

**ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN JASA RADIO
PADA PT. KISS GROUP MEDAN**

Oleh :

Samuel B.P Pakpahan
No. Stb : 98.830.0245



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2002**

**ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN JASA RADIO
PADA PT. KISS GROUP MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

Samuel B.P Pakpahan

No. Stb : 98.830.0245

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 2**

Judul Skripsi : **ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN JASA RADIO
PADA PT. KISS GROUP MEDAN**

Nama Mahasiswa : *Samuel B.P Pakpahan*

No. Stambuk : 98.830.0245

Jurusan : Manajemen

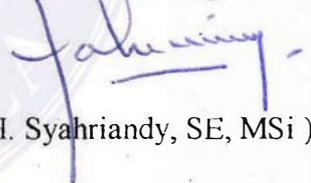
Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Drs. H. Miftahuddin, MBA)

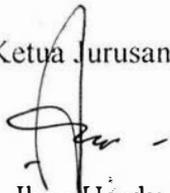
Pembimbing II



(H. Syahriandy, SE, MSi)

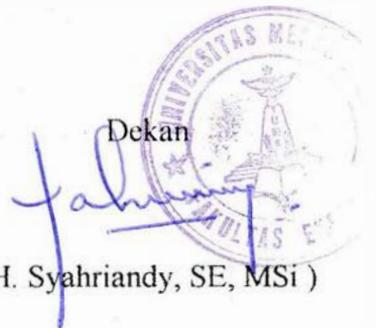
Mengetahui,

Ketua Jurusan



(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

Dekan



(H. Syahriandy, SE, MSi)

Tanggal Lulus : 19 Desember 2002

UNIVERSITAS MEDAN AREA

RINGKASAN

SAMUEL B.P PAKPAHAN, ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN JASA RADIO PADA PT. KISS GROUP MEDAN, dibawah bimbingan Drs. H. Miftahuddin, MBA, sebagai Pembimbing I dan H. Syahriandi, SE, MSi, sebagai Pembimbing II.

Organisasi menembus hampir semua tingkat kehidupan. Orang membuat suatu organisasi untuk mencapai sesuatu atau tujuan yang tidak dapat dicapai secara perorangan. Bukan hanya sekedar untuk mencapai keuntungan saja, tapi organisasi itu sengaja dibuat untuk bisa bertahan dan berkembang. Untuk itu diperlukan suatu perencanaan organisasi yang baik dan salah satunya adalah struktur organisasi. Perusahaan yang mengalami perkembangan atau penurunan bisa dilihat dari perubahan struktur organisasinya. Semakin besar suatu organisasi, maka struktur organisasinya juga akan semakin kompleks.

Bagi industri jasa hal ini penting termasuk halnya PT. KISS Group Medan yang banyak membawa pengaruh terhadap masyarakat khususnya kota Medan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang komunikasi massa dan berpengaruh besar terhadap para pendengarnya, manajemen radio secara proaktif memfokuskan usahanya pada setiap masalah yang terjadi dan berusaha untuk mengurangi dampaknya. Bagaimana komitmen perusahaan, manajemen dan karyawan mengatasi setiap masalah yang muncul sangat penting untuk dipelajari. Bertahan menghadapi krisis, berkembang dan memenangkan persaingan oleh suatu perusahaan didukung oleh kesatuan dan keselarasan seluruh

komponen yang ada, dimana mampu secara proaktif memberikan respon yang positif terhadap pengaruh eksternal perusahaan.

Dalam penelitian ini diajukan rumusan masalah yaitu : “komunikasi dan koordinasi pada struktur organisasi kurang berfungsi sehingga pelayanan kepada pendengar radio belum mencapai target”.

Berdasarkan analisis dan evaluasi atas hasil-hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Radio KISS mempunyai struktur organisasi adhocracy, dipimpin oleh seorang Managing Director yang membawahi langsung General Manager. General Manager mempunyai asisten General Manager dan membawahi Marketing Manager Administration Finance, Human Resources Department Manager dan semua Station Manager. Masing-masing tingkat ini saling berhubungan satu sama lain.
2. Misi PT. Radio KISS adalah senantiasa menghasikan pelayanan yang bermutu meliputi setiap karyawan memberikan kepuasan kepada kebutuhan konsumen dan terus - menerus meningkatkan unit-unit kerja dalam proses tersebut.
3. Dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen, PT. Radio KISS sudah merubah struktur organisasinya sebanyak tiga kali selama 34 tahun yaitu tahun 1992, 1997 dan 2002.
4. Adanya tanggung jawab dan wewenang yang didelegasikan manajer kepada karyawan tingkat rendah. Hal ini dilakukan untuk mengurangi pekerjaan manajer sekaligus salah satu cara untuk mengembangkan karyawan dalam unit kerja masing-masing.
5. Dalam kegiatan operasionalnya, pengawasan pada manajemen PT. Radio KISS relatif kurang sehingga menyebabkan partisipasi manajemen yang kurang aktif. Hal tersebut

dapat mengurangi komitmen perusahaan dalam menghasilkan pelayanan yang bermutu.

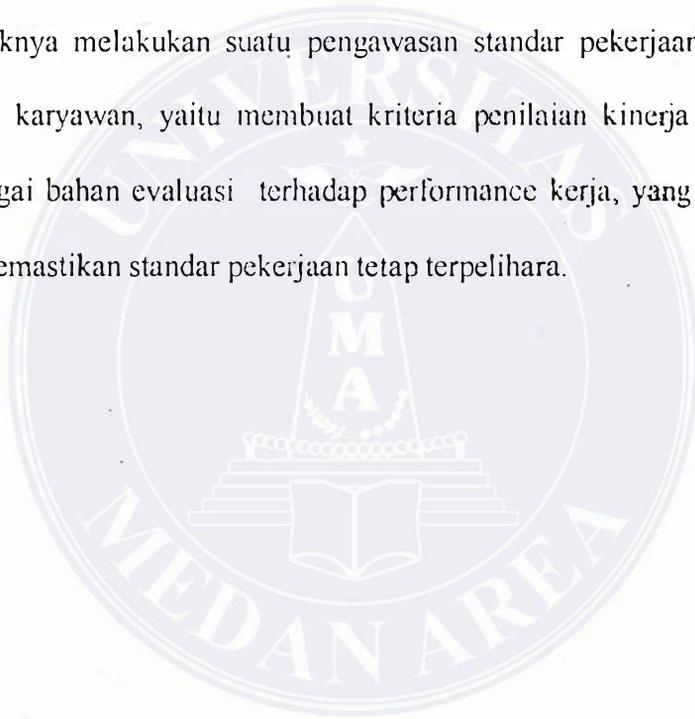
6. Manajemen PT. Radio KISS mengutamakan semua kegiatan yang dikoordinasi untuk mencapai pelayanan yang bermutu, semuanya itu dilakukan dengan komunikasi yang efektif. Ada hubungan antara manajemen, atasan dan bawahan yang sangat baik dan profesional. Melihat jumlah karyawan yang tidak terlalu banyak atau relatif sedikit, komunikasi yang lancar dapat dengan mudah dilakukan. Tidak terdapat jarak komunikasi yang jauh atau gap yang luas, antara karyawan dan atasan bisa terlihat secara akrab. Hubungan yang terlalu dekat ini dapat saja mengabaikan teguran yang seharusnya dilakukan.
7. PT. Radio KISS memberlakukan pengambilan keputusan secara sentralisasi untuk keputusan-keputusan penting dan strategis yang menyangkut pencapaian kepuasan pelanggan dan pengambilan keputusan secara desentralisasi untuk keputusan-keputusan kecil yang hanya bersifat rutin.
8. Pada PT. Radio KISS, formalisasi relatif rendah. Tidak ada dokumen resmi organisasi untuk standarnisasi pekerjaan, ataupun mempunyai tentang sikap (*attitudes*) karyawan sampai pada tingkatan dimana pekerjaan diuraikan dan peraturan diterapkan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Struktur organisasi sebaiknya ditinjau secara berkala untuk menjaga agar organisasi tetap dinamis dan hemat tenaga serta biaya dengan tujuan peningkatan pelayanan.
2. Untuk keberhasilan di masa mendatang, operasional sehari-hari sebaiknya selalu diawasi supaya tercapai produk pelayanan yang konsisten. Selain itu pengawasan ini

penting untuk menghindari kesalahan atau kelalaian yang bisa mengecewakan seorang pendengar. Ini dapat menyebabkan perusahaan kehilangan pendengarnya.

3. Untuk lebih meningkatkan pelayanan, sebaiknya disediakan wadah dalam menampung semua saran dan keluhan pendengar, misalnya menyediakan kotak saran. Dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk keluhan/saran yang dianggap sah serta ditindak lanjuti (follow up).
4. Perusahaan sebaiknya melakukan suatu pengawasan standar pekerjaan (formalisasi) yang ketat untuk karyawan, yaitu membuat kriteria penilaian kinerja (*performance evaluation*), sebagai bahan evaluasi terhadap performance kerja, yang diukur secara periodik untuk memastikan standar pekerjaan tetap terpelihara.



KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi adalah berkat bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan juga sekaligus selaku Dosen pembimbing II penulis.
2. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA, selaku Dosen pembimbing I penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Dimardi Abbas, selaku Pimpinan KISS Group yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi ini.

6. Rekan-rekan kerja KISS Group khususnya buat Kak Pipit, Bang Adi Saputro, Danny Surya, Reza, Erika dan rekan lainnya yang sudah memberikan semangat dan inspirasi untuk bahan skripsi.
7. Terkhusus ucapan terima kasih kepada Ibunda (Herlina Gultom) yang telah mendidik dan memberikan dorongan serta kepercayaan sebesar-besarnya dan juga senantiasa mendoakan demi keberhasilan ananda.
8. Adik-adik sepupuku yang centil-centil, Mery, Gope, Tina dan Acet, yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan karunia-Nya kepada kita semua, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca sekalian.

Penulis,

(Samuel B.P.P)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Hipotesis	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Organisasi dan Struktur Organisasi	7
B. Unsur-unsur Organisasi	10
C. Sistem Sentralisasi, Desentralisasi dan Formalisasi Dalam Struktur Organisasi	18
D. Bentuk-bentuk Struktur Organisasi	23
E. Kekuatan dan Kelemahan Masing-Masing Struktur Organisasi	26

	F. Hubungan Struktur Organisasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Jasa Radio	29
BAB III	PT. KISS GROUP MEDAN	
	A. Gambaran Umum	32
	B. Uraian Tugas Dalam Setiap Jabatan	38
	C. Bentuk-Bentuk Kegiatan Pelayanan	44
	D. Bentuk-Bentuk Pendelegasian Wewenang, Koordinasi dan Komunikasi	52
	E. Sistem Sentralisasi, Desentralisasi dan Formalisasi	54
	F. Hambatan-hambatan Yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya ..	55
BAB IV	ANALISIS DAN EVALUASI	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	69
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran	71
LAMPIRAN		
DAFTAR PUSTAKA		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Pada umumnya setiap perusahaan mengalami suatu perkembangan . Dimana dalam perkembangan perusahaan tersebut akan berhadapan dengan lingkungan mikro dan makro yang selalu berubah dan memerlukan perubahan dalam segala aspek yang berhubungan dan berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan dan aktivitas perusahaan.

Untuk menjaga pelaksanaan kegiatan dan aktivitas perusahaan berjalan dengan baik dibutuhkan suatu struktur organisasi yang tepat dan efektif.

Organisasi menembus hampir semua tingkat kehidupan karena setiap hari kita terlibat atau berhubungan dengan berbagai organisasi. Orang mendirikan organisasi karena alasan, organisasi dapat mencapai sesuatu yang tidak dapat kita capai secara perorangan. Untuk itu organisasi sangat perlu bagi masyarakat khususnya bagi perusahaan-perusahaan yang berjalan saat ini.

Pengorganisasian adalah merupakan alat bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengertian pengorganisasian itu sendiri adalah merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sesuai dengan sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya. Struktur organisasi adalah suatu bagan yang struktural yang secara formal berguna atau bertujuan untuk mengelompokkan, mengatur serta membagi tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi.

Dalam struktur organisasi yang baik dapat digambarkan hubungan antara pimpinan puncak dengan para bawahan, hubungan kerja dan sistem kerja yang efektif untuk mencapai tujuan dari perusahaan, hubungan pelaporan, komunikasi, prosedur pengambilan keputusan, sistem penilaian dan norma-norma yang berlaku di dalam organisasi tersebut. Disamping itu organisasi yang baik akan menunjang produktifitas dan efisiensi dalam pendayagunaan sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Semakin besar suatu organisasi (perusahaan) semakin kompleks kegiatan yang terjadi didalam organisasi, maka makin besar pula tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh pimpinan perusahaan. Untuk menjaga kestabilan dan kontinuitas perusahaan, terutama akan terlihat dalam struktur organisasinya dan tidak mutlak terletak pada keahlian top manajernya. Bagaimanapun ahlinya seorang top manajer itu memimpin, kalau tidak struktur organisasinya tidak baik maka perusahaan itu akan sulit mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

PT. Kidung Indah Selaras Suara Group Medan (PT. KISS GROUP MEDAN) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa komunikasi massa yang mempunyai konsumen yang disebut pendengar radio. Perusahaan ini memiliki struktur organisasi yang sederhana. Karena itu memungkinkan dalam proses komunikasi , pendelegasian wewenang dan koordinasi yang lancar dari manajer lini atas, manajer lini menengah hingga manajer yang dibawah. PT. KISS GROUP MEDAN telah memenangkan persaingan dari perusahaan-perusahaan yang bergerak di bisnis yang sama, sehingga saat ini sudah menjadi *market leader* di Medan.

Pembahasan terhadap pemecahan persoalan di dalam kegiatan perusahaan terutama di PT. KISS GROUP MEDAN yang berhasil menjadi market leader, ditinjau

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha Ibnu Sukotjo W., **Pengantar Bisnis Modern**, Edisi ketiga, Cetakan ketujuh, Liberty, Yogyakarta, 1999
- Fremont E. Kast, James E. Rosenzberg, **Organization and Management**, (Organisasi dan Manajemen), Terjemahan: A. Hasymi Ali, Cetakan keempat, Edisi keempat, Bumi Aksara, Jakarta, 1995
- Gibson Ivancevich Donnelly, **Organizations**, (Organisasi), Terjemahan: Djarkasih, Edisi kelima, Cetakan kedelapan, Erlangga, Jakarta, 1995
- James A.F. Stoner, **Management**, (Manajemen) Terjemahan: Alexander Sindoro, Manajemen, Jilid satu dan dua, Edisi enam, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1996
- Jeff Madura, **Pengantar Bisnis**, Buku satu, Edisi pertama, PT. Salemba Empat, Jakarta, 2001
- M. Manullang, **Dasar-dasar Manajemen**, Cetakan kelima belas, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1996
- Malayu SP. Hasibuan, **Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah**, Cetakan pertama, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2001
- Onong U. Effendy, **Radio Siaran: Teori dan Praktek**, Cetakan ketiga, CV. Mandar Maju, Bandung, 1991

Stephen P. Robbins, **Organization Teory: Structure, Design and Application**, (Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi), Terjemahan: Jusuf Udaya, Edisi ketiga, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1995

Sutarto, **Dasar-dasar Organisasi**, Cetakan keempatbelas, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1998

Ulbert Silalahi, **Asas-asas Manajemen**, Cetakan pertama, Mandar Maju, Bandung, 1996

Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik**, Edisi kedelapan, Tarsito, Bandung, 1995