

**PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK  
PT. BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN  
PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**RETNO AULIA**  
**2203110337**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

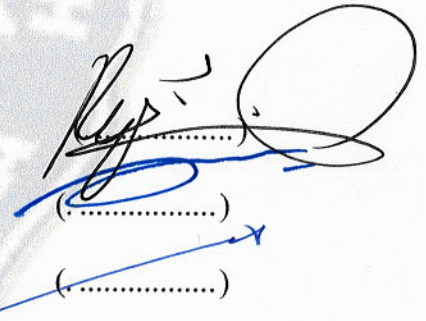
Nama : Retno Aulia  
NPM : 2203110337  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada Hari, tanggal: Kamis, 09 April 2026  
Waktu : Pukul 08.00 s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Puji Santoso, S.S., MSP.

PENGUJI II : Dr., Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom

PENGUJI III : Dr., Sigit Hardiyanto, S.Sos., M.I.Kom.



(.....)  
(.....)  
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S. Sos., M. SP.



Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S. Sos., M.I.Kom.

## BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh :

Nama : Retno Aulia

NPM : 2203110337

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Penerapan komunikasi Melalui Teori Neoklasik PT. Belawan Indah Dalam Meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan.

Medan, 02 April 2026

**Pembimbing**

**Dr., Sigit Hardiyanto, S.Sos., M.I.Kom.**

**NIDN : 0112118802**

Disetujui Oleh :

**Ketua Program Studi**

**Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom.**

**NIDN : 0127048401**

**Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S. Sos., M.SP.**

**NIDN : 0030017402**

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya, **Retno Aulia**, NPM 2203110337 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 29 April 2026

Yang menyatakan

  
  
**Retno Aulia**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, serta karuanianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "**Penerapan Komunikasi Melalui Teori Neoklasik PT. Belawan Indah Dalam Meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan**". Tidak lupa pula penulis menghadiahkan shalawat beriring salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita ke jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

Terkhusus dan teristimewa, ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua penulis tercinta Mama saya **Suriani** dan Ayah saya **Sunarto** atas segala doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, dan jerih payah untuk membesarkan, mendidik, dan menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan, doa, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya dengan segala keindahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof., Dr., Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Assoc., Prof., Dr., Arifin Shaleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc., Prof., Dr., Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc., prof., Dr., Dra. Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr., Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr., Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr., Sigit Hardiyanto, S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, serta waktunya dalam proses penulisan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Seluruh Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu dalam menyelesaikan segala berkas administrasi yang dibutuhkan selama perkuliahan
10. Seluruh jajaran Bapak/Ibu, Saudara/i yang berada di PT. Belawan Indah yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis untuk penelitian di Kantor tersebut.
11. Teruntuk Papa penulis Alm. Poniran, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusan yang telah diberikan sejak umur 2 tahun. Papa telah hadir bukan hanya sebagai sosok pengganti, melainkan sebagai ayah sejati yang dengan penuh kesabaran membesarkan, merawat, dan mendidik penulis hingga mampu berada pada titik ini.
12. Abang-abang penulis yaitu Bagas Prabowo dan Bagus Prayoga yang telah memberikan doa, dukungan, candaan, kasih sayang dan semangatnya.
13. Sahabat seperjuangan penulis, Maya Sefrianti, Adelya Mahfira, Nazwa Fazriana, dan Amira Anisa yang bersama-sama menemani penulis melewati proses pengerjaan skripsi dan selalu menemani penulis dalam proses perkuliahan.
14. Para sahabat dan teman-teman seangkatan IKO 22 FISIP UMSU yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
15. Yang terakhir dan teristimewa, kepada saya sendiri Retno Aulia, karena atas izin Allah SWT telah berhasil melewati berbagai rintangan dalam proses penyelesaian skripsi ini, terima kasih karena tidak menyerah, tetap bertahan,

dan terus berusaha meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan. Terimakasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Semoga penulis senantiasa kuat dan mampu melangkah lebih jauh ke depan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengalaman ilmu yang dimiliki penulis masih terbatas. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala saran dan masukan untuk penulisan selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembacanya dan Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan kepada kita semua. Aamiin.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

**Medan, 10 Maret 2026**

Retno Aulia

# **PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN**

**RETNO AULIA**

**NPM: 2203110337**

## **ABSTRAK**

Pentingnya komunikasi yang efektif dalam organisasi besar seperti PT Belawan Indah, di mana struktur formal yang kaku sering kali menjadi hambatan dalam penyampaian informasi dan pemahaman instruksi kerja bagi karyawan. Fokus utama penelitian ini adalah mengkaji penerapan komunikasi melalui perspektif Teori Neoklasik, yang menekankan pada aspek hubungan manusia (*human relations*) dan aspek psikologis dalam lingkungan kerja guna meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, studi pustaka, dan wawancara mendalam terhadap informan di PT Belawan Indah. Analisis data dilakukan dengan merujuk pada prinsip-prinsip Teori Neoklasik yang mengintegrasikan struktur organisasi formal dengan interaksi informal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Belawan Indah telah mengimplementasikan komunikasi neoklasik melalui pendekatan manajerial yang lebih terbuka, seperti penerapan kebijakan *Management by Walking Around* (MBWA) dan penciptaan ruang diskusi informal (seperti budaya "ngopi" atau diskusi santai). Simpulan penelitian menegaskan bahwa pendekatan yang manusiawi dan partisipatif secara signifikan meningkatkan pemahaman karyawan terhadap kebijakan perusahaan, yang pada akhirnya berdampak positif pada efisiensi operasional. Sebagai saran, perusahaan diharapkan dapat menstandarisasi agenda komunikasi informal secara rutin dan mengoptimalkan penggunaan media digital internal agar pesan-pesan organisasional dapat tersampaikan dengan baik hingga ke level operasional terbawah.

**Kata Kunci:** *Human Relations*, Komunikasi Organisasi, Produktivitas Pemahaman Karyawan, PT. Belawan Indah, Teori Neoklasik

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Akademis .....	8
1.5.2 Manfaat Teoritis .....	8
1.5.3 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika Pendahuluan .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>URAIAN TEORITIS</b> .....	<b>10</b>
2.1 Komunikasi Organisasi.....	10
2.2 Komunikasi Formal .....	13
2.3 Teori Organisasi Neoklasik .....	16
2.4 Anggaran Dasar .....	18
<b>BAB III</b> .....	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Kerangka Konsep.....	19
3.3 Definisi Konsep .....	20
3.3.1 Penerapan Komunikasi Melalui Teori Neoklasik .....	20
3.3.2 Produktivitas Pemahaman Karyawan.....	21
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	22

3.5	Narasumber.....	22
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6.1	Observasi.....	23
3.6.2	Wawancara.....	23
3.6.3	Dokumentasi .....	24
3.7	Teknik Analisis Data .....	24
3.7.1	Reduksi Data.....	25
3.7.2	Penyajian Data.....	25
3.7.3	Penarikan Kesimpulan.....	25
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	25
<b>BAB IV</b>	.....	<b>26</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>26</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	26
4.2	Pembahasan .....	37
<b>BAB V</b>	.....	<b>44</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>44</b>
5.1	Kesimpulan .....	44
5.2.	Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian.....	22
--	----

## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 3.1 Kerangka Konsep</u> .....	20
<u>Gambar 4.1 PT. Belawan Indah</u> .....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Organisasi, termasuk perusahaan besar seperti PT. Belawan Indah, pada hakikatnya merupakan sistem sosial yang dibentuk untuk mencapai tujuan bersama. Dalam mencapai efisiensi dan efektivitas, komunikasi memegang peranan vital sebagai jembatan yang menghubungkan seluruh elemen, baik struktural maupun manusiawi. Komunikasi yang efektif tidak hanya memastikan informasi mengalir lancar, tetapi juga membentuk pemahaman yang seragam di antara seluruh anggota, yang mana ini merupakan prasyarat dasar bagi kesuksesan operasional.

Jika komunikasi terhambat atau pesannya tidak dipahami dengan baik, maka risiko kesalahpahaman, inefisiensi kerja, dan bahkan konflik akan meningkat tajam. Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen fundamental yang esensial dan tak terpisahkan dari struktur operasional setiap organisasi, baik instansi publik maupun korporasi swasta. Secara hakiki, SDM bertindak sebagai aktor penggerak, perumus strategi, dan perencana utama dalam upaya untuk mencapai sasaran dan tujuan dari organisasi yang telah ditentukan. Konsekuensinya, sumber daya manusia telah diakui sebagai aset bahkan modal intelektual paling berharga yang dimiliki oleh entitas organisasi.

Kinerja dan produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh beragam variable, yang secara umum mencakup aspek peningkatan kapabilitas seperti :

Pendidikan dan pelatihan penguasaan keterampilan serta penegakan kedisiplinan kerja. Tingkat produktivitas karyawan memegang peranan krusial bagi keberlangsungan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam merealisasikan tujuan strategisnya secara langsung oleh tingginya produktivitas yang dicapai oleh karyawannya, sementara rendahnya produktivitas dapat diinterpretasikan sebagai kegagalan organisasi perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan (Samsul Rizal, 2024).

Seiring berjalannya waktu, cara pandang terhadap pengelolaan organisasi terus berkembang pesat. Setelah era klasik yang kaku, munculah Teori Organisasi Neoklasik yang memberikan penekanan pada aspek hubungan manusia (*human relations*) dan desentralisasi, namun tetap mempertahankan kerangka struktural yang formal. Teori Neoklasik berpendapat bahwa efektivitas organisasi sangat bergantung pada desain struktur organisasi (seperti *span of control* dan hierarki) yang mampu memfasilitasi komunikasi yang jelas dan delegasi wewenang yang tepat.

Dalam konteks perusahaan yang memiliki skala operasional besar dan struktur yang kompleks, seperti PT. Belawan Indah, pendekatan Neoklasik ini menjadi relevan karena ia mencoba menyeimbangkan kebutuhan akan struktur yang teratur dengan tuntutan akan fleksibilitas komunikasi antar individu. Komunikasi menurut Everett M. Rogers merupakan suatu proses di mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba kepada saling pengertian.

Menurut (Almigo, Desember 2004) produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja karyawan ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Proses kerja dari karyawan ini merupakan kinerja dari karyawan. produktivitas kerja adalah kinerja karyawan atau *performance* yang merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Data tentang produktivitas kerja ini berupa *performance appraisal*, yaitu penilaian kerja. Hal ini dikarenakan penilaian kerja merupakan faktor evaluasi bagi pihak perusahaan terhadap kerja karyawan dan juga evaluasi bagi karyawan sendiri sebagai perwujudan untuk peningkatan produktivitas kerja. Produktivitas kerja yang merupakan kinerja karyawan sebagai perwujudannya adalah *performance appraisal* atau penilain kerja, sering mengalami kendala (Ramadhani et al., 2023).

Kendala ini berupa penilaian kerja yang tidak sesuai dengan kinerja karyawan. Atasan kadang memberikan penilaian kerja yang sering mengikuti unsur subjektifitas. Sehingga penilaian kerja tinggi, namun kinerja dalam keseharian kerjanya cenderung rendah. Hal ini nantinya akan berdampak pada pengelolaan sumber daya manusia yaitu karyawan di PT. Belawan Indah. Perusahaan akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang nantinya berdampak pada produktivitas kerja.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*), merupakan subset sikap khusus yang dimiliki oleh anggota organisasi, merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain *job satisfaction* merupakan respon afektif seseorang terhadap pekerjaan (Taba, 2004) Kepuasan kerja adalah suatu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang

diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima (Rest Ismawanti, 2021).

Pada penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji tentang seberapa besar pengaruh komunikasi (X) terhadap produktivitas karyawan (Y). Pertama, menurut riset yang dilakukan Husni Fuaddi dan Afika Amenda yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Lembaga Smart Fast Global Education Pekanbaru” penelitian ini membuktikan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara komunikasi dan produktivitas kerja. Pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja sebesar 39,8%, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti motivasi dan kompensasi.

Kedua, dalam riset yang dilakukan Elok Kemala Motik, Risma Yanti, Nova Nazwa, Intan Widyanti, dan April Laksana yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Efektif Dalam Human Relation Terhadap Kinerja karyawan Serta Pembentukan Lingkungan Kerja Yang Positif dan Produktif” penelitian ini mengkaji tentang pengaruh Komunikasi Efektif yang dijalankan melalui pendekatan Hubungan Manusia (*Human Relation*) terhadap Kinerja Karyawan dan lingkungan kerja. Hasil studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Meskipun pada kedua penelitian tersebut sudah menjelaskan bahwa Kedua jurnal sepakat bahwa Komunikasi (baik secara umum maupun yang berbasis *Human Relation*) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *output* kinerja

karyawan. Tetapi penelitian ini memiliki perbedaan mendasar dan unik dibandingkan studi sebelumnya. Penelitian ini akan memperdalam fokus teoritis dengan menggunakan lensa Teori Neoklasik secara eksplisit, yang belum dilakukan oleh Jurnal A maupun Jurnal B. Selain itu, penelitian ini juga memfokuskan pengukuran pada Produktivitas Pemahaman Karyawan, bukan hanya kinerja fisik umum, sehingga memberikan kontribusi yang lebih tajam dalam menguji kualitas penyampaian pesan manajerial.

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini memfokuskan kajian pada Penerapan Komunikasi Melalui Teori Neoklasik PT. Belawan Indah Dalam Meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan. Guna menjaga fokus penelitian agar tetap terarah, mendalam, dan relevan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek kunci. Fokus utama penelitian ini secara spesifik dibatasi pada Teori Organisasi Neoklasik (*Neoclassical Theory*).

Analisis akan diarahkan untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip Neoklasik, seperti struktur hirarki, pembagian kerja, rentang kendali (*span of control*), dan formalisasi prosedur, diimplementasikan oleh manajemen PT. Belawan Indah dan bagaimana prinsip-prinsip tersebut memengaruhi pola dan alur komunikasi formal.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang lokasinya dibatasi secara eksklusif pada PT. Belawan Indah. Subjek penelitian adalah karyawan operasional dan tingkat *supervisory* yang terlibat langsung dalam siklus komunikasi formal

perusahaan dan yang kinerjanya dipengaruhi secara langsung oleh efektivitas komunikasi manajemen.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi bagaimana penerapan komunikasi melalui teori neoklasik PT. Belawan Indah dalam meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan?

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dalam Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi melalui teori neoklasik PT. Belawan Indah dalam meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan, sedangkan manfaat dalam penelitian ini untuk memperkaya khazanah ilmu komunikasi organisasi dengan menyajikan bukti empiris mengenai relevansi dan efektivitas aplikasi prinsip-prinsip Teori Neoklasik yang menekankan pada struktur, hirarki, dan formalisasi prosedur sebagai dasar perumusan strategi komunikasi manajerial. Kontribusi ini akan menjadi acuan penting bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji pengaruh model organisasi formal terhadap hasil kognitif non-fisik seperti pemahaman kerja. Tujuan akhirnya adalah mengurangi ambiguitas dan meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan secara menyeluruh, yang pada akhirnya menunjang efisiensi operasional perusahaan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Manfaat akademis adalah sebagai salah satu bentuk persyaratan dan pemenuhan kewajiban dalam penyusunan tugas akhir pada jenjang Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi FISIP UMSU.

### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis adalah untuk melihat gambaran secara umum dan nyata kondisi yang ada di lapangan dengan teori-teori yang didapatkan selama di bangku kuliah dan memperkaya kajian ilmu komunikasi organisasi, khususnya mengenai efektivitas komunikasi dalam membangun budaya perusahaan yang selaras dengan visi dan nilai korporasi.

### **1.5.3 Manfaat Praktis**

Manfaat Praktis adalah sebagai pembelajaran dan sarana untuk mengasah kemampuan bagi peneliti dalam menerapkan teori komunikasi ke dalam praktik nyata di lingkungan organisasi dalam membangun budaya organisasi

## **1.6 Sistematika      Pendahuluan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan dan juga manfaat penelitian.

## **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini membahas tentang teori yang relevan dan berkaitan dengan masalah yang diteliti dalam judul “Penerapan Komunikasi Melalui Teori Neoklasik PT. Belawan Indah Dalam Meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan” seperti teori neoklasik dengan teori pendukung *human relation*

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini mencakup jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi penelitian, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu, dan juga lokasi penelitian.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dihubungkan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada Bab II.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang merangkum hasil penelitian secara ringkas dan padat sesuai dengan tujuan penelitian, serta saran yang bersifat konstruktif untuk pihak perusahaan maupun peneliti selanjutnya. Kesimpulan pada bab ini.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi Organisasi**

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah satu makna. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham dari suatu pesan tertentu.

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan, karena sebuah perusahaan bukan hanya dijalankan sang pemilik sebagai individu, namun melibatkan banyak pekerja yang berinteraksi satu sama lain demi terjalin kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan. West dan Turner (Rustan & Hakki, 2017) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses sosial, karena melibatkan orang dan interaktif baik secara tatap muka maupun online (Deviyanti & Utami, 2023).

Menurut Laksana & Fajarwati sebagaimana dikutip oleh Oliviaputri mengungkapkan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah merupakan elemen penting dalam membangun hubungan kerja yang sehat. Karyawan merasa dihargai ketika pandangan dan opini mereka didengar oleh atasan maupun rekan kerja. Ketika karyawan dapat menyampaikan ide, keluhan, atau masukan mereka tanpa rasa takut, mereka cenderung lebih bersemangat untuk berkontribusi secara optimal (Motik et al., 2024).

Komunikasi menurut Everett M. Rogers merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba kepada saling pengertian. Berelson & Steiner mengungkapkan, “Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol- simbol, seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain.” Barnlund menyatakan bahwa, “Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego” (Amalina, 2024).

Menurut Judy C. Pearson & Paul E. Nelson (1998) Proses Dinamis Pearson dan Nelson mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang kompleks dan dinamis. Komunikasi adalah proses yang kompleks di mana pengirim dan penerima bertukar tempat dan pesan dikirim bolak-balik. Ini adalah proses dinamis yang mencakup pemahaman, respons, dan umpan balik.

M. Nurul Fadhli (2021) dalam Jurnal Ability menganalisis strategi komunikasi di MIS Azzaky Medan dengan pendekatan kuantitatif-kualitatif. Hasilnya menunjukkan ketidak efektifan komunikasi vertikal (atasan-bawahan) karena minimnya interaksi kepala sekolah, sementara komunikasi horizontal (sesama level) cukup baik meski lebih bersifat informal. Komunikasi diagonal (lintas jabatan) berjalan optimal karena kebebasan berinteraksi. Temuan kritisnya adalah ketidaksesuaian strategi komunikasi dengan struktur koordinasi organisasi, sehingga diperlukan penyesuaian pola komunikasi formal (Rosidah et al., 2025).

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Struktur organisasi cenderung mempengaruhi komunikasi, dengan demikian komunikasi dari bawahan kepada pimpinan sangat berbeda dengan komunikasi antar sesamanya (Zahara, 2018).

Komunikasi organisasi merupakan hal penting dalam penciptaan dan pemeliharaan sistem pengukuran kinerja. Komunikasi sebaiknya dari berbagai arah, berasal dari *top-down*, *bottom-up* dan secara horizontal berada di dalam dan lintas organisasi. Komunikasi organisasi sebagai transmisi berita tentang pekerjaan dari organisasi kepada karyawan dan melalui karyawan. Lebih lanjut komunikasi dalam organisasi merupakan pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi baik di kelompok organisasi formal maupun informal.

## **2.2 Komunikasi Formal**

Komunikasi formal merupakan jalur komunikasi resmi dengan rantai komando atau hubungan tugas dan tanggung jawab jabatannya dalam organisasi, sedangkan jalur komunikasi informal merupakan jalur komunikasi tidak resmi dilingkungan maupun di luar organisasi, tetapi masih berkaitan dengan fungsi tidak langsung para pimpinan organisasi. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal (Fatmawati & Pd, 2022).

Dalam organisasi terdapat beberapa jenis komunikasi organisasi yaitu:

1. Komunikasi vertikal dari atas kebawah Komunikasi yang dijalankan dengan ciri utama informasi mengalir dari jabatan yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Umumnya jenis informasi yang disampaikan sangat erat kaitanya dengan aktifitas kerja yang harus dilakukan anggota organisasi.
2. Komunikasi vertikal dari bawah ke atas Fungsi yang dijalankan pada model *bottom up* lebih menekankan bagaimana bawahan memberikan respon atas kebijakan yang ditentukan oleh organisasi, memberikan fungsi yang diberikan dari bawahan ke atasan berguna untuk memberikan input dalam proses pengambilan keputusan organisasi, memberikan pertimbangan apa yang perlu dilakukan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara optimal, memberikan pertimbangan kepada pemimpin untuk membuat keputusan yang tepat dalam menyelesaikan suatu masalah ataupun membuat kebijakan.
3. Komunikasi horizontal Inti dari komunikasi horizontal lebih mengedepankan pada penyampaian informasi kepada orang- orang yang berada pada level atau otoritas yang sama/ sederajat. Komunikasi horizontal memiliki fungsi memperlancar aktifitas organisasi dalam melakukan koordinasi perencanaan dan pelaksanaan tugas-tugas yang harus diselesaikan, menyelesaikan permasalahan yang harus dihadapi bersama, memfasilitasi tercapainya pemahaman bersama atas perbedaan yang muncul untuk menyelesaikan masalah tersebut, memberikan dukungan dalam hubungan kerja yang produktif.

Sementara komunikasi informal adalah model interaktif berdasarkan persahabatan, kedekatan antara karyawan dan berbagi masalah profesional dan pribadi. Komunikasi informal memiliki beberapa fungsi dalam suatu organisasi, yaitu adaptasi, ekstensi, promosi, konflik, penghindaran dan saling melengkapi. Pada komunikasi organisasi, pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik organisasi, aturan organisasi, manfaat, kebiasaan, dan informasi lain yang tidak terkait dengan instruksi dan alasan (Monika & Kusumawardhani, 2023).

Pesan tugas ini mengacu pada pesan yang terkait dengan penyelesaian tugas organisasi oleh anggota organisasi. Pemberitahuan ini termasuk memberi tahu karyawan tentang kinerja tugas mereka yang efektif, seperti pelatihan karyawan, perekrutan, penargetan, dan aktivitas lain yang terkait dengan produksi, layanan pemasaran, dan lainnya.

Komunikasi memiliki peranan besar dalam organisasi. Menurut Sendjaja (Bungin 2009:278), organisasi baik yang berorientasi untuk mencari keuntungan maupun nirlaba, memiliki 4 fungsi organisasi, yaitu: fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif. Keempat fungsi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Fungsi Informatif Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Seluruh anggota organisasi berhak memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang didapatkan oleh anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaan secara lebih pasti (Angelica & Kalesaran, 2016).

- b. Fungsi Regulatif Berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif. Pertama, berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan, dan juga member perintah atau instruksi supaya dilaksanakan sebagaimana mestinya. Kedua, berkaitan dengan pesan regulative yang berorientasi pada kerja. Artinya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan boleh untuk dilaksanakan.
- c. Fungsi Persuasif Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh pegawai akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding apabila pemimpin sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.
- d. Fungsi Integratif Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan pegawai dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Menurut (Jonathan E. Schroeder, 2015). Komunikasi juga bisa disebut sebagai indentitas, dimana komunikasi dibangun dan dikonsumsi sebagai budaya kontemporer yang diturunkan secara turun menurun yang akhirnya menjadi sebuah sejarah (Pratala, 2018).

### 2.3 Teori Organisasi Neoklasik

Dalam kajian Howtorne, Elton Mayo menekankan bahwa rancangan organisasi akan menghasilkan hubungan, kelompok kerja, dan sikap antara manajemen dan karyawan. Di sisi lain, Chester Bernard menekankan bahwa manajer memiliki peran penting dalam mempermudah komunikasi dan organisasi, dalam pandangan mereka organisasi adalah sistem Kerjasama *Dongles MC. Gregor* simulasi teori organisasi seperti titik sumbu dengan huruf X dan Y, di mana X adalah sisi negatif dan Y adalah sisi positif. Hubungan antara manajemen dan karyawan bergantung pada perspektif dan kerjasama antara keduanya *Warren Bennis* juga menyatakan bahwa organisasi yang ideal adalah yang fleksibel dan di mana keahlian menggantikan kekuasaan (Prisilia et al., 2025).

Menurut Jaelani (2021), teori neoklasik menekankan pentingnya hubungan sosial dan motivasi dalam organisasi. Ciri-ciri utama teori neoklasik meliputi:

1. Penekanan pada komunikasi dan hubungan antarindividu
2. Fokus pada kepuasan kerja dan motivasi karyawan
3. Desentralisasi kekuasaan relatif lebih tinggi dibandingkan teori klasik

Pengakuan terhadap dinamika kelompok informal dalam organisasi. Kelebihan teori ini adalah mengakui bahwa faktor manusia sangat berpengaruh pada keberhasilan organisasi, sehingga aspek sosial dan psikologis perlu diperhatikan. Namun, kelemahannya adalah tidak memberikan pedoman yang jelas tentang struktur dan prosedur organisasi yang sistematis.

Cara pandang teori-teori tradisional/klasik mengenai organisasi bahwa organisasi digerakkan oleh otoritas manajemen, karyawan hanyalah alat guna menjalankan rencana manajemen, maka ini semua berimplikasi terhadap proses komunikasi di dalam organisasi. Proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dipandang hanya sebagai alat untuk koordinasi dan kontrol dari pihak manajerial. Aktivitas komunikasi yang menyangkut tahap perencanaan dan pengambilan keputusan sifatnya terpusat di sekitar jajaran atas organisasi (Yovita Sabrina Sitepu, 2011).

Menurut Goldhaber (1993) menyebut daerah klasik ini sebagai *The Classical School*. Perhatian pada teori klasik organisasi hampir seluruhnya berkenaan dengan rancangan dan struktur organisasi, bukan pada manusianya. Alat utama yang digunakan adalah *Organization Chart*. Model Neoklasik tanpa perkembangan teknologi kurang realistik untuk membuat analisis, supaya lebih realistis maka ditambahkan faktor perkembangan teknologi yang dapat mempengaruhi pertumbuhan pendapatan. Cara yang paling umum adalah memasukkan perkembangan teknologi sebagai elemen dalam fungsi produksi. Modal dan tenaga kerja diasumsikan dapat mengambil keuntungan dari adanya perkembangan teknologi.

Berdasarkan model pertumbuhan Neoklasik dengan perkembangan teknologi memberi landasan yang cukup untuk menunjukkan adanya faktor yang berperan dalam menjelaskan perbedaan pertumbuhan regional. Dengan mengubah

Persamaan ke dalam model pertumbuhan regional maka akan terlihat bahwa perbedaan dapat terjadi karena perbedaan perkembangan teknologi antar wilayah, pertumbuhan stok modal yang mungkin berlainan antar wilayah dan pertumbuhan tenaga kerja dapat juga berlainan antar wilayah.

#### **2.4 Anggaran Dasar**

Fokus penelitian ini dirumuskan untuk membatasi cakupan studi agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara mendalam, sesuai dengan prinsip penelitian kualitatif yang mengedepankan eksplorasi makna dan proses. Secara spesifik, penelitian ini berfokus pada dua dimensi utama dalam lingkup PT. Belawan Indah yaitu mendeskripsikan secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip komunikasi yang berlandaskan Teori Neoklasik (*Human Relations*) diterapkan oleh manajemen dan pimpinan di PT. Belawan Indah.

Hal ini mencakup identifikasi saluran komunikasi dua arah, mekanisme penyampaian *feedback*, serta upaya membangun hubungan interpersonal yang partisipatif dan terbuka diantara karyawan dan manajemen dan menggali pengalaman dan persepsi karyawan terhadap komunikasi tersebut, serta mengkaji seberapa jauh komunikasi Neoklasik berkontribusi dalam meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan. Hal ini diukur melalui kedalaman pemahaman karyawan terhadap kebijakan kerja, prosedur operasional, dan tujuan strategis perusahaan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

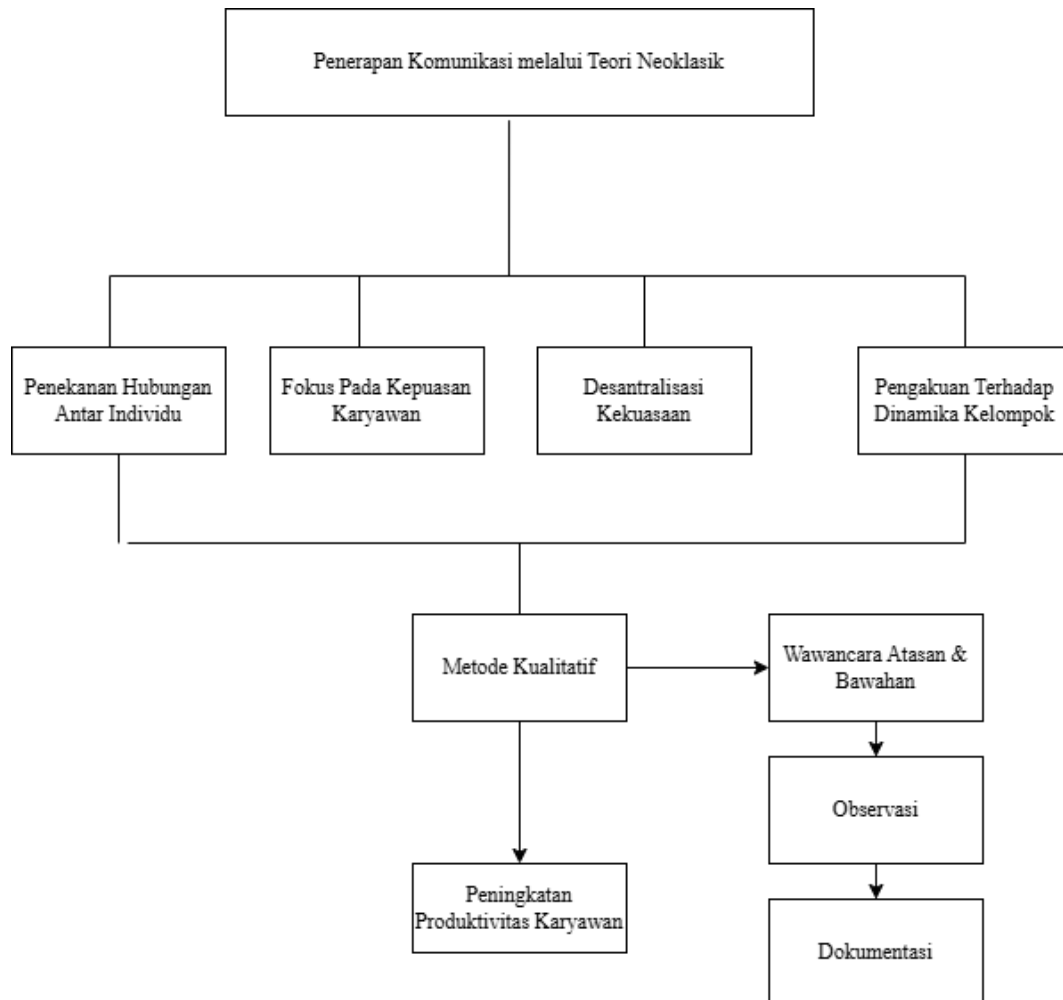
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dimulai dengan pola pikir induktif yang berarti peneliti mengumpulkan data dari fenomena ataupun kejadian sosial yang ada di lapangan, kemudian menarik kesimpulan dari data tersebut.

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menggali dan menjelaskan fenomena yang kompleks, serta mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang konteks sosial dan budaya yang berkaitan dengan subjek yang diteliti (Faustyna,2023). Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara konkret yang menjelaskan tentang penerepan komunikasi melalui teori neoklasik PT. Belawan Indah dalam meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan.

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep merupakan Gambaran alur pemikiran penelitian yang menunjukkan hubungan antara konsep – konsep teoritis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kerangka konsep membantu peneliti dalam menentukan arah analisis serta membatasi focus kajian agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian.

**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**



### 3.3 Definisi Konsep

Kerangka konsep merupakan penjelasan atau gambaran mengenai hubungan antara konsep-konsep atau unsur-unsur yang akan diteliti atau diukur dalam suatu penelitian. Berikut adalah kerangka konsep pada penelitian ini :

#### 3.3.1 Penerapan Komunikasi Melalui Teori Neoklasik

Penerapan komunikasi melalui teori neoklasik merujuk pada proses manajemen komunikasi di PT. Belawan Indah yang didasarkan pada Teori

Organisasi Neoklasik. Teori Neoklasik merupakan pengembangan dari era klasik yang kaku, yang menekankan pada aspek hubungan manusia (*human relations*) dan desentralisasi, namun tetap mempertahankan kerangka struktural yang formal (Agustin et al., 2025). Dalam konteks perusahaan berskala besar dan kompleks seperti PT. Belawan Indah, pendekatan ini relevan karena berusaha menyeimbangkan kebutuhan akan struktur yang teratur dengan tuntutan fleksibilitas komunikasi antar individu

### **3.3.2 Produktivitas Pemahaman Karyawan**

Produktivitas pemahaman karyawan adalah konsep inti yang menjadi fokus pengukuran unik dalam penelitian ini, berbeda dari sekadar kinerja fisik umum. Konsep ini merupakan hasil kognitif non-fisik yang ditimbulkan dari efektivitas penyampaian pesan manajerial. Produktivitas pemahaman karyawan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat kedalaman pemahaman karyawan terhadap hal-hal krusial yang berhubungan dengan pekerjaan dan perusahaan.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian**

No.	Kategorisasi	Indikator
1.	Teori Organisasi Neoklasik ( <i>Neoclassical Theory</i> )	- <i>Human Relation</i> - <i>Organization Chart</i> - Keterlibatan Manajemen
2.	Produktivitas Pemahaman Karyawan	- Kebijakan Kerja - Prosedur Operasional - Strategis Perusahaan

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

### 3.5 Narasumber

Narasumber merupakan proses penting dalam menjalankan penelitian, terutama penelitian kualitatif. Narasumber harus berupaya untuk mendapatkan kerjasama yang baik dari subjek penelitian (responden). Dukungan dari responden bergantung pada cara peneliti melaksanakan tugasnya untuk mengumpulkan informasi yang akan dijadikan data. Data ini diperlukan untuk menyusun rumusan yang sebaik mungkin guna mencapai tujuan penelitian (Wulandari et al., 2024). Narasumber pada penelitian ini adalah Karyawan dan Manajerial atau Supervisor PT. Belawan Indah yang menghadapi langsung proses peningkatan produktivitas kerja dan komunikasi antara karyawan kepada atasan.

## **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.6.1 Observasi**

Pengumpulan informasi melalui observasi lapangan langsung dikenal sebagai observasi (Semiawan, 2010). Zainal Arifin dalam bukunya Kristanto (2018) menyatakan bahwa observasi adalah suatu metode yang melibatkan pendokumentasian dan kemudian mempelajari secara cermat berbagai peristiwa baik dalam lingkungan alamiah maupun buatan manusia dengan cara yang metodis, logis, objektif, dan masuk akal (Aisyah, Nadia, 2025).

### **3.6.2 Wawancara**

Menurut Bungin (dalam Sugiyono 2014) yang dikutip oleh (Gustiana, 2022) bahwasannya wawancara mendalam, proses memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung antara pewawancara dengan informan atau pewawancara, dengan atau tanpa penggunaan strategi dialog, terkait dengan wawancara dan pengakuan dampak sosialnya dalam kehidupan publik untuk beberapa waktu yang relatif lama. Secara umum wawancara dan wawancara mendalam tidak jauh berbeda, hanya wawancara mendalam yang sering dilakukan dan membutuhkan waktu yang lama dengan informan di daerah pencarian (Gustiana, 2022). Wawancara dalam penelitian ini menggunakan Teknik wawancara terstruktur artinya peneliti telah mempersiapkan pertanyaan yang telah disusun didalam pedoman wawancara dengan menggunakan konsep teori Neolasik meliputi human relation, organization charte, keterlibatan manajemen, kebijakan kerja, prosedur operasional dan strategi perusahaan yang

ditujukan kepada narasumber yang memiliki pengetahuan dan pengalaman untuk mengungkapkan gambaran nyata fenomena mengenai penerapan komunikasi melalui terori neo klasik PT Belawan Indah dalam meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data berbagai dokumen yang dilakukan dengan cara mencatat informasi yang akurat dari berbagai sumber. Secara lebih luas, dokumentasi mencakup kegiatan mencatat dan mengklasifikasikan informasi dalam bentuk tulisan, foto, gambar, atau video. Sistem manajemen dokumen adalah suatu sistem penyimpanan terpusat yang memungkinkan banyak pengguna mengakses dokumen terbaru dari satu lokasi pusat, yang juga mempermudah distribusi dokumen kepada pengguna (Hasan, 2022). Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi rekaman wawancara peneliti dengan narasumber dan foto aktivitas wawancara yang dilakukan berdasarkan kebutuhan yang diteliti.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merujuk pada cara atau Langkah-langkah yang digunakan untuk mengolah, mengorganisir, dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan dalam sebuah penelitian, dengan tujuan untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat dan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menarik kesimpulan yang sah dan

memberikan pemahaman yang tepat berdasarkan data yang ada (Wijaya, 2018). Analisis data dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **3.7.1 Reduksi Data**

Reduksi data adalah Langkah dalam menyaring, menyederhanakan, dan mengatur data yang telah dikumpulkan selama penelitian untuk menyoroti informasi yang paling

### **3.7.2 Penyajian Data**

Penyajian data adalah proses menyusun dan menyajikan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dapat memberikan informasi yang jelas.

### **3.7.3 Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan yaitu proses menganalisis hasil-hasil yang diperoleh dari pengolahan dan interpretasi data, kemudian merumuskan jawaban atau temuan utama yang berkaitan dengan pertanyaan atau tujuan penelitian mengatur data yang telah dikumpulkan selama penelitian untuk menyoroti informasi yang paling penting.

## **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Belawan Indah, KIM, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2025 sampai dengan April 2026.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian**

PT. Belawan Indah adalah salah satu perusahaan transportasi darat yang paling mapan di Sumatera, menyediakan rangkaian transportasi terintegrasi yang komprehensif untuk melayani pengiriman barang ke kota-kota besar di Sumatera, Jawa dan bergerak ke seluruh Indonesia. Perusahaan ini termasuk industry Logistics, Freight & Delivery Services yang berlokasi utama di Jalan Raya Pelabuhan Nomor 1, Simpang Kampung Salam Kota Medan.

Secara konsisten PT. Belawan Indah meningkatkan armada modern untuk mempertahankan standar layanan dan juga untuk merespons perubahan dalam tuntutan pasar sehingga berfokus pada memaksimalkan nilai klien. PT. Belawan Indah merupakan sebuah tim yang terdiri dari lebih dari seribu staf yang bekerja untuk perusahaan, mulai dari tingkat manajemen hingga operasi, supir dan personil pemeliharaan, Belawan Indah mempromosikan semangat tim dan profesionalisme di tempat kerja.

**Gambar 4.1 PT. Belawan Indah**



Sumber: id linkedin.com

Belawan Indah telah berkomitmen untuk menyediakan transportasi harga yang andal dan kompetitif dengan dukungan dari bengkel yang telah mapan dan depot strategis di kota-kota besar. Layanan yang disediakan meliputi pengiriman barang yang meliputi layanan *forwarding* dari pelabuhan utama di Indonesia ke lokasi yang ditunjuk. Truk di perusahaan PT. Belawan Indah dilengkapi dengan GPS yang dapat dilacak dan mengantarkan barang secara aman, dan memuaskan klien adalah hal yang paling utama. PT. Belawan Indah juga dilengkapi dengan beberapa pergudangan di beberapa bagian Sumatera untuk penyimpanan barang sementara sebagai bagian dari layanan nilai tambah perusahaan kepada klien.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Hasil Penelitian**

Setelah melakukan pengumpulan data di lapangan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi di dapatkan berbagai informasi terkait dengan efektivita komunikasi melalui teori neoklasik yang di lakukan PT. Belawan Indah dalam meningkatkan produktivitas pemahaman karyawan. Wawancara dilakukan terhadap orang yang dianggap memiliki kapasitas dalam objek

penelitian, yaitu satu orang manager bagian SDM, dua diantaranya merupakan Supervisor lapangan dan staff Gudang PT. Belawan Indah.

Adapun biodata narasumber sebagai berikut:

No	Nama	Usia	Pendidikan	Jabatan	Masa Kerja
1.	Misriadi	33 Tahun	S1	Manajer Operasional/SDM	9 Tahun
2.	Hermanto	43 Tahun	SMA	Supervisor Lapangan	13 Tahun
3.	Tri Andikus	28 Tahun	SMA	Staff	6 Tahun

Sumber: Olahan data 2026

Penyajian data hasil penelitian ini disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam kategorisasi penelitian, yaitu Teori Organisasi Neoklasik dan Produktivitas Pemahaman Karyawan. Data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap tiga informan yang merepresentasikan level manajerial hingga staf operasional di PT. Belawan Indah. Teori neoklasik muncul sebagai penyempurnaan atas teori klasik yang dianggap terlalu kaku dan mengabaikan aspek manusiawi. Di PT. Belawan Indah, penerapan teori ini terlihat dari keseimbangan antara struktur formal perusahaan yang besar dengan fleksibilitas komunikasi antar individu.

Berdasarkan temuan di lapangan, manajemen PT. Belawan Indah tidak hanya mengandalkan otoritas formal, tetapi juga membangun kedekatan emosional untuk menciptakan kepercayaan (*trust*). Hal ini sesuai dengan pandangan *Elton*

*Mayo* bahwa hubungan sosial dalam kelompok kerja sangat menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaan.

Informan Misriadi (Manajer Operasional/SDM) mengungkapkan bahwa kedekatan tidak tercipta secara otomatis, melainkan melalui inisiatif manajemen untuk hadir di tengah-tengah karyawan. Beliau menjelaskan:

"Kami menerapkan Management by Walking Around (MBWA). Secara teoritis, ini bukan sekadar jalan-jalan, melainkan upaya membangun modal sosial. Saya sering turun langsung ke divisi-divisi, menyapa mereka, dan mendengar aspirasi secara langsung agar tidak ada jarak hierarki yang kaku. Dengan cara ini, karyawan merasa suara mereka didengar oleh manajemen puncak."

Berdasarkan pernyataan tersebut, bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pihak manajemen bersifat aktif dan partisipatif. Kehadiran langsung manajer di lapangan menunjukkan adanya upaya untuk mengurangi jarak struktural dan menciptakan komunikasi dua arah yang lebih efektif. Pendekatan ini juga diperkuat oleh Hermanto (Supervisor Lapangan) yang menggunakan metode informal untuk mencairkan ketegangan di lapangan. Beliau menyatakan:

"Kunci kepemimpinan saya adalah sering ngopi bareng anggota. Di saat santai itulah kita tanya kabar keluarga mereka atau kendala pribadi. Kalau mereka sudah merasa dianggap sebagai saudara sendiri, mereka akan kerja lebih semangat, jujur, dan tidak merasa tertekan oleh perintah."

Pendekatan komunikasi yang dilakukan supervisor bersifat informal dan kekeluargaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya terjadi dalam situasi formal, tetapi juga melalui interaksi santai yang mampu meningkatkan kedekatan emosional.

Sementara itu, Tri Andikus (Staff) menekankan bahwa rasa saling menghargai adalah fondasi dari kepercayaan. Ia menambahkan:

"Pendekatan atasan di sini lebih ke arah saling menghargai. Kalau ada yang melakukan kesalahan atau punya masalah, manajemen mencoba mendengarkan alasan kami dulu tanpa langsung menyalahkan. Kepercayaan kami tumbuh karena atasan juga terbuka dan jujur kepada kami, sehingga komunikasi tidak terasa satu arah."

Komunikasi yang dirasakan oleh karyawan bersifat terbuka dan tidak menghakimi. Hal ini menciptakan rasa nyaman bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat maupun permasalahan yang dihadapi. PT. Belawan Indah menunjukkan kepedulian pada aspek psikologis yang menurut Abraham Maslow merupakan bagian dari kebutuhan akan rasa aman (*security needs*). Penerapan teori neoklasik di PT. Belawan Indah menunjukkan pergeseran paradigma dari manajemen yang sekadar memerintah menjadi manajemen yang merangkul. Dalam konteks ini, hubungan manusia (*human relation*) diposisikan sebagai variabel utama yang menentukan kelancaran operasional. Manajemen menyadari bahwa setiap individu di dalam perusahaan memiliki karakteristik psikologis yang berbeda, sehingga pendekatan yang dilakukan bersifat personal namun tetap profesional.

Kedekatan emosional yang dibangun melalui interaksi langsung di lapangan berfungsi sebagai jembatan untuk menghapus kekakuan birokrasi. Ketika seorang manajer atau supervisor mampu memposisikan diri sebagai mitra kerja yang peduli terhadap aspek pribadi karyawan, maka muncul rasa aman dan kepercayaan. Kepercayaan inilah yang menjadi modal sosial yang sangat kuat, karyawan tidak lagi merasa diawasi oleh "polisi perusahaan", melainkan didampingi oleh pemimpin yang suportif. Hal ini berdampak langsung pada keterbukaan informasi,

di mana karyawan menjadi lebih jujur dalam melaporkan kendala di lapangan tanpa rasa takut akan sanksi yang membabi buta.

Misriadi menekankan “Saya sering turun langsung ke lapangan untuk mendengar apa yang mereka rasakan. Dengan begitu mereka tahu bahwa manajemen peduli dan tidak hanya memberi perintah dari atas.”

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa keterlibatan langsung manajemen menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan, karena karyawan merasa diperhatikan secara langsung. Bagi narasumber Hermanto secara teknis mengatur jeda istirahat yang cukup di lapangan untuk mereduksi stres kerja.

“Kalau kita sudah dekat seperti keluarga, mereka tidak akan sungkan untuk jujur. Jadi kepercayaan itu muncul dari kedekatan, bukan dari jabatan.”

Hal tersebut merupakan kepercayaan yang dibangun melalui hubungan interpersonal, bukan hanya berdasarkan struktur organisasi. Oleh karena itu atasan tidak hanya mengontrol bawahan saja, hal itu yang mempengaruhi antara kedekatan atasan dengan bawahan. Pandangan narasumber Tri Andikus, membangun komunikasi melalui hubungan interpersonal dengan mengedepankan prinsip keterbukaan antara pimpinan dengan bawahan.

“Kami percaya sama atasan karena mereka juga terbuka ke kami. Jadi komunikasi tidak satu arah.”

Transparasi dalam komunikasi menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan yang saling percaya. Ketika komunikasi berlangsung secara dua arah, karyawan tidak hanya berperan sebagai penerima pesan, tetapi juga sebagai pemberi masukan. Hal ini menciptakan interaksi yang lebih dinamis dan partisipatif dalam organisasi.

Dalam perspektif neoklasik, struktur organisasi (seperti *span of control* dan hierarki) harus memfasilitasi komunikasi yang jelas, bukan menghambatnya. Informan sepakat bahwa struktur organisasi di PT. Belawan Indah telah mengalami modifikasi menjadi lebih ramping (*lean*) untuk mendukung arus informasi yang cepat. Selanjutnya, terkait perhatian perusahaan terhadap kondisi psikologis karyawan, Misriadi mengungkapkan bahwa

“Kami menyediakan fasilitas seperti ruang konseling dan gathering rutin untuk menjaga harmonisasi kerja agar karyawan tidak jenuh dengan rutinitas operasional yang berat.”

Pandangan narasumber Misriadi mengemukakan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada aspek produktivitas kerja, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan dengan cara menjaga harmonisasi kerja sebagai rutinitas aktivitas karyawan di PT. Belawan Indah. Penyediaan fasilitas dan kegiatan yang bersifat rekreatif menunjukkan adanya upaya untuk menjaga keseimbangan antara tuntutan kerja dan kebutuhan emosional karyawan. Salah satu ciri khas teori neoklasik adalah pengakuan terhadap dinamika kelompok informal. Di PT. Belawan Indah, kelompok informal ini menjadi katalisator koordinasi formal. Hermanto menyatakan bahwa:

“Saya biasanya mengatur waktu istirahat yang cukup untuk anggota supaya mereka tidak stres di lapangan.”

Peran supervisor sangat penting dalam menjaga kondisi mental karyawan, terutama dalam pekerjaan yang memiliki tekanan tinggi. Pengaturan waktu kerja yang baik menjadi salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan.

Selain perspektif dari pihak supervisor, peneliti juga mengkaji bagaimana komunikasi tersebut dirasakan secara langsung oleh karyawan sebagai penerima utama pesan dalam organisasi. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana komunikasi yang dibangun oleh manajemen dan supervisor dapat dipahami, diterima, dan diinternalisasi oleh karyawan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Dalam hal ini, Tri Andikus sebagai staf operasional memberikan pandangannya terkait pengalaman komunikasi yang ia rasakan di lingkungan kerja. Ia menyatakan bahwa:

“Kalau ada yang sakit atau berduka, kami biasanya iuran dan datang menjenguk. Itu bikin kami merasa saling memiliki.”

Budaya solidaritas antar karyawan menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Hubungan sosial yang kuat tidak hanya meningkatkan kenyamanan kerja, tetapi juga memperkuat loyalitas terhadap perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut, peran supervisor tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan manajemen, tetapi juga sebagai mediator komunikasi yang menjembatani kepentingan organisasi dengan kebutuhan karyawan. Pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh supervisor cenderung lebih fleksibel dan kontekstual, karena disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan supervisor dalam mengadaptasi gaya komunikasi agar lebih mudah diterima oleh karyawan. Pada aspek struktur organisasi, Misriadi menyatakan bahwa:

“Struktur yang ramping memangkas birokrasi panjang yang seringkali menjadi penyebab distorsi informasi dari manajemen kepada staf operasional.”

Penyerdehanaan struktur organisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap kelancaran arus komunikasi di dalam perusahaan. Struktur organisasi yang lebih ramping mampu meminimalisir panjangnya jalur birokrasi yang sebelumnya berpotensi menghambat proses penyampaian informasi dari tingkat manajemen ke karyawan operasional. Dengan berkurangnya tahapan hierarki, pesan yang disampaikan tidak perlu melalui banyak perantara, sehingga risiko terjadinya distorsi informasi, kesalahpahaman, maupun keterlambatan dalam penerimaan pesan dapat diminimalisir. Hermanto menyampaikan bahwa:

“Jalur yang jelas memudahkan koordinasi saat ada masalah di lapangan, jadi tidak perlu berputar-putar.”

Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mempermudah proses komunikasi serta pengambilan keputusan di dalam perusahaan. Struktur yang tersusun secara jelas dan sistematis memungkinkan setiap individu dalam organisasi memahami posisi, peran, serta alur koordinasi yang harus dilalui dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya kejelasan tersebut, proses penyampaian informasi menjadi lebih terarah, karena setiap pesan disampaikan melalui jalur yang tepat tanpa menimbulkan kebingungan mengenai kepada siapa informasi tersebut harus ditujukan. Untuk memperkuat temuan tersebut dari sudut pandang karyawan sebagai pelaksana langsung di lapangan, peneliti kemudian menggali informasi dari informan berikutnya Tri Andikus selaku staf operasional menyatakan bahwa:

“Kami jadi tahu siapa yang bertanggung jawab, jadi instruksi lebih jelas.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi yang jelas memberikan kepastian bagi karyawan dalam melaksanakan

tugas dan tanggung jawabnya. Kejelasan mengenai siapa yang memiliki wewenang serta siapa yang bertanggung jawab terhadap suatu pekerjaan membuat karyawan tidak mengalami kebingungan dalam menerima maupun menjalankan instruksi kerja. Hal ini juga meminimalisir terjadinya miskomunikasi, tumpang tindih pekerjaan, maupun kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Peneliti menyimpulkan bahwa struktur organisasi memberikan kepastian dalam pelaksanaan tugas dan komunikasi kerja. Dalam hal komunikasi informal, Misriadi mengungkapkan bahwa:

“Grup WhatsApp per divisi adalah saluran komunikasi sekunder yang sangat krusial, bahkan lebih cepat dari surat formal.”

Pemanfaatan teknologi digital menjadi faktor pendukung utama dalam komunikasi organisasi modern, karena mampu mempercepat penyampaian informasi serta meningkatkan efisiensi komunikasi antar bagian dalam perusahaan. Melalui media digital, informasi dapat disampaikan secara *real-time* tanpa terhambat oleh jarak dan waktu, sehingga proses koordinasi menjadi lebih cepat dan responsif.

Selain itu, penggunaan teknologi digital juga mempermudah penyampaian pesan secara lebih fleksibel dan interaktif, sehingga karyawan dapat lebih mudah memahami informasi yang diberikan. Dengan demikian, teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas komunikasi organisasi secara keseluruhan. Hermanto menyatakan bahwa:

“Informasi sering lebih cepat sampai lewat obrolan santai atau WhatsApp dibanding jalur resmi.”

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi informal memiliki keunggulan dalam hal kecepatan penyampaian informasi dibandingkan dengan komunikasi formal. Melalui obrolan santai maupun media seperti WhatsApp, informasi dapat disampaikan secara langsung tanpa harus melalui prosedur administratif yang panjang, sehingga pesan lebih cepat diterima oleh karyawan. Selain itu, komunikasi informal juga cenderung lebih fleksibel dan mudah diakses, sehingga memudahkan proses koordinasi dalam situasi yang membutuhkan respon cepat. Dengan demikian, komunikasi informal berperan sebagai pelengkap yang efektif dalam mendukung kelancaran komunikasi organisasi. Tri Andikus menambahkan bahwa:

“Komunikasi jadi lebih santai, jadi kami tidak kaku dalam melakukan pekerjaan karena merasa enjoy.”

Komunikasi informal mampu menciptakan suasana kerja yang lebih fleksibel dan nyaman sehingga karyawan merasa tidak adanya kesenjangan antara atasan dan bawahan yang ditetapkan oleh pimpinan. Terakhir, terkait pemahaman terhadap disiplin kerja, Misriadi menyatakan bahwa:

“Kami ingin karyawan disiplin bukan karena takut, tapi karena paham dampaknya terhadap kerja dan bonus mereka.”

Pendekatan persuasif lebih efektif dalam membangun kesadaran disiplin karyawan. Peneliti menilai bahwa pendekatan persuasif lebih efektif dalam membangun kesadaran disiplin karyawan, karena mendorong karyawan untuk memahami pentingnya disiplin berdasarkan manfaat yang mereka peroleh, bukan karena rasa takut terhadap sanksi. Dengan demikian, perilaku disiplin yang terbentuk cenderung lebih konsisten dan berasal dari kesadaran diri. Selanjutnya, Hermanto selaku Supervisor Lapangan menyampaikan bahwa:

“Saya selalu datang lebih awal supaya anggota merasa sungkan kalau terlambat.”

Keteladanan merupakan salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang efektif dalam membangun disiplin kerja. Peneliti melihat bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh atasan memiliki pengaruh yang kuat terhadap sikap dan kebiasaan karyawan, karena secara tidak langsung menjadi contoh yang diikuti dalam lingkungan kerja. Dengan datang lebih awal, supervisor tidak hanya menyampaikan pesan tentang pentingnya kedisiplinan secara verbal, tetapi juga memperkuatnya melalui tindakan nyata yang dapat dilihat langsung oleh karyawan. Tri Andikus menyatakan bahwa:

“Kami saling mengingatkan supaya kerja cepat selesai dan bisa pulang bareng.”

Adanya pernyataan yang disampaikan oleh narasumber bahwasanya disiplin kerja tidak hanya berasal dari atasan, tetapi juga terbentuk dari kesadaran kolektif antar karyawan. Indikator ini mengukur keberhasilan komunikasi manajerial dalam menciptakan pemahaman yang mendalam terhadap aspek-aspek krusial perusahaan. Kebijakan Kerja dan Kedisiplinan Penegakan disiplin di PT. Belawan Indah bergeser dari sekadar sanksi menjadi internalisasi nilai-nilai organisasi.

## **4.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Komunikasi Melalui Teori Neoklasik PT. Belawan Indah dalam Meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam perusahaan berhasil dicapai melalui integrasi yang harmonis antara struktur formal

dan pendekatan hubungan manusiawi. Berdasarkan hasil temuan, rumusan masalah mengenai bagaimana strategi komunikasi neoklasik mampu meningkatkan pemahaman karyawan terjawab melalui penggunaan metode *Management by Walking Around* (MBWA) dan pendekatan informal yang membangun kepercayaan serta keterbukaan informasi.

Manajemen tidak lagi hanya mengandalkan otoritas kekuasaan, melainkan aktif membangun kedekatan emosional untuk meruntuhkan sekat hierarki yang kaku, sehingga setiap instruksi dan kebijakan perusahaan dapat diterima dengan lebih jernih oleh staf operasional. Selain pendekatan personal tersebut, peningkatan produktivitas pemahaman juga didukung oleh penyederhanaan struktur organisasi yang lebih ramping guna meminimalisir hambatan birokrasi dalam penyampaian pesan.

Fenomena ini sejalan dengan temuan penelitian Sulhansyah & Hidayat (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi pemimpin yang baik sangat penting untuk meningkatkan kinerja, terutama dalam menciptakan rasa nyaman serta kedekatan emosional dengan karyawan. Penciptaan lingkungan kerja yang harmonis melalui pertukaran informasi yang positif antara atasan dan bawahan terbukti secara empiris mampu menstimulasi peningkatan semangat kerja dan loyalitas, di mana karyawan merasa dihargai eksistensinya secara manusiawi (Sulhansyah & Hidayat, 2023).

Meskipun Teori Neoklasik sangat menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, teori ini tidak serta-merta menghilangkan struktur formal (*organization chart*). Sebaliknya, struktur tersebut dimodifikasi agar lebih

responsif. PT. Belawan Indah telah menerapkan struktur organisasi yang dikategorikan *lean* atau ramping. menjelaskan bahwa perampingan struktur ini sengaja dilakukan untuk memangkas birokrasi yang panjang, sehingga distorsi atau penyimpangan informasi dari atas ke bawah maupun sebaliknya dapat ditekan seminimal mungkin.

Bagi level *supervisor* dan staf operasional, struktur yang ramping ini memberikan kejelasan instruksi. Pihak staff sepakat bahwa jalur pelaporan yang jelas sangat membantu mereka di lapangan. Ketika terjadi keadaan darurat atau kendala mendesak (misalnya masalah teknis pada armada pengiriman), mereka tidak perlu kebingungan mencari tahu siapa penanggung jawabnya, melainkan bisa langsung melaporkan masalah tersebut ke atasan secara langsung tanpa harus "berputar-putar" melewati rantai komando yang berbelit-belit. Kejelasan ini sangat krusial dalam menunjang produktivitas pemahaman operasional.

Hal ini didukung oleh penelitian Sulhansyah & Hidayat (2023), yang juga menemukan bahwa pemanfaatan jaringan komunikasi baik formal maupun informal (seperti membagikan informasi atau edaran melalui *WhatsApp*) merupakan adaptasi penting dalam organisasi. Komunikasi informal tidak hanya berfungsi sebagai alat pelengkap, melainkan juga sarana interaksi langsung yang paling cepat untuk mencegah penyebaran rumor, menyelesaikan konflik atau kesalahpahaman secara dini, dan mempercepat respons terhadap lingkungan operasional yang tidak pasti (Sulhansyah & Hidayat, 2023).

Produktivitas pemahaman karyawan sangat ditentukan oleh bagaimana sebuah kebijakan kerja dikomunikasikan. Di PT. Belawan Indah, kedisiplinan tidak

ditegakkan melalui pendekatan otoriter (ancaman sanksi semata), melainkan melalui proses internalisasi nilai. Pihak atasan menegaskan bahwa pihak manajemen selalu berupaya memberikan pemahaman yang logis kepada karyawan: bahwa kedisiplinan individu akan berdampak langsung pada pencapaian kinerja kolektif, yang pada akhirnya akan menentukan besaran bonus atau *reward* yang mereka terima.

Untuk memastikan seluruh lapisan memahami kebijakan, manajemen melakukan sosialisasi secara berulang (repetisi) melalui *briefing* atau apel pagi. Supervisor seperti Bapak Hermanto secara aktif menerjemahkan instruksi manajemen puncak ke dalam bahasa lapangan yang sederhana dan mudah dicerna oleh anggota. Jika ada staf yang belum paham, ruang untuk berdiskusi dan bertanya sangat terbuka lebar.

Strategi komunikasi yang terstruktur dan repetitif ini sangat relevan dengan studi Damayanti & Hardiyanto (2024), yang menyoroti bahwa pemberian pengarahan secara kontinu sangat penting untuk membentuk sikap dan perilaku kerja (seperti disiplin, jujur, sopan, dan tanggap). Pimpinan yang memiliki kemampuan komunikasi dan pengetahuan manajerial yang baik akan mampu mentransformasikan aturan kerja menjadi sebuah budaya yang dengan ikhlas dijalankan oleh karyawan (Damayanti & Hardiyanto, 2024).

Salah satu temuan paling menonjol yang membuktikan tingginya produktivitas pemahaman karyawan di PT. Belawan Indah adalah proses evaluasi *Standard Operating Procedure (SOP)* yang bersifat dua arah (*bottom-up* dan *top-down*). Menurut Bapak Misriadi, SOP di perusahaan tidak bersifat kaku.

Manajemen secara periodik melakukan evaluasi SOP dengan menampung laporan kendala teknis langsung dari staf lapangan.

Praktik ini terbukti sejalan dengan pandangan Damayanti & Hardiyanto (2024) yang menyatakan bahwa strategi manajemen komunikasi memerlukan pemahaman yang mendalam dalam menyusun spesifikasi pekerjaan atau *job description* (termasuk SOP). Komunikasi yang baik menjamin bahwa rancangan SOP dapat diterima, dimengerti, dan dilaksanakan tanpa adanya kebingungan instruksional. Keterlibatan karyawan dalam penentuan cara kerja membuat mereka jauh lebih bertanggung jawab terhadap fungsi pekerjaannya (Damayanti & Hardiyanto, 2024).

Bermuara dari serangkaian pendekatan Neoklasik di atas, PT. Belawan Indah secara nyata merasakan dampak positif terhadap pencapaian target strategisnya. Bapak Misriadi memaparkan bahwa visi jangka panjang perusahaan adalah membangun lingkungan kerja yang suportif. Komunikasi yang humanis telah secara dramatis menurunkan friksi dan konflik internal di antara karyawan dan departemen. Hal ini menciptakan efisiensi operasional karena energi karyawan difokuskan pada penyelesaian tugas, bukan pada perselisihan birokrasi.

Secara konseptual, fenomena ini sangat kuat didukung oleh literatur akademik. Damayanti & Hardiyanto (2024) menyimpulkan bahwa implementasi strategi manajemen komunikasi yang baik secara berkesinambungan (dievaluasi per hari, minggu, dan bulan) sangat berkontribusi pada terjaganya kualitas pelayanan dan stabilitas keberlangsungan perusahaan jangka panjang. Di samping itu, Sulhansyah & Hidayat (2023) juga menggarisbawahi bahwa komunikasi

pemimpin yang mengedepankan pertukaran fakta yang baik dan pemberian apresiasi akan berdampak langsung pada tingginya retensi atau loyalitas karyawan, baik terhadap pimpinan itu sendiri maupun terhadap perusahaan secara holistik.

Secara keseluruhan, data lapangan membuktikan bahwa penerapan teori komunikasi neoklasik di PT. Belawan Indah tidak hanya sekadar "memanusiakan" karyawan, tetapi bertindak sebagai katalis strategis. Penggunaan struktur yang ramping, pemanfaatan medium komunikasi digital kasual (WhatsApp), pendekatan persuasif dalam mendisiplinkan karyawan, serta pelibatan staf dalam penyusunan SOP telah terbukti menekan angka miskomunikasi. Tingginya kualitas pertukaran pesan ini menghasilkan "produktivitas pemahaman" yang bermutu, di mana karyawan tidak sekadar mendengar instruksi, namun menginternalisasi visi perusahaan, meminimalisir kesalahan operasional, dan merajut loyalitas yang bermuara pada stabilitas kesuksesan PT. Belawan Indah.

Dalam perspektif teori Neoklsik, komunikasi organisasi di PT. Belawan Indah menekankan pada pentingnya hubungan interpersonal, partisipasi karyawan, serta perhatian terhadap kebutuhan sosial dalam lingkungan kerja. Pendekatan ini tercermin dari upaya perusahaan dalam membangun komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, sehingga tidak hanya berfokus pada struktur formal, tetapi juga pada aspek kemanusiaan dalam organisasi.

Implementasi komunikasi tersebut dilakukan melalui rapat bulanan yang secara rutin diselenggarakan sebagai sarana evaluasi kinerja sekaligus wadah penyampaian aspirasi dan keluhan dari para staff. Dengan adanya forum komunikasi ini perusahaan mampu menciptakan transparansi serta meningkatkan

rasa memiliki karyawan terhadap organisasi. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang diterapkan dapat dipahami dan dijalankan dengan baik, sehingga karyawan merasa nyaman dan termotivasi dalam bekerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Mayani et al., 2026) yang menegaskan bahwa pendekatan neoklasik yang mengutamakan sisi manusiawi terbukti efektif dalam meminimalisir hambatan komunikasi dan meningkatkan produktivitas secara signifikan. Hal ini memperkuat argumen bahwa ketika organisasi memberikan ruang bagi kebutuhan psikososial staf sebagaimana yang dilakukan PT. Belawan Indah maka keterikatan emosional karyawan terhadap tujuan perusahaan akan semakin kokoh, yang pada akhirnya memicu peningkatan performa kerja secara kolektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai "Penerapan Komunikasi melalui Teori Neoklasik PT. Belawan Indah dalam Meningkatkan Produktivitas Pemahaman Karyawan", maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi Pola Komunikasi PT. Belawan Indah telah berhasil menggeser paradigma manajemen dari model klasik yang kaku dan satu arah menjadi model neoklasik yang lebih manusiawi dengan menekankan pada hubungan manusia (*human relations*).
2. Implementasi *Management by Walking Around* (MBWA) penerapan komunikasi neoklasik diwujudkan melalui inisiatif manajerial seperti MBWA, di mana pimpinan turun langsung ke divisi-divisi untuk mendengar aspirasi karyawan secara langsung guna mengikis jarak hierarki yang kaku.
3. Keseimbangan Struktur Formal dan Informal perusahaan mampu menyeimbangkan struktur organisasi formal yang besar dengan fleksibilitas komunikasi informal (seperti berdiskusi santai atau "ngopi bareng"), yang terbukti efektif dalam mencairkan ketegangan kerja dan membangun kedekatan emosional.
4. Peningkatan Kepercayaan (*Trust*) merupakan pendekatan yang mengedepankan keterbukaan, kejujuran, dan sikap saling menghargai dari pihak manajemen telah menumbuhkan rasa percaya di kalangan karyawan,

sehingga mereka merasa lebih dihargai sebagai individu, bukan sekadar alat produksi.

5. Produktivitas pemahaman karyawan yaitu komunikasi dua arah dan mekanisme umpan balik yang berjalan dengan baik secara signifikan meningkatkan pemahaman karyawan terhadap kebijakan kerja dan prosedur operasional, yang pada akhirnya meminimalkan risiko kesalahpahaman dan meningkatkan efisiensi kerja.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran konstruktif sebagai berikut:

1. Standardisasi komunikasi informal oleh perusahaan sebaiknya mulai menyusun agenda rutin untuk kegiatan-kegiatan informal yang terencana (seperti *gathering* atau sesi diskusi terbuka bulanan) agar pendekatan *human relations* tetap terjaga konsistensinya di seluruh level jabatan.
2. Optimalisasi Saluran Digital mesti ditingkatkan melalui skala operasional yang luas, disarankan bagi PT. Belawan Indah untuk mengintegrasikan prinsip neoklasik ke dalam media komunikasi digital internal agar informasi kebijakan tetap dapat dipahami secara mendalam oleh karyawan yang bekerja di lapangan atau di lokasi yang jauh (depot strategis).
3. Pengembangan pelatihan komunikasi bagi supervisor perlu diadakannya pelatihan khusus bagi tingkat *supervisor* mengenai teknik komunikasi persuasif dan empati, mengingat peran mereka sebagai pennggerak utama antara manajemen puncak dengan karyawan operasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A., Adityantoro, M., Juleha, S., & Ponto, O. Z. (2025). *YUME : Journal of Management Penerapan Teori Organisasi Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pada PT Sinar Sosro*. 8(2), 1353–1360.
- Aisyah, Nadia, Y. F. (2025). *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif* : 5(2018), 539–545.
- Amalina, F. (2024). *Komunikasi Organisasi antara Pimpinan Asing dan Karyawan Lokal di PT Sunwood Timber Industries*. 2(1).
- Angelica, V. O. X., & Kalesaran, E. R. (2016). *e- journal “Acta Diurna” Volume V. No. 5. Tahun 2016*. V(5), 1–10.
- Damayanti, A., & Hardiyanto, S. (2024). Strategi Manajemen Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan di Brastagi Supermarket Medan. *Jurnal KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*, 3(3), 203-209.
- Deviyanti, D., & Utami, E. (2023). *Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Human Relations Dalam Komunikasi Organisasi Pada Startup di Indonesia*. 7(2), 308–326.
- Fatmawati, I., & Pd, S. (2022). *Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi*. 2(2), 39–55.
- Faustyna. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)* (Rudianto, P. Santoso, & S. Hajar (ed.)). UMSU Pres.
- Gustiana, L. (2022). *Meningkatkan Kinerja Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan PT. Perkebunan Nusantara IV Ajamu Disusun Untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Il*.
- Hasan, H. (2022). *Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri*. 2(1), 23–29.
- Monika, N. R., & Kusumawardhani, T. (2023). *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT . Keihin Indonesia*. 3(2), 78–86.
- Motik, E. K., Yanti, R., Nazwa, N., Widiyanti, I., Laksana, A., & Bangsa, U. B. (2024). *Pengaruh Komunikasi Efektif Dalam Human Relation Terhadap*

*Kinerja Karyawan Serta Pembentukan Lingkungan Kerja Yang Positif dan Produktif.*

- Pratala, E. (2018). *Analisis Fungsi Komunikasi Secara Informatif, Regulatif, Persuasif Dan Integratif Dengan Pelayanan Informasi di Kantor Sekretariat PD IBI Provinsi Banten*. X, 51–60.
- Prisilia, A. J., Nurjanah, S. N., & Restiani, Y. (2025). *Perbandingan Teori-Teori Manajemen Klasik* ., 9(6), 8–13.
- Ramadhani, P., Irwan, M., Nasution, P., & Pendorong, F. (2023). *Komunikasi Sebagai Faktor Pendorong Produktivitas Karyawan Kantor Kementerian Badan Pertanahan Nasional Sumut 1,2*). 4(4), 7218–7221.
- Resty Ismawanti, 2021. (2021). *Penguatan Manajemen Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Motivasi Kinerja Pegawai Pt . Telkom*. 4(1), 72–80.
- Rosidah, N. M., Riski, M. B. B., & Fariqoini, A. (2025). *Membangun Komunikasi yang Efektif dalam Organisasi*. 2024.
- Samsul Rizal, 2024. (2024). *Indonesian Journal of Management Studies ( I J M S )*. 23–32.
- Sulhansyah, A., & Hidayat, F. P. (2023). *Komunikasi Organisasi SPBUN PTPN IV Sosa Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. *Jurnal KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(2), 93-99.
- Wijaya, H. (2014). *Analisis Data Kualitatif Model Spradley*. 1–9.
- Wulandari, A., Safitri, N. R., Pramudita, N., & Mahesty, A. (2024). *Peningkatan Skill Wawancara Narasumber Melalui Pelatihan Jurnalistik Teknik Wawancara Narasumber Pada Siswa SMA 02 Masehi PSAK Semarang Improving Resource Interviewing Skills Through Students ' Resource Interviewing Techniques Journalistic Training SMA 02 Masehi PSAK Semarang*. 3, 205–218.
- Yovita Sabrina Sitepu 2011, K. (2011). *Paradigma dalam Teori Organisasi dan Implikasinya pada Komunikasi Organisasi*. 2, 83–91.
- Zahara, E. (2018). *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*. April.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar dituliskan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📱 [umsu](#) 📺 [umsu](#) 📺 [umsu](#) 📺 [umsu](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN**  
**JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi ILMU KOMUNIKASI  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 10 OKTOBER 2025

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : RETNO AULIA  
N P M : 2203110337  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Tabungan sks : 126.0 sks, IP Kumulatif 3.70...

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Penerapan komunikasi melalui teori neoklasik Pt. Belawan Indah dalam meningkatkan Produktivitas Pemahaman karyawan.	<input checked="" type="checkbox"/> <u>11 Oktober 2025</u>
2	Efektivitas komunikasi distributor CV. Anugrah Berkah Utama dalam membangun kepuasan Pelanggan Pada Proses Pengadaan Buku.	<input type="checkbox"/>
3	Peran Ruskemas dalam mesosialisasikan Program KIA dan KB di Medan Deli.	<input type="checkbox"/>

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

017.22.311

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 14 Oktober 2025

Ketua,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.Hum)  
NIDN: 0127048401

Pemohon,

(Retno Aulia)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk Program Studi: Agus Hardiyanto

NIDN: 0112118902



Agensi Kelayakan Malaysia  
Malaysia Qualifications Agency



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/@umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
**Nomor : 1831/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **14 Oktober 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RETNO AULIA**  
N P M : 2203110337  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN**  
Pembimbing : **Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.LKom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 017.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 14 April 2026.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 23 Rabiul Akhir 1447 H  
15 Oktober 2025 M

Dekan  
  
**Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.**  
NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. **Pertinggal:**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
 https://fslp.umsu.ac.id fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN**  
**SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
**Bapak Dekan FISIP UMSU**  
 di  
 Medan.

Medan, 19 Desember.....2025

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : RETNO AULIA  
 NPM : 2203110337  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor 1931 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal 15 Oktober dengan judul sebagai berikut :

PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH  
DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS REMAHAMAN KARYAWAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK - 1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua  
 Program Studi

Menyetujui  
 Pembimbing

Pemohon,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.Kom Dr. Sigit Hardianto, S.Sos, M.Kom)

NIDN: 0127098401

NIDN: 0112118802



Retno Aulia  
**MOA**  
 Ageni Kelayakan Malaysia  
 Malaysian Qualifications Agency





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 2231/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Selasa, 23 Desember 2025  
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI., M.I.Kom.

SK-4



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
16	MAZWA FAZRIANA KALICHA	2203110071	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF
17	DELA RAHMALIANI	2203110012	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS PERBANDINGAN NILAI DUKUNGAN EMOSIONAL PADA LAGU SELALU ADA DI NADIMU (JUMBO) DAN COUNT ON ME (BRUNO MARS)
18	RIZKI CHAIRUNISA LUBIS	2203110033	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS WACANA KRITIK SOSIAL SEBAGAI CERMINAN IDENTITAS GENERASI PADA LAGU BONGKAR (IWAN FALS) DAN PERADABAN (FEAST)
19	ADELYA MAHFIRA	2203110038	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.	PERSEPSI PEMBELI TENTANG STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN SAM'S MOCHI MELALUI MODEL HIREARKI EFEK DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI
20	RETNO AULIA	2203110337	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN

Mesjid: 02 Rajab 1447 H  
22 Desember 2025 M



(Assoc. Prof. Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.)  
STARS  
MOA  
GND-PT



**UMSU**  
Unggul Cerdas Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📠 umsumedan 📷 umsumedan 📠 umsumedan 📠 umsumedan

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : RETNO AULIA  
N.P.M : 2203110887  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : PENERAPAN KOMUNIKASI MELAWI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH  
DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN.

No.	Tanggal	Kegiatan atau Bimbingan	Dapat Pembimbing
1.	11-12-2025	Bimbingan bab 1, serta sistematika Penulisan sesuai buku Panduan.	→
2.	18-12-2025	Bimbingan bab I, II, III serta revisi yang tidak sesuai buku Panduan.	→
3.	19-12-2025	Acc bab I, II, III	→
4.	10-03-2026	Bimbingan draft wawancara dan revisi isi draft wawancara.	→
5.	12-03-2026	Acc draft wawancara	→
6.	26-03-2026	Bimbingan bab IV	→
7.	30-03-2026	Revisi bab IV dan V	→
8.	31-03-2026	Revisi bab V	→
9.	01-04-2026	Acc Tugas Akhir	→

Medan, 02 APRIL 2026

Dekan,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)  
NIDN 0030017402

Ketua Program Studi,

(Dr. Akhyar Anshari, S.Sos., M.Kom)  
NIDN 0127048401

Pembimbing,

(Dr. Sigit. Hardiyanto, S.Sos., M.Kom)  
NIDN : 0112118002



Agensi Kelayakan Malaysia  
Malaysian Qualifications Agency

Acc Draft p. Wawancara  
10/3 26  
Signat Hardyananto

**DAFTAR WAWANCARA**  
**PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN**  
**INDAH DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN**  
**KARYAWAN**

**RETNO AULIA**  
**2203110337**

**A. Identitas Narasumber**

1. Nama :
2. Usia :
3. Pendidikan :
4. Jabatan :
5. Alamat :
6. Masa Kerja :

**B. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana Bapak/Ibu membentuk pendekatan personal yang manajemen terapkan untuk membangun kedekatan emosional serta kepercayaan dengan seluruh karyawan PT. Belawan Indah?
2. Bagaimana Bapak/Ibu memaparkan metode yang digunakan perusahaan dalam mengakomodasi kebutuhan sosial dan psikologis karyawan guna menciptakan suasana kerja yang harmonis di PT. Belawan Indah?
3. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai efektivitas struktur organisasi saat ini dalam memfasilitasi komunikasi dua arah yang fleksibel antara atasan dan bawahan di PT. Belawan Indah?
4. Bagaimana peran kelompok-kelompok informal membantu mempercepat koordinasi dan penyampaian informasi di PT. Belawan Indah?
5. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyelaraskan kedisiplinan kerja dengan pendekatan yang manusiawi agar ketertiban di PT. Belawan Indah muncul dari kesadaran mandiri karyawan di PT. Belawan Indah?
6. Bagaimana proses yang Bapak/Ibu lakukan dalam mensosialisasikan kebijakan perusahaan agar setiap butir aturan dipahami secara mendalam oleh seluruh lapisan staf di PT. Belawan Indah?
7. Sejauh mana Bapak/Ibu melibatkan karyawan dalam memberikan masukan terhadap prosedur operasional (SOP) agar tetap relevan dengan kendala nyata di lapangan di PT. Belawan Indah?
8. Bagaimana cara Bapak/Ibu membuat visi strategis jangka panjang PT. Belawan Indah dalam menjaga kesejahteraan mental karyawan sebagai motor utama produktivitas?
9. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana cara memaparkan pengaruh komunikasi yang humanis ini terhadap pencapaian target efisiensi serta loyalitas karyawan di PT. Belawan Indah?
10. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana evaluasi menentukan nilai keberhasilan penerapan teori neoklasik ini dalam meminimalisir kesalahan kerja akibat kesenjangan informasi tingkat operasional di PT. Belawan Indah?

**Dokumentasi Wawancara**





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 611/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026  
Lampiran : -.-  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 11 Syawal 1447 H  
30 Maret 2026 M

Kepada Yth : Kepala Divisi Humas PT. Belawan Indah Kota Medan  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di PT. Belawan Indah Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **RETNO AULIA**  
N P M : 2203110377  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI  
TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH  
DALAM MENINGKATKAN  
PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN  
KARYAWAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



**Dr. ARIEFIN SAETH, S.Sos., MSP.**  
NIDN 0030017402



Cc : File.



Medan, 10 Maret 2026

Nomor : 256/BI-HRD/III/2026  
Lamp : -  
Hal : **Izin Riset Sarjana**

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 611/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 30 Maret 2026 perihal permohonan izin penelitian mahasiswa, dengan ini kami menyampaikan bahwa:

Nama : Retno Aulia  
NPM : 2203110337  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : 8 (Delapan)  
Judul Skripsi : PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT.  
BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN  
PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN.

Diizinkan untuk melakukan RISET di PT. Belawan Indah sebagai berikut:

Tempat : PT. Belawan Indah  
Bagian / Bidang : SDM dan Staff  
Terhitung mulai tgl. : 05 Maret 2026 s/d 10 Maret 2026

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan disampaikan sebagai berikut:

1. Berprilaku sopan, mengikuti seluruh aturan yang berlaku di Perusahaan selama proses Riset berlangsung.
2. Menjaga kerahasiaan data dan nama baik perusahaan serta semua **data** yang digunakan hanya untuk kepentingan ilmiah Pendidikan.
3. Apabila melanggar aturan yang berlaku, maka PT. belawan Indah berhak membatalkan proses Riset dan tidak mengeluarkan surat keterangan.

Demikian surat pemberian izin ini diterbitkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BELAWAN INDAH

**Rina Aditya**  
*Human Resource Development*



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



**UMSU**  
Unggul | cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 762/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	SITI CAHYA	2203110075	1	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	KOMUNIKASI PELATIH DALAM MENINGKATKAN MENTAL TANDING DAN TEKNIK PERMAINAN ATLET VOLY CLUB BINA PUTRI MEDAN
2	AFINI ZAHRA SIREGAR	2203110287	1	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	ANALISIS TINDAK TUTUR LOKUSI PADA AKUN ZAHID IBRAHIM SEBAGAI KONTEN KREATOR SELF IMPROVEMENT DI YOUTUBE
3	NAZWA FAZRIANA KALICHA	2203110071	1	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF
4	LEO FERDINAND	2203110142	1	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	STRATEGI KOMUNIKASI PT. KAI DIVRE 1 MELALUI PROGRAM SOSPERLIN DALAM MENINGKATKAN KESELAMATAN PERLINTASAN
5	RETNO AULIA	2203110337	1	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN

Medan, 19 Syawal 1447 H  
07 Maret 2026 M

Total: 30 mhs  
1 09/04/26  
1 per



Ditandatangani oleh:  
Rektor  
Rektor I



Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Retno Aulia  
Npm : 2203110337  
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 12 Agustus 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. Margaan VI Lik. XV ~~Mabar~~  
Anak Ke : 3 dari 3 Bersaudara  
Email : aulsyia@gmail.com  
No. Hp/WA : 082274397143

### Nama Orang Tua

Ayah : Sunarto  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Ibu : Suriani  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jl. Margaan VI Lik. XV ~~Mabar~~  
No. Telepon : 081360354577

### Pendidikan Formal

1. SDN 064011 Medan
2. SMPN 33 Medan
3. SMK Pariwisata Imelda Medan
4. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Tahun 2022-2026