

KARYA TULIS ILMIAH

KOMUNIKASI ORGANISASI ANTAR BAGIAN
(Studi Deskriptif Komunikasi Organisasi Antar Bagian Dalam
Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Salim Food
Di PT. Putri Daya Usahatama Cirebon)



Disusun oleh:

Adhonia Cholynees Parlindungan Tampubolon

03 10 02366

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

KOMUNIKASI ORGANISASI ANTAR BAGIAN

(Studi Deskriptif Komunikasi Organisasi Antar Bagian Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Di PT. Putri Daya Usahatama Cirebon)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)
Dalam Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

Adhonnia Cholynees Parlindungan Tampubolon

03 10 02366

Disetujui oleh,



V. Sundari Handoko, S.Sos, M.Si.

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Karya Tulis : Komunikasi Organisasi Antar Bagian
(Studi Deskriptif Komunikasi Antar Bagian Dalam
Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Salim Food Di
PT. Putri Daya Usahatama Cirebon)

Penyusun : Adhonnia Cholynees Parlindungan Tampubolon

No. Mhs : 03 10 02366

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Sosiologi
dalam Sidang Ujian Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Kamis, 22 Maret 2012

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt. 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tim Penguji

V. Sundari Handoko, M.Si
Penguji Utama

Y. Kunharibowo, MA.
Penguji I

St. Nindito, M.Si
Penguji II



[Handwritten signatures of the examiners]

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adhonnia Cholynees Parlindungan Tampubolon
No Mahasiswa : 03 10 02366
Program Studi : Sosiologi
Judul Karya Tulis : Komunikasi Organisasi Antar Bagian (Studi Deskriptif Komunikasi Organisasi Antar Bagian Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Di PT. Putri Daya Usahatama Cirebon)

Menyatakan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya Tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiatisme, pencurian hasil karya milik orang lain, untuk kepentingan pribadi karena sehubungan materiil maupun non materiil, ataupun kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan Karya Tulis akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat dan ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakta yang dibentuk guna melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik institusi ini.

Yogyakarta, 22 Maret 2012



Adhonnia C. P. Tampubolon

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, Ku Persembahkan Karya sederhana ini Kepada:

- ♣ Ayah dan Ibuku yang senantiasa memberiku dorongan, doa dan semangat.
- ♣ Adeku tercinta yang selalu mendukung.
- ♣ Civitas Akademik Program Studi Sosiologi

MOTTO

Orang-orang yang berhenti belajar,
akan menjadi pemilik masa lalu.
Orang-orang yang masih terus belajar,
akan menjadi pemilik masa depan.

[Mario Teguh]

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk
hari tua.

[Aristoteles]

"Tidak ada yang mustahil bagi orang yang percaya".

[Markus 9:23]

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya,
bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka.

[Pengkhotbah 3:11a]

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan kami “Yesus Kristus” atas segala rahmat, berkat, kasih dan perlindungannya yang telah memberikan kekuatan, kesempatan dan bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Komunikasi Organisasi Antar Bagian (Studi Deskriptif Komunikasi Organisasi Antar Bagian Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk *Salim Food* Di PT. Putri Daya Usahatama Cirebon”.

Ucapan terimakasih dari dasar hati yang terdalam, penulis persembahkan kepada Ayahanda N. Tampubolon dan Ibunda M. Br Simanjuntak yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, serta kasih sayang dan doanya yang selalu dicurahkan kepada penulis. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D, selaku Kaprodi Sosiologi.
2. Ibu V. Sundari Handoko, M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah memberi bekal ilmu, membimbing dengan sabar, dan disiplin selama proses *internship* sampai saat penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
3. Bapak Y. Kunharibowo, MA selaku dosen Penguji I yang telah bersedia untuk memberikan saran dan masukan pada penulis yang membangun bagi Karya Tulis Ilmiah.
4. Bapak St. Nindito, M.Si selaku dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran pada penulis dalam ujian Karya Tulis Ilmiah.
5. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membagi banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Zulkarnain, selaku Distrik Manager PT. Putri Daya Usahatama Cirebon, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan penelitian (*internship*) ini.

7. Para Kepala Bagian (Pak Dadan, Pak Kusnanto, Pak Syahrudin, dan Pak Herlen), serta Staff dan Karyawan PT. Putri Daya Usahatama Cirebon, terimakasih atas segala bentuk kerjasama, keramah-tamahan dan waktu luang yang telah diberikan pada penulis selama pelaksanaan *internship*.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa/i Prodi Sosiologi Angkatan 2003, serta teman-teman Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta lainnya.
9. Wisma Anungrah: Lian, Ristha, Duri, Mba Ayu, Mba Atik, Uche "NakNuk", Ayu "Kecil", Mas Awan, Mas Wahyu, Mas Yoga, Mas Bro (Anto), Pak Eko, Cha Ken. *Thank's to* kebersamaan, persaudaraan dan segala bantuannya yang selama ini diberikan.....
10. "SERPIENTE" Snakes Education Community: Mas Gundul, Mas Yaya, Mas Tiwoel, Mas Paijo, Mbak Lidya, Bagus, Coen2, Chandra, Willy, Oky, Anduk, Ian Chu, Shiro, Deni. *thank's to* dukungan, doa dan perhatiannya... serta persaudaraan yang qta bangun kurang lebih 5 taon ini.... mari qta bersama-sama berjuang sobat..... ☺
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dengan perhatian, dukungan dan doa sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2012

Penulis

ABSTRAKSI

Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengatur hubungan antar individu dan kelompok, kompleksnya kehidupan manusia, membuat peranan komunikasi tidak terelakan, untuk kepentingan berinteraksi, memecahkan masalah, atau untuk menjalin hubungan baik dengan sesamanya. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana proses komunikasi organisasi antar bagian dalam pelaksanaan distribusi penjualan produk, 2) apa saja masalah dalam komunikasi organisasi antar bagian terkait dengan pelaksanaan distribusi penjualan produk dan langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi partisipatif dalam bentuk *internship*. Konsep yang digunakan: 1) komunikasi organisasi dan prosesnya; 2) komunikasi organisasi berdasarkan arah aliran informasi, baik secara vertical dan horizontal; 3) komunikasi organisasi berdasarkan koordinasi kerja.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat masalah-masalah yang timbul pada proses komunikasi organisasi antar bagian terkait dengan pelaksanaan distribusi penjualan produk, dimana penjualan dan pergudangan terdapat hambatan-hambatan komunikasi yang muncul berkenaan dengan penyampaian informasi dan kurangnya pemahaman instruksi, serta koordinasi yang secara struktur dioperasionalkan ke dalam tugas (*task*) dan fungsi (*function*) untuk dapat bekerja sama serta menciptakan kedekatan sikap dan emosional dalam tingkat pribadi dalam menjalankan fungsi unit-unit organisasi pada sistem dan prosedur yang ada.

Berdasarkan temuan masalah di dapat sesuai dengan konsep yang digunakan ternyata di PT. Putri Daya Usahatama untuk menghubungkan antar orang dan bagian perlu adanya kerjasama karyawan dengan atasan, diperlukan komunikasi organisasi sebagai tindakan aktor menyampaikan informasi kepada orang lain. Terdapat masalah mengenai ketiadaan kepercayaan kerja, kurangnya perhatian mobilitas ke bawah, hal ini berdampak pada melemahnya hubungan anggota organisasi berdasarkan struktural dan arus informasi yang berorintasi pada pekerjaan. Rendahnya hubungan anggota organisasi membuat kurangnya rasa keterbukaan diantara anggota dalam menjalankan fungsinya. Lewat komunikasi rasa ingin tahu dapat tersalurkan, hal ini mampu mendorong semangat kerja, selain itu komunikasi juga membantu menyatukan anggota organisasi untuk bekerja sama.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, Distribusi, Penjualan, dan Koordinasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Konsep	
1.5.1. Komunikasi Organisasi dan Prosesnya	7
1.5.2. Komunikasi Organisasi Berdasarkan Aliran Informasi.....	11
1.5.3. Komunikasi Organisasi Berdasarkan Koordinasi Kerja	13
1.6. Metode Penelitian	
1.6.1. Jenis Penelitian	15
1.6.2. Informan Penelitian	16
1.6.3. Subyek Penelitian	16
1.6.4. Teknik Pengumpulan Data	17
1.6.5. Teknik Analisa Data	19

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat PT. Putri Daya Usahatama	21
2.2. Struktur Organisasi PT. Putri Daya Usahatama	23
2.3. Uraian Tugas & Tanggung Jawab	25
2.4. Jenis Persebaran Produk	28
2.5. Aspek Kegiatan Usaha	29
2.6. Distribusi Penjualan Produk Barang: Sistem & Prosedurnya	
2.6.1. Sistem Distribusi Penjualan Canvas dan Dropp	30
2.6.2. Prosedur Distribusi Penjualan dengan Sistem Canvas dan Dropping	31
2.7. Prosedur Penjualan	35

BAB III TEMUAN MASALAH

3.1. Komunikasi Organisasi Antar Bagian Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Salim Food	34
3.1.1. Komunikasi Organisasi Antar Bagian Berdasarkan Alur Informasi	39
3.2. Masalah Komunikasi Organisasi Dalam Proses Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Yang Terjadi di PT. Putri Daya Usahatama	44
3.3. Hubungan Antar Personal yang Dilakukan Dalam Mengatasi Kendala Komunikasi Organisasi	50

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Komunikasi Yang Berlangsung Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk	52
4.1.1. Sistem Aliran Komunikasi Organisasi Sebagai Media Koordinasi Kerja	55
4.1.2. Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Sebagai Praktek Mobilitas Sosial	58
4.2. Langkah-langkah Mengatasi Kendala Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk	61

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Wilayah Converage Persebaran Produk Salim Food di PT. Putri Daya

Usahatama 22



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. Putri Daya Usahatama Cirebon..... 23



DAFTAR LAMPIRAN

1. Interview Guide
2. Transkrip Wawancara dengan Atasan
3. Transkrip Wawancara dengan Bagian Pergudangan
4. Transkrip Wawancara dengan Bagian Penjualan
5. Bagan Alur Prosedur Distribusi Penjualan Dengan Sistem Canvas
6. Bagan Alur Prosedur Distribusi Penjualan Dengan Sistem Dropping
7. Struktur Organisasi Pusat PT. Putri Daya Usahatama (Head Office)

