (penerima) tidak hanya vital dalam perumusan dan implementasi tujuan-tujuan organisasional tetapi juga merupakan peralatan dan sarana penting melalui mana kegiatan-kegiatan organisasional lainnya dilaksanakan.

Komunikasi dalam organisasi merupakan unsur yang sangat penting, karena dengan adanya komunikasi akan memberikan gerak kehidupan pada struktur fisik organisasi, maka dapat kita samakan dengan darah dalam struktur jasad mahluk hidup (baca manusia dan hewan). <sup>ofh</sup> Sehingga bila komunikasi berhenti kegiatan organisasi juga akan berhenti. Jadi peranan komunikasi dalam organisasi merupakan motor penggerak struktur dalam organisasi, tetapi juga mencakup perubahan informasi organisasi dengan lingkungannya.

Sistem komunikasi tidak hanya mempersatukan sub unit-unit organisasi, akan tetapi juga merupakan sebuah pengertian yang sistematis, artinya berfungsi sebagai suatu rangkaian yang terurai dari saluran-saluran yang saling dihubungkan dan direkayasa untuk meneliti dan menganalisis informasi yang diperoleh dari lingkungan selanjutnya mengirimkan kembali informasi yang telah diproses tersebut kepada lingkungan.

Komunikasi juga berfungsi sebagai peralatan-peralatan utama dengan nama suatu organisasi secara sukses atau tidak sukses berhubungan dengan lingkungan tugasnya. Sistem komunikasi organisasi harus menyesuaikan diri untuk menyediakan aliran informasi yang diperlukan. Sistem komunikasi yang dikembangkan secara baik adalah mekanisme utama yang tersedia bagi organisasi untuk memonitor kondisi-kondisi lingkungan eksternal dan kemudian menyesuaikan atau mengubah operasi-operasinya.

Peranan komunikasi akan menjadi lebih kompleks dan kritis seiring dengan tumbuh kembangnya organisasi. Sebuah sistem komunikasi yang saat ini baik, mungkin besok sudah tidak dapat dipertahankan lagi dalam suatu organisasi. Maka ada kebutuhan untuk penyesuaian dalam suatu sistem komunikasi berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan organisasi dari waktu ke waktu.

Dalam pencapaian tujuan suatu organisasi perlu adanya suatu proses komunikasi yang dapat mentransfer pesan-pesan dari pemberi pesan ke penerima pesan. Proses komunikasi memungkinkan anggota organisasi bertukar informasi dengan menggunakan suatu bahasa atau simbol-simbol yang biasa digunakan. Disamping itu, melalui proses komunikasi akan diperoleh suatu hasil yang sangat berarti bagi organisasi.

Umumnya, organisasi sangat tergantung pada komunikasi untuk mencapai tujuannya. Manajemen sering mempunyai masalah tidak efektifnya komunikasi, padahal komunikasi yang efektif adalah penting bagi manajer, paling tidak ada dua alasan menurut T.Hani Handoko (1996:271), yaitu :

Pertama, komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dapat dicapai. Kedua, komunikasi adalah kegiatan untuk mana para manajer mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka.

Proses komunikasi memungkinkan manajer untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Informasi harus dikomunikasikan kepada para manajer agar mereka mempunyai dasar perencanaan, rencana-rencana harus

dikomunikasikan kepada pihak lain agar dilaksanakan. Pengorganisasian memerlukan komunikasi dengan bawahan tentang penugasan jabatan mereka. Pengarahan mengharuskan manajer untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan kelompok dapat dicapai. Komunikasi tertulis dan lisan adalah bagian esensi pengawasan. Jadi, manajer dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen mereka hanya melalui interaksi dan komunikasi dengan pihak lain.

Para manajer lebih banyak menghabiskan waktunya untuk komunikasi tatap muka atau melalui telepon dengan bawahan, rekan sejawat, penyelia, penyedia atau langganan. Manajer juga banyak melakukan penulisan atau pembuatan memo, surat dan laporan-laporan atau barangkali membaca memo, surat, dan laporan yang dikirim kepadanya.

Penggunaan nota penjualan, brosur, iklan, telepon bebas pulsa, dan berbagai bentuk promosi lainnya, adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh organisasi sebagai sarana untuk merangsang keinginan para konsumen untuk menggunakan produknya. Dalam kaitannya dengan pelayanan konsumen, komunikasi juga mempunyai peranan penting, misalnya pada bagian pengecekan kredit, tagihan-tagihan, menjawab telepon konsumen, maupun penanganan masalah-masalah yang berkaitan dengan pengaduan konsumen. Kegiatan-kegiatan tersebut dengan sendirinya menggunakan banyak komunikasi.

Hasil-hasil usaha komunikasi dapat bersifat disengaja (seseorang dengan sengaja mencoba mempengaruhi orang lain) atau tidak sengaja (tindakan

seseorang dirasa atau ditafsirkan oleh orang lain). Sehingga seluruh komunikasi bisnis merupakan suatu ajakan yang alami dan menggambarkan upaya untuk mempengaruhi perilaku dalam organisasi.

Proses komunikasi yang baik, akan membantu manajer menyeleksi pegawai-pegawai yang baik dan mendengarkan para klien, pegawai, dan manajer secara efektif. Selain itu, akan membantu manajer dalam memandu diskusi kelompok dan berpartisipasi di dalamnya, memimpin rapat, dan memudahkan manajer dalam pengambilan keputusan.

Di dalam suatu perusahaan penggunaan proses komunikasi diharapkan memperoleh titik kesamaan yaitu saling pengertian. Kemungkinan salah pengertian dengan demikian dapat dihindari, karena tidak adanya atau kurang sempurnanya penerimaan mereka yang dihubungi dapat dicegah. Walaupun komunikasi yang sempurna jarang terjadi, tetapi orang perlu berusaha sedapat mungkin melakukan hal itu. Andaikata tidak, manajer tentu tidak akan berhasil menjalankan fungsinya apalagi sebagai manajer yang memimpin.

Demikian juga dengan PT. Triputra Taruna Lines yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran dimana dalam kegiatannya membutuhkan komunikasi yang efektif guna memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan perusahaan.



PT. Triputra Taruna Lines Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayaran khususnya untuk wilayah domestik. Perusahaan melakukan transaksi penjualan jasa angkutan laut dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lain sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan dituangkan dalam Surat Perjanjian Angkutan Laut (SPAL).

Sebagaimana seperti perusahaan lainnya, perusahaan pelayaran juga dituntut untuk lebih meningkatkan proses komunikasi yang efektif dalam organisasinya. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan nampak pimpinan PT. Triputra Taruna Lines kurang memahami pentingnya informasi dari bawahan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dan mengambil keputusan secara tepat. Pimpinan hanya memperoleh informasi dari kepala bagian saja, yang diperoleh melalui rapat tanpa memperhatikan aspirasi dari bawahan. Karena pimpinan tidak pernah mengikutsertakan bawahan dalam rapat yang dilakukan. Hal inilah yang menarik untuk dilakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Upaya Meningkatkan Proses Komunikasi Yang Efektif Pada PT. Triputra Taruna Lines Palembang”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari penelitian yang dilakukan ditemukan adanya masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan PT. Triputra Taruna Lines yaitu :

1. Mengapa pimpinan hanya menghargai informasi dari kepala bagiannya saja dan tidak memperhatikan informasi dan aspirasi dari bawahan ?
2. Bagaimana upaya yang harus ditempuh perusahaan agar dapat meningkatkan proses komunikasi yang efektif ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan atau informasi yang ada hubungannya dengan penulisan skripsi ini dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui alasan pimpinan yang hanya menghargai informasi dari kepala bagiannya saja dan tidak memperhatikan informasi dan aspirasi dari bawahan.
2. Untuk menemukan upaya yang harus ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan proses komunikasi yang efektif.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengharapkan memiliki nilai guna sebagai berikut :

1. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian untuk menyusun skripsi sekaligus menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.
2. Untuk memberikan pendapat atau bahan masukan pada pejabat yang berwenang di PT. Triputra Taruna Lines dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan proses komunikasi yang efektif.
3. Untuk memberikan informasi yang berguna dan relevan, dan untuk memberikan suatu pemahaman mengenai komunikasi yang efektif bagi pihak lain.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Dalam pelaksanaan penyusunan dan penulisan skripsi ini agar diperoleh data tentang keadaan yang sebenarnya, maka perlu adanya suatu metode penelitian yaitu cara pengumpulan data dan pengolahan data yang diperlukan.

### **1.5.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada salah satu perusahaan yaitu PT. Triputra Taruna Lines yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan No.78-84 Palembang.

### **1.5.2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yaitu dengan memusatkan perhatian secara mendalam pada objek yang diteliti dalam hal ini PT. Triputra Taruna Lines Palembang.

### **1.5.3. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data**

Dalam menulis skripsi ini diperlukan data yang objektif agar sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan. Jenis data dalam penelitian ini, dikelompokkan sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data ini langsung diperoleh dari sumber data untuk mendapatkan data primer dilakukan dengan cara :

##### a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap kegiatan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan yang diinginkan.

##### b. Interview

Interview dilakukan dengan mengajukan serangkaian tanya jawab dengan pimpinan dan beberapa karyawan pada bagian-bagian tertentu sehingga diperoleh data yang akurat.

## 2. Data Sekunder

Data ini telah tersedia atau telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh berbagai pihak sehingga peneliti bisa mendapatkannya cukup dengan cara membaca beberapa literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### **1.5.4. Tehnik Analisis**

Tehnik analisis yang digunakan adalah tehnik analisis deskriptif kualitatif, yaitu menyajikan data secara umum dan terperinci, kemudian diambil suatu kesimpulan.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini dimaksudkan agar dapat mempermudah setiap pembaca dalam memahami isi daripada skripsi secara keseluruhan. Penulisan akan menjelaskan secara singkat Bab demi Bab dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan dimana di dalamnya penulis mencoba menjelaskan tentang latar belakang masalah yang akan dibahas, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian yang penulis gunakan. Dalam bab ini juga dapat dilihat sistematika dari skripsi ini.

## BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori yang digunakan yaitu pengertian komunikasi, proses komunikasi, komunikasi dalam organisasi, komunikasi antarpribadi, hambatan terhadap komunikasi yang efektif, dan meningkatkan komunikasi yang efektif.

## BAB III. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, aktivitas perusahaan, serta pengakuan pendapatan freight.

## BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai analisis masalah dan pemecahannya yaitu analisis arus informasi dalam organisasi, analisis meningkatkan komunikasi yang efektif dan analisis struktur organisasi.

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima yang merupakan bab terakhir dari keseluruhan bab ditarik kesimpulan dari bab-bab terdahulu, selain itu akan diberikan saran-saran bagi PT. Triputra Taruna Lines Palembang.