

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PERUSAHAN DAERAH  
TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan Dalam memperoleh  
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya**



Disusun Oleh:

Monica Florencia

NRP. 1423010001

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

2014

## Surat Pernyataan

Dengan ini, saya:

Nama : Monica Florencia

NRP : 1423010001

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul **'IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA'** adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyertakan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 15 Juli 2014

Penulis,



Monica Florencia

NRP: 1423010001

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### 'IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA'

Oleh:

Monica Florencia

NRP. 1423010001

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I: Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo

NIK. 142.LB.0882



Pembimbing II: Maria Yuliasuti S.Sos., M.Med. Kom. (

NIK. 142.09.0645



Surabaya, 12 Juli 2014

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: 15 Juli 2014




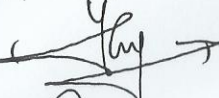



Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Dekan.

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIK. 142.09.0647

### Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni S.Sos.,M.Si  
NIK. 142.09.0647 
2. Sekretaris: Maria Yuliasuti S.Sos., M.Med.Kom  
NIK. 142.09.0645 
3. Anggota: Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo  
NIK. 142.LB.0882 
4. Anggota: Finsensius Yuli P.,S.Sos., M.Med.Kom  
NIK. 142.09.0633 
5. Anggota: Anastasia Yuni W,S.Sos  
NIK. 142.09.0634 

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Monica Florencia

NRP : 1423010001

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya:

Judul :

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH  
TAMAN SATWA KEBUN BINATANG SURABAYA**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Juli 2014

Yang Menyatakan,



Monica Florencia

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, atas kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan untuk merawat, mendidik dan membesarkan penulis dari kecil hingga saat ini di jenjang perkuliahan. Dan atas kerja keras penulis berusaha menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Serta untuk Kebun Binatang Surabaya (KBS) sebagai salah satu ikon sejarah dan sebagai bentuk sumbangsih bagi Kota Surabaya khususnya KBS.

Dalam proses pengerjaan skripsi ini, penulis memiliki motto “*Do the best for ourselves and others*”. Motto tersebut mengenai lakukan yang terbaik untuk orang lain dan diri sendiri, tidak boleh egois hanya melakukan yang terbaik untuk diri sendiri tetapi tidak mau berbuat yang terbaik untuk orang lain dan lingkungan dimana kita berada. Dari motto tersebut, penulis selalu termotivasi untuk bisa melakukan hal yang maksimal baik dalam hal akademik maupun non akademik.

Semoga dengan adanya skripsi ini bisa memberikan masukan bagi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya dan menjadi referensi bagi masyarakat dan mahasiswa lainnya. Sekaligus dapat menjadi inspirasi bagi organisasi baik profit maupun non profit dalam menjaga iklim komunikasi organisasi.

## **Kata Pengantar**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan karena atas Rahmat dan KaruniaNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Iklim Komunikasi Organisasi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya” ini dengan baik.

Selama penyusunan Skripsi ini tidak pernah terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Papa, Mama dan Kakak tercinta, yang selalu memberikan perhatian, dukungan, membimbing, dan selalu mendoakan penulis dalam setiap waktu.
2. Dosen Pembimbing I, Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo dan Dosen Pembimbing II, Maria Yulianti S.Sos., M. Med. Kom atas kesabaran, perhatian, dukungan hingga rela meluangkan waktu bagi penulis selama proses pengerjaan Skripsi ini.
3. Seluruh pejabat struktural Fakultas Ilmu Komunikasi (Fikom) Unika Widya Mandala Surabaya (UKWMS), baik Dekan, Wakil Dekan I & II dan staff Tata Usaha yang sudah membantu proses administratif hingga selesainya skripsi ini.
4. Direksi dan staff Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (PDTS KBS), Bu Febi, Pak Lamidi, Bu Erna, Bu Heny, Drh. Rahmat, Pak Galuh, yang bersedia memberikan ijin untuk melakukan

penelitian di KBS kepada penulis, membantu penulis untuk mengisi kuesioner hingga bersedia menjadi narasumber penulis dalam skripsi ini.

5. Tim Humas UKWMS: Vonny Kartika Wiyani, S.Psi selaku Kepala Kantor UKWMS, Monica Ajeng Erwita, S.Sos selaku staff Humas dan teman-teman *Public Relations Supporting Team (PRST)* UKWMS, Oca, Leni, Sheilla, Adit dan Tiara yang selalu memberikan dukungan, doa dan perhatian kepada penulis untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. *For my brown ♥ at Indonesia Ford Fiesta Community [InFiNity]*, atas segala dukungan, perhatian, doa, penghiburan, nasihat dan cerita supernya tentang kehidupan kepada penulis hingga ‘wejangannya’ disaat penulis sedih dan gundah gulana di detik-detik terakhir masa studi. Ayo buruan selesai skripsi dan wisuda tahun ini ☺ ! Loveyaa~
7. *For my little brother* , Ignatius Davin NJIA (*Nissan Juke Indonesia Association*) untuk perhatian, dukungan, hiburan dan doanya kepada penulis di detik-detik terakhir masa studi penulis.
8. Fikomers’10 UKWMS: Elysia Ayu yang bersedia meluangkan waktu untuk penulis mempelajari SPSS dan analisis di hari minggu, Nira Tabitha dan Cicilia Fennyanti yang merupakan rekan sepejuangan di Perpustakaan UKWMS saat detik-detik terakhir, Jessica, Merlin, Dyllen, Elgar, Selvi, Linda, Adeo, Susanty yang selalu setia memberikan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini,



mendengarkan segala curhatan penulis dan bantuannya. *A lot of unforgettable and precious moments with all of you guys!*

9. Juga kepada seluruh responden dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang bersedia membantu dan mencurahkan tenaga dan pikirannya hingga selesainya Skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan, semoga semua hal baik yang telah dilakukan untuk penulis mendapat berkat yang melimpah dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Surabaya, 11 Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xix
<b>BAB I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8

I.3 Tujuan Masalah .....	8
I.4 Batasan Masalah .....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	9
I.5.1 Manfaat Akademis .....	9
I.5.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>10</b>
II.1 Kerangka Teori.....	10
II.1.1 Komunikasi Organisasi.....	10
II.1.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	10
II.1.3 Organisasi.....	17
II.1.4 Teori Konflik .....	20
II.2 Nisbah Antar Konsep .....	22
II.3 Bagan Kerangka Konseptual.....	24
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>26</b>
III.1 Jenis Penelitian .....	26
III.2 Metode Penelitian .....	26
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....	26

III.4 Definisi Konseptual.....	27
III.5 Definisi Operasional.....	28
III.6 Populasi dan Sampel .....	30
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	30
III.8 Teknik Pengumpulan Data .....	31
III.9 Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>39</b>
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	39
IV.1.1 Sejarah Kebun Binatang Surabaya.....	39
IV.1.2 Visi .....	40
IV.1.3 Misi .....	41
IV.1.4 Logo KBS .....	42
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
IV.2.1 Uji Validitas.....	42
IV.2.2 Uji Reliabilitas .....	44
IV.3 Analisis Tabel Frekuensi.....	45
IV.3.1 Profil Responden.....	45

IV.4 Pelaksanaan Penelitian.....	49
IV.5 Hasil Penelitian.....	50
IV.5.1 Analisis Deskriptif .....	50
IV.5.2 Analisis Tabulasi Silang .....	75
IV.6 Pembahasan .....	83
<b>BAB V. Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>99</b>
V.1 Kesimpulan .....	99
V.2 Saran.....	99
V.2.1 Saran Akademis .....	100
V.2.2 Saran Bagi PDTs KBS .....	100
Daftar Pustaka .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1: Logo Kebun Binatang Surabaya .....	30
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 : Variabel penelitian iklim komunikasi organisasi .....	27
Tabel IV.1 : Hasil uji validitas iklim komunikasi organisasi .....	43
Tabel IV.2 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel IV.3 : Tabel Frekuensi Usia Responden .....	46
Tabel IV.4 : Tabel Frekuensi Jenis Kelamin .....	47
Tabel IV.5 : Tabel Frekuensi Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel IV.6 : Tabel Frekuensi Divisi Kerja .....	48
Tabel IV.7 : Indikator Pertama dari Variabel Kepercayaan .....	50
Tabel IV.8 : Indikator Kedua dari Variabel Kepercayaan .....	52
Tabel IV.9 : Indikator Ketiga dari Variabel Kepercayaan.....	53
Tabel IV.10: Indikator Keempat dari Variabel Kepercayaan .....	54
Tabel IV.11: Indikator Pertama Variabel Pembuatan keputusan bersama .....	55
Tabel IV.12: Indikator Kedua Variabel Pembuatan keputusan bersama .....	56
Tabel IV.13: Indikator Ketiga Variabel Pembuatan keputusan bersama .....	58
Tabel IV.14: Indikator Pertama dari Variabel Kejujuran .....	59
Tabel IV.15: Indikator Kedua dari Variabel Kejujuran.....	60
Tabel IV.16: Indikator Pertama Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah .....	62
Tabel IV.17: Indikator Kedua Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah.....	63
Tabel IV.18: Indikator Ketiga Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah .....	65

Tabel IV.19: Indikator Pertama Mendengarkan dalam komunikasi ke atas.....	66
Tabel IV.20: Indikator Kedua Mendengarkan dalam komunikasi ke atas .....	68
Tabel IV.21: Indikator Ketiga Mendengarkan dalam komunikasi ke atas .....	69
Tabel IV.22: Indikator Pertama Perhatian pada tujuan berkinerja tinggi.....	71
Tabel IV.23: Indikator Kedua Perhatian pada tujuan berkinerja tinggi .....	72
Tabel IV.24: Indikator Ketiga Perhatian pada tujuan berkinerja tinggi .....	74
Tabel IV.25: Indikator Keempat Perhatian pada tujuan berkinerja tinggi .....	75
Tabel IV.26: Tabulasi Silang IKO*Usia .....	76
Tabel IV.27: Tabulasi Silang IKO*Jenis Kelamin.....	78
Tabel IV.28: Tabulasi Silang IKO*Pendidikan Terakhir .....	79
Tabel IV.29: Tabulasi Silang IKO*Divisi Kerja .....	81
Tabel IV.30: Nilai Setiap Pernyataan Pada Dimensi Kepercayaan .....	84
Tabel IV.31: Nilai Setiap Pernyataan Pada Dimensi Pembuatan Keputusan Bersama .....	86
Tabel IV.32: Nilai Setiap Pernyataan Pada Dimensi Kejujuran .....	88
Tabel IV.33: Nilai Setiap Pernyataan Pada Dimensi Keterbukaan dalam Komunikasi ke Bawah.....	90
Tabel IV.34: Nilai Setiap Pernyataan Pada Dimensi Mendengarkan dalam Komunikasi ke Atas .....	92
Tabel IV.35: Nilai Setiap Pernyataan Pada Dimensi Perhatian pada Tujuan Berkinerja Tinggi .....	94



Tabel IV.36: Nilai Iklim Komunikasi Organisasi PDTS KBS ..... 97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: *Coding Sheet*

Lampiran 3: *Coding Book*

Lampiran 4: Tabel Frekuensi Profil Responden

Lampiran 5: Tabel Frekuensi Iklim Komunikasi Organisasi

## **ABSTRAK**

Monica Florencia, NRP. 1423010001, *Iklim Komunikasi Organisasi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 2014.

Penelitian ini untuk melihat Iklim Komunikasi Organisasi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (PDTS KBS) rendah atau tinggi, dikarenakan adanya fenomena seperti kematian satwa yang beruntun dengan alasan yang kurang jelas sehingga manajemen PDTS KBS terkesan tidak kondusif dan dianggap lepas tangan terkait permasalahan yang timbul.

Iklim komunikasi organisasi dinyatakan tinggi apabila responden memiliki kepercayaan kepada rekan kerja dan atasan, terlibat dalam pembuatan keputusan bersama, jujur dalam menyampaikan aspirasi baik pada atasan maupun rekan kerja, mudah dalam mengakses informasi untuk dikoordinasikan dengan rekan kerja, mendengarkan aspirasi karyawan dan memiliki komitmen untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun sebaliknya, maka iklim komunikasi organisasi dinyatakan negatif jika tidak ada kepercayaan kepada rekan kerja dan atasan, tidak terlibat dalam pembuatan keputusan bersama, tidak jujur dalam menyampaikan aspirasi baik pada atasan maupun rekan kerja, susah dalam mengakses informasi untuk dikoordinasikan dengan rekan kerja, tidak mendengarkan aspirasi karyawan dan tidak memiliki komitmen untuk mencapai tujuan organisasi.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode survei yang kemudian diukur menggunakan skala likert. Melalui penelitian ini didapatkan hasil bahwa Iklim Komunikasi Organisasi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya termasuk tinggi dengan nilai sebesar 3,08.

**Kata Kunci:** Iklim Komunikasi Organisasi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya.

## ABSTRACT

Monica Florencia, 1423010001, Organizational Communication Climate of Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (PDTS KBS), Faculty of Communication Science Widya Mandala Catholic University Surabaya, 2014.

This research is to see the organizational communication climate of PDTS KBS low or high, due to phenomena such as the death of animals that streak with a less obvious reason that management of PDTS KBS not conducive impressed and considered hands-off related problems that arise.

Organizational communication climate is high when respondents have confidence to co-workers and superiors, engage in joint decision-making, honest in conveying the aspirations of both the boss and co-workers, easy to access information to be coordinated with colleagues, listen to the aspirations of employees and are committed to achieving organizational goals. There is also the opposite, then the organization's communication climate declared negative if there is no trust to co-workers and superiors, do not engage in collective decision-making, not honest in conveying the aspirations of both the boss and co-workers, difficulty in accessing information to be coordinated with co-workers, not listen to the aspirations of employees and does not have the commitment to achieve organizational goals. This type of research is descriptive using a survey method was then measured using a Likert scale. Through this research showed that the Climate Communication Organization of PDTS KBS including high.

Key words:

Organizational Communication Climate of PDTS KBS.