



Iklim Komunikasi Organisasi dalam Memperbaiki Pelayanan Civitas Akademika di STIKOM PROSIA

Fransiska^{1*}, Jamalullail²

^{1,2}Universitas Sahid

Abstract

Received: 18 Juni 2022

Revised: 26 Juni 2022

Accepted: 3 Juli 2022

An organizational climate of communication is vital in an organization. Negative organizational communication climate results in poor service to customers. The study aims to understand the organization's climate of communication, the causes of the organization's communication climate problem and the effort to address the organization's communication climate problem with STIKOM PROSIA. The method used in this study is a descriptive qualitative approach. Data collection techniques use observation and interviews and then analysis by reposing data, presenting data, drawing conclusions. The results of this study are still negative on the organization communication climate found in STIKOM PROSIA is still negative due to organizational communications that are still subject to both communication patterns, information flow and organizational dynamics, so efforts to correct them are seeking a superior initiative to establish communication to all employees in order to create better communication. There are often divisional and top coordination meetings to be identical and expected to be discrepancies, as well as to emphasize job descriptions for all employees, so as to minimize conflicts between fellow workers and no overlapping of jobs. The study concluded that to improve the service of civitas academic, a positive organizational climate of communication would require a positive organizational climate of communication by improving good communication and coordination between divisions and reinforcing a current job description.

Keywords: *organizational climate of communication*

(*) Corresponding Author: fransiskaa.yunita@gmail.com

How to Cite: Fransiska, F., & Jamalullail, J. (2022). Iklim Komunikasi Organisasi dalam Memperbaiki Pelayanan Civitas Akademika di STIKOM PROSIA. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 366-372. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6838995>

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi sangatlah penting bagi keberlangsungan sebuah organisasi, dimana komunikasi berperan sebagai penyampai sebuah informasi dari satu orang ke orang lainnya. Tanpa komunikasi organisasi tidak pernah ada. Komunikasi yang dilakukan di dalam organisasi terbagi dua yaitu secara formal, dan informal yang disampaikan atas dasar kepentingan organisasi. Suatu organisasi yang memiliki komunikasi yang baik, maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan berhasil untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Keberhasilan komunikasi organisasi pada sebuah perusahaan ditandai dengan minimnya hambatan dalam penyampaian pesan.

Dalam buku Muhammad Arni, Goldhaber berkata bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran pesan dari setiap anggota organisasi dalam suatu jaringan hubungan yang saling ketergantungan dan bersama-sama untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah dan tidak pasti. Dan menurut Pace dan

Faules dalam bukunya mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan sebuah penafsiran pesan antar unit komunikasi yang menjadi satu kesatuan dalam suatu organisasi tertentu. Organisasi terdiri dari unik komunikasi yang memiliki hubungan hierarkis dari satu anggota ke anggota lainnya. Di dalam sebuah organisasi terdapat pola komunikasi, pola yang terbentuk adalah pola formal dan informal. Pola Komunikasi formal adalah komunikasi resmi yang berdasarkan atas hubungan tugas dan tanggung jawab dan mengalir dalam satu rantai komando dalam sebuah organisasi.

Di dalam sebuah komunikasi organisasi terdapat pola aliran informasi yang terdiri dari tiga bagian yaitu komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan dan komunikasi sesama rekan kerja. Didalam pola yang terbentuk maka adanya aliran informasi. Aliran informasi yang dikenal juga dengan pendistribusian informasi yang disampaikan pada orang dengan waktu yang tepat. Dengan adanya pola aliran informasi yang sesuai dengan hierarki organisasi, serta mengingat penyampaian informasi yang begitu rumit sehingga terciptanya dinamika organisasi, dinamik organisasi yang ada di dalam sebuah organisasi biasanya berbentuk konflik. Hal tersebut secara tidak langsung akan membentuk iklim komunikasi.

Menurut Pace dan Faules mengungkapkan bahwa iklim komunikasi merupakan penggabungan dari persepsi tentang proses komunikasi sehingga mempengaruhi perilaku manusia yang menjadi anggota organisasi dan menimbulkan respon antar anggota yang masing-masing memiliki harapan dan dapat menimbulkan konflik antar sesama dan mengakibatkan hambatan atau kesempatan bagi pertumbuhan sebuah organisasi. Iklim komunikasi organisasi ini meliputi persepsi tentang pesan dan hal-hal yang berhubungan dengan pesan yang disampaikan dalam organisasi.

Iklim komunikasi sangat penting dalam sebuah perusahaan, tanpa disadari iklim komunikasi mempengaruhi kehidupan kita dalam berorganisasi yang mengatur kita mendapatkan informasi dari dan kepada siapa kita berbicara, bagaimana perasaan kita baik siapa yang kita sukai maupun yang tidak kita sukai, bagaimana perkembangan kita dalam bekerja serta kinerja kita terhadap sebuah pekerjaan dan apa yang ingin kita capai dalam organisasi, serta adaptasi kita terhadap organisasi. Iklim komunikasi mengaitkan organisasi dengan konsep, perasaan dan harapan setiap anggota di dalamnya.

Iklim komunikasi yang baik dalam suatu organisasi yang dibutuhkan untuk keberlangsungan organisasi, maka hal yang terpenting dalam suatu organisasi adalah memperhatikan komunikasi organisasi yang terbentuk, apakah sudah berjalan dengan optimal atau belum. Apabila ada masalah yang muncul sebaiknya disegerakan mencari solusi terbaik agar tidak menimbulkan konflik yang berkepanjangan. STIKOM PROSIA pun tidak luput dari permasalahan komunikasi organisasi ini, STIKOM PROSIA adalah salah satu kampus swasta yang terletak di Jl. Tegalan No. 1e, Palmeriam, Matraman, Jakarta Timur, oleh Karen itu komunikasi organisasi yang baik dalam STIKOM PROSIA, sehingga membentuk iklim komunikasi yang baik agar tercapainya tujuan dari organisasi.

Berdasarkan observasi awal penelitian di STIKOM PROSIA ditemukan adanya masalah komunikasi organisasi yang terjadi yaitu adanya dua divisi yang melayani civitas akademika yakni bagian keuangan dan akademik, dimana

informasi yang disampaikan kepada civitas tidak sama atau *miss communication*, asumsi awal adalah adanya masalah dalam komunikasi internal baik komunikasi antar atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja, serta kurangnya koordinasi antar divisi. Kesenjangan ini mengakibatkan informasi yang tidak pasti kebenarannya, karena dari kedua divisi tersebut memiliki informasi yang berbeda pada satu permasalahan yang sama.

Berdasarkan pemaparan penelitian diatas, maka dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi yang terjadi di STIKOM PROSIA masih memiliki kendala dan dengan adanya hal tersebut, maka pimpinan STIKOM PROSIA dianggap perlu mencari informasi mengenai iklim komunikasi organisasi yang terjadi, sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam mencegah iklim komunikasi organisasi semakin negative, memperbaiki iklim yang terjadi pada organisasi dan mencari pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh STIKOM PROSIA . berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul “Iklim Komunikasi Organisasi dalam Memperbaiki Pelayanan Civitas Akademika di STIKOM PROSIA.

Penelitian ini terbatas pada hambatan yang terjadi pada komunikasi organisasi di STIKOM PROSIA sehingga iklim yang terbentuk belum dikatakan baik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mencari tahu penyebab dan upaya penanggulangan terhadap iklim komunikasi organisasi yang terjadi pada STIKOM PROSIA.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Pace dan Faules dalam bukunya mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan sebuah penafsiran pesan antar unit komunikasi yang menjadi satu kesatuan dalam suatu organisasi tertentu. Organisasi terdiri dari unik komunikasi yang memiliki hubungan hierarkis dari satu anggota ke anggota lainnya. Dan menurut Goldhaber dalam buku Muhammad Arni menyampaikan bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran pesan dari setiap anggota organisasi dalam suatu jaringan hubungan yang saling ketergantungan dan bersama-sama untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah dan tidak pasti.

Menurut Pace dan Faules dalam buku komunikasi organisasi mengatakan bahwa tantangan besar dalam sebuah organisasi adalah bagaimana cara penyampaian informasi kepada seluruh anggota organisasi dan bagaimana dapat menerima informasi dari seluruh anggota. Proses aliran informasi ini lah yang sangat rumit. Pola aliran informasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu aliran keatas, aliran kebawah dan aliran horizontal.

Menurut De Vito arah aliran informasi keatas merupakan pengiriman pesan atau informasi dari hierarki yang lebih rendah yaitu karyawan kepada atasannya. Dan sebaliknya arah aliran informasi kebawah adalah informasi atau pesan yang dikirim dari atasan kebawahannya dan biasanya berbentuk perintah. Kemudian komunikasi horizontal merupakan pertukaran informasi atau pesan antar anggota organisasi yang memiliki tingkatan yang sama atau rekan kerja, biasanya informasi atau pesan yang disampaikan berupa koordinasi kerja, mencari solusi pemecahan masalah dan sebagainya.

Menurut Sari dalam jurnalnya menyebutkan bahwa aliran informasi ini dapat mengakibatkan dinamika organisasi. Dinamika merupakan sesuatu yang

mengandung arti sesuatu yang tenaga yang kuat serta bergerak, berkembang dan menyesuaikan diri terhadap suatu keadaan. Dinamika organisasi adalah sebuah fakta atau konsep yang terjadi dalam sebuah organisasi yang menimbulkan hubungan timbal balik antar satu dengan yang lainnya.

Menurut Pace dan Faules mengungkapkan bahwa iklim komunikasi merupakan penggabungan dari persepsi tentang proses komunikasi sehingga mempengaruhi perilaku manusia yang menjadi anggota organisasi dan menimbulkan respon antar anggota yang masing-masing memiliki harapan dan dapat menimbulkan konflik antar sesama dan mengakibatkan hambatan atau kesempatan bagi pertumbuhan sebuah organisasi. Iklim komunikasi organisasi ini meliputi persepsi tentang pesan dan hal-hal yang berhubungan dengan pesan yang disampaikan dalam organisasi.

Menurut Kasmir pelayanan merupakan perbuatan seseorang dalam sebuah organisasi yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan terbagi menjadi dua yaitu pelayanan secara langsung dan tidak langsung. Pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan.

METODOLOGI

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan pendekatan kualitatif. Menurut Borg and Gall dalam Sugiono menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif bersifat seni dan interpretive dimana hasil dari penelitian ini lebih mengarah pada interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Peneliti hendak memahami dan menganalisis langsung sebuah masalah yang ada pada perusahaan, untuk mengetahui cara perusahaan dalam menyelesaikan masalah, serta memberikan rancangan yang kompleks dari masalah yang diteliti. Metode yang digunakan adalah deskriptif, dimana peneliti menggambarkan realitas yang sedang terjadi pada organisasi tersebut. Penelitian dilakukan di STIKOM PROSIA yang terletak pada Jl. Tegalan No. 1e, Palmeriam, Matraman, Jakarta Timur. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.

Menurut Arikunto dalam bukunya yang berjudul prosedur penelitian mengatakan bahwa setelah pengumpulan data maka data akan dianalisis dengan cara menyeleksi data atau reduksi data yaitu memilah data dan mengelompokkan data serta memfokuskan data pada hal-hal penting dalam penelitian, kemudian penyajian data yaitu menyajikan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif dalam menggambarkan keseluruhan hasil reduksi data dan mengambil kesimpulan yaitu menyimpulkan dari data-data yang sudah didapatkan dan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Tahap terakhir adalah mengecek keabsahan penelitian dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu pengecekan data melalui beberapa sumber, lalu dideskripsikan, dikategorikan dan memilah mana pandangan yang sama dan berbeda kemudian disepakati bersama oleh sumber.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan kepala bagian akademik dan karyawan yang dilakukan oleh peneliti pada STIKOM PROSIA, mengenai iklim komunikasi organisasi, diperoleh informasi bahwa komunikasi organisasi

yang terjadi masih mengalami permasalahan sehingga menyebabkan iklim komunikasi organisasi yang ada pada STIKOM PROSIA menjadi negative. Adapun beberapa hal yang mengakibatkan terjadinya masalah dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi yang positif pada STIKOM PROSIA adalah komunikasi organisasi yang terbentuk baik pola aliran informasi dan dinamika organisasi yang belum sesuai.

Peneliti mendapati bahwa komunikasi dari atasan kebawahan yang terjadi di STIKOM PROSIA tidak berjalan sesuai teori, bahwa informasi yang disampaikan oleh atasan kebawahan berupa instruksi, tetapi yang terjadi di STIKOM PROSIA instruksi yang diberikan tidak jarang berasal dari divisi satu ke divisi lainnya. Sering timbulnya ketidak nyamanan kerja dikarenakan instruksi yang diberikan bukan langsung dari atasan melainkan rekan kerja yang selevel. Hal ini diakibatkan oleh belumnya terbentuk SOP yang pasti untuk masing-masing karyawan. Sehingga instruksi yang ada di STIKOM PROSIA belum sesuai dengan hirarki organisasi.

Dalam pola komunikasi dari bawahan keatasan yang terjadi di STIKOM PROSIA berjalan sesuai dengan teori, bahwa informasi dari bawahan ke atasan berbentuk laporan hasil pekerjaan, tetapi ada bagian yang belum tentu melakukan komunikasi dari bawahan ke atasann serta kurangnya umpan balik atau *feedback* dari atasan untuk menyelesaikan keluhan yang terjadi.

Dalam komunikasi horisontal atau ke sesama karyawan seharusnya berbentuk berbagi informasi antara sesama level. Yang terjadi di STIKOM PROSIA informasi yang diberikan sering terjadi perbedaan persepsi sehingga seringkali menimbulkan *miss communication*. Hal ini terjadi dikarenakan sistem yang dimiliki STIKOM PROSIA belum sepenuhnya berjalan. Sehingga informasi masih disimpan oleh masing-masing divisi dan hanya sebagian besar di bagikan kebagian lainnya.

Dalam aliran informasi dapat terjadi dengan tiga cara yaitu serentak, berurut dan kombinasi menurut Guetzkow. Aliran yang terjadi di STIKOM PROSIA terhambat dari beberapa faktor yang terjadi seperti kurangnya sarana prasarana dalam penyampaian hingga tidak adanya kerjasama antar satu orang dengan lainnya. Aliran informasi lebih cenderung melalui masing-masing divisi.

STIKOM PROSIA memiliki dinamika organisasi yang dapat diartika dengan konflik yang sering terjadi adalah perbedaan persepsi. Faktor yang mengakibatkan dinamika organisasi yang terjadi adalah belum pahamnya karyawan dengan tanggung jawab masing-masing sehingga sering terjadinya kesalah pahaman dan tidak adanya kerjasama dan kurangnya rasa kebersamaan dalam STIKOM PROSIA. Konflik ini bertambah besar dengan adanya perintah kerja yang berasal dari antar divisi, bukan dari atasan langsung.

Peneliti mendapati bahwa komunikasi organisasi menyebabkan pelayanan yang diberikan masing-masing divisi berbeda kepada civitas akademika sehingga informasi yang menjadi simpang siur. Komunikasi oranisasi yang baik membuat informasi yang disampaikan kepada civitas akademika lancar dan tidak terdapat informasi yang simpang siur yang akan diberikan.

Upaya dalam menanggulangi iklim komunikasi organisasi yang negative adalah memperbaiki pola komunikasi dengan mengupayakan atasan untuk lebih insiatif dalam menjalin komunikasi dengan seluruh karyawan untuk menciptakan

komunikasi yang lebih baik, seringkali diadakan rapat koordinasi antar divisi beserta atasan untuk menyamakan persepsi dan mengantisipasi adanya selisih paham atau *miss communication*, serta mempertegas deskripsi pekerjaan bagi seluruh karyawan sehingga meminimalisir konflik antar sesama dan tidak ada tumpang tindih pekerjaan.

Manusia adalah makhluk sosial dan pasti akan berkomunikasi baik dalam kehidupan sehari-hari maupun didalam berorganisasi. Adanya komunikasi dalam sebuah organisasi akan menciptakan iklim komunikasi organisasi. iklim komunikasi organisasi terbagi menjadi dua yaitu positif dan negatif. Iklim komunikasi organisasi dapat mempengaruhi kinerja anggota organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi, maka dari itu iklim komunikasi organisasi dianggap penting dalam berorganisasi guna terwujudnya tujuan dari organisasi tersebut. Apabila iklim komunikasi organisasi negatif, hal ini dapat menghambat kinerja anggota organisasi dan mengakibatkan kesulitannya tercapai tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai iklim komunikasi organisasi pada STIKOM PROSIA, diperoleh informasi bahwa iklim komunikasi yang berlangsung masih mengalami permasalahan, hal tersebut diketahui setelah peneliti melakukan crosscheck antara atasan dan karyawan terkait iklim komunikasi yang berlangsung dalam organisasi dengan menggunakan teknik triangulasi, teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk mengecek data dengan beberapa sumber yang berbeda untuk memperoleh informasi mengenai iklim komunikasi organisasi pada STIKOM PROSIA.

Setelah diadakan wawancara dengan *key informan*, beliau menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin antara atasan ke bawahan, bawahan ke atasan serta sesama rekan kerja berjalan dengan baik hanya belum sepenuhnya penerapan deskripsi pekerjaan dari masing-masing karyawan. Namun karyawan memberikan respon yang berbeda terkait komunikasi organisasi yang terjalin di STIKOM PROSIA.

Komunikasi dari atasan ke bawahan kurang berjalan, dikarenakan adanya perintah kerja dari antar divisi bukan langsung dari atasan kemudian apabila adanya permasalahan yang disampaikan dari bawahan ke atasan, atasan tidak memberikan solusi atau *feedback* dari permasalahan tersebut sehingga adanya konflik antar sesama rekan kerja atau beda divisi.

Konflik tersebut berkembang menjadi tidak adanya komunikasi yang baik antar sesama karyawan. Informasi yang dimiliki oleh masing-masing divisi tidak dibagikan atau diinfokan kepada divisi lain, sehingga pada saat civitas akademika mencari informasi dan informasi yang disampaikan dari satu divisi dengan divisi lain berbeda. Hal ini menyebabkan simpang siurnya informasi yang disampaikan dan mengakibatkan pelayanan yang kurang baik bagi civitas akademika.

Upaya yang dilakukan dalam permasalahan ini adalah menyediakan sarana-prasarana untuk saling bertukar informasi misalkan adanya group whatsapp, sehingga informasi dapat dimasukkan kedalam grup dan setiap anggota organisasi dapat mengetahui informasi terupdate dan info yang disampaikan kepada civitas akademika akan sama dari divisi satu dan lainnya. Sering mengadakan rapat koordinasi dalam mencari solusi bersama terhadap hambatan-hambatan kerja yang

terjadi. Atasan lebih mendekatkan diri kepada karyawan sehingga terjalin komunikasi yang akrab antar atasan dan bawahan, dengan keakraban tersebut diharapkan apabila ada kendala dapat diatasi secara bersama-sama. Penegasan terhadap deskripsi pekerjaan masing-masing divisi perlu ditegaskan dan dirapatkan bersama, sehingga dari masing-masing divisi mengetahui mana batasan deskripsi pekerjaan masing-masing dan tidak terjadinya tumpang tindih pekerjaan atau perintah kerja yang tidak datang dari atasan.

KESIMPULAN

Iklim komunikasi organisasi yang baik dalam sebuah organisasi menjadikan organisasi tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Iklim komunikasi organisasi yang terjadi di STIKOM PROSIA masih terbelang negative. Penyebab iklim komunikasi organisasi yang negative yaitu pola komunikasi yang kurang baik antar atasan dan bawahan atau antar rekan kerja, aliran informasi yang masih mengalami hambatan yaitu informasi yang dimiliki masing-masing divisi masih berbeda sehingga informasi yang disampaikan kepada civitas akademika masih simpang siur kebenarannya dan dinamika organisasi yang terjadi adalah timbulnya konflik antar rekan kerja dikarenakan perbedaan informasi. Konflik lainnya yang sering terjadi adalah adanya perintah kerja dari sesama rekan kerja.

Upaya yang dilakukan guna menciptakan iklim komunikasi yang positif adalah dengan mengupayakan adanya sarana prasarana untuk saling bertukar informasi misalkan adanya grup whatsapp, sehingga informasi yang dimasukkan kedalam grup dan setiap anggota organisasi dapat mengetahui informasi terupdate, atasan lebih insiatif dan mendekatkan diri dalam menjalin komunikasi dengan seluruh karyawan untuk menciptakan komunikasi yang lebih baik, seringnya diadakan rapat koordinasi antar divisi beserta atasan untuk menyamakan persepsi dan mengantisipasi adanya selisih paham atau miss communication, serta mempertegas deskripsi pekerjaan bagi seluruh karyawan sehingga meminimalisir konflik antar sesama dan tidak ada tumpang tindih pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ariawati, N.P.D. (2015). *Analisis Iklim KOMunikasi Organisasi (Studi Kasus pada UMA SRI Hotel Bandung)*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi. 5(1), 1-11.
- Muhammad, A. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pace, R.W & Faules, D.F. (2005). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sari, I.S. (2019). Hakekat, Dinamika Organisasi, dan Fungsi Pemimpin dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Imiah Iqra'*. 13(1), 26-37.
- Vito, D. (2011). *Ilmu Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Indeks