

**PENTINGNYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR
POS MANADO**

TUGAS AKHIR

**Oleh
Putri Jelita Dapat
NIM 19 051 012**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Dan Masalah Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	5
2.1.2 Tujuan Komunikasi	6
2.1.3 Proses Komunikasi	7
2.1.4 Jenis-jenis Komunikasi	8

2.1.5	Macam-macam Komunikasi	9
2.1.6	Komunikasi Pimpinan	10
2.1.6	Pengertian Kinerja.....	12
2.2	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	14
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2	Jenis dan Metode Penelitian	16
3.2.1	Jenis Penelitian	16
3.2.2	Metode Penelitian.....	17
3.3	Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	17
3.3.1	Jenis Data	17
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Kantor Pos Manado	18
4.1.1	Sejarah Perusahaan	18
4.1.2	Visi dan Misi	21
4.1.3	Struktur Organisasi.....	22
4.1.5	Sumber Daya.....	31
4.2	Pembahasan	33
4.2.1	Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Manado	33
4.2.2	Implementasi	34
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	36
5.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....		37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi dalam kehidupannya, artinya manusia memerlukan orang lain untuk saling bersosialisasi dan berinteraksi satu sama lain. Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia harus dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain dan berkomunikasi secara efektif untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Komunikasi memegang peran penting bagi kehidupan baik di masyarakat maupun dalam organisasi atau instansi. Suatu komunikasi yang baik dan lancar akan menghasilkan arus informasi yang baik untuk pimpinan dan karyawan pada suatu perusahaan. Komunikasi akan berhasil apabila pimpinan dan karyawan dapat mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan yang dimaksud atau yang di informasikan. Untuk itu sangat diperlukan keterampilan dalam penyampaian informasi pada karyawan.

Dalam setiap perusahaan atau instansi pasti memiliki seorang pemimpin yang bertugas dalam setiap pekerjaannya juga mampu dapat menggerakkan bawahannya agar bekerja sesuai rencana yang ditetapkan di lingkungan kantor.

PT POS INDONESIA (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Pada Kantor Pos Manado penulis melakukan pengamatan yang ditempatkan dibagian Unit Pelayanan Luar (UPL). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti selama Penelitian pada Kantor Pos Manado yaitu mengalami masalah dibidang komunikasi sehingga mengakibatkan komunikasi kurang berjalan dengan baik. Komunikasi di Kantor Pos Manado dikatakan tidak berjalan lancar karena kurangnya komunikasi pimpinan terhadap karyawan khususnya dibagian Unit Pelayanan Luar dan seringkali terjadi penerimaan informasi yang salah seperti pimpinan memerintahkan karyawannya untuk memvalidasi, karena banyak sekali yang harus divalidasi, contohnya validasi N2 atau Naskah Neraca ada juga validasi *Pos Giro Cash* (PGC) dalam PGC ada validasi pembayaran karyawan dan validasi terkait dokumen penerima BANSOS hal inilah yang membuat karyawan bingung dalam menjalankan tugasnya, Validasi yang dimaksudkan pimpinan yaitu validasi dokumen penerima bantuan sosial dan yang karyawan validasi hanya N2 saja, penerimaan informasi yang salah dikarenakan instruksi dari pimpinan kurang jelas sehingga tugas yang diberikan pimpinan tidak dapat terselesaikan seringkali terjadi kesalah pahaman antara pimpinan dan karyawan yang membuat hubungan atasan dan bawahan menjadi renggang yang mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

Dalam komunikasi pimpinan terhadap karyawan harus efektif, jelas dan mudah dimengerti, jika komunikasi kurang efektif mengakibatkan pekerjaan karyawan terabaikan atau pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat dengan waktu yang sudah ditetapkan, kurangnya kuantitas yang ditargetkan, serta kualitas yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Pentingnya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Manado.”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang di jelaskan di atas, maka bisa di ambil permasalahan sebagai berikut :

1. Kurangnya komunikasi dari pimpinan
2. Penerimaan informasi yang salah
3. Instruksi Pimpinan kurang jelas
4. Terjadi kesalah pahaman antara pimpinan dan karyawan
5. Kinerja karyawan menurun.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu Bagaimana Pentingnya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Manado.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Komunikasi pimpinan pada Kantor Pos Manado
- b. Untuk mengetahui pentingnya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti.

Bisa belajar memecahkan masalah yang hadir dengan menambah wawasan pengetahuan ditambah kompetensi, pengalaman dalam dunia kerja.

- b. Bagi Perusahaan.

Penelitian ini dapat menjadi bahan kritikan sekaligus menjadi solusi bagi perusahaan khususnya kepada pimpinan dalam berkomunikasi agar dapat meningkatkan kinerja pegawai.

- c. Bagi Akademis.

Menambah pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah tentang Pentingnya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.