

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Iklm komunikasi organisasi, menurut Pace dan Faules (2005 :147) merupakan gabungan dari persepsi-persepsi, berkenaan dengan peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai yang lain, harapan serta konflik antarpersonal dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut.

Iklm komunikasi organisasi menjadi penting untuk diteliti sebab iklim komunikasi yang terdapat dalam sebuah organisasi, akan berpengaruh terhadap perilaku komunikasi anggota organisasi, cara mereka bekerja, apa yang mereka sukai, hingga bagaimana cara mereka akan menyesuaikan diri dengan organisasi. Perilaku komunikasi yang dimaksud, seperti komunikasi antara bawahan dengan atasan, ataupun sebaliknya komunikasi antara atasan dengan bawahan serta komunikasi horisontal atau komunikasi dengan rekan sejawat.

Menurut Redding, dalam Pace dan Faules (2005:148), iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting daripada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Oleh karena itu, iklim komunikasi organisasi tidak lagi semata-mata hanya berkaitan dengan teknik komunikasi namun lebih kepada bagaimana anggota organisasi mempersepsi setiap hal yang mereka temui dalam organisasi tersebut, seperti persepsi atas kondisi kerja, kepenyeliaan, upah, kenaikan pangkat, hubungan dengan rekan-rekan, hukum dan peraturan organisasi, praktik pengambilan keputusan, sumber daya yang tersedia dan

cara-cara memotivasi anggota organisasi yang kesemuanya akan membentuk badan komunikasi informasi yang membangun iklim komunikasi organisasi (Pace dan Faules, 2005:154).

Pace dan Faules (2005:159), menyebutkan terdapat enam faktor besar yang akan mempengaruhi iklim komunikasi organisasi, antara lain, kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, dan perhatian kepada tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Muhammad (2015:86-87), mengemukakan bahwa terdapat tiga hal yang menjadi pokok persoalan utama dari iklim komunikasi, yaitu persepsi mengenai sumber komunikasi dan hubungannya dalam organisasi, persepsi mengenai tersedianya informasi bagi anggota organisasi dan persepsi mengenai organisasi itu sendiri. Persepsi mengenai sumber komunikasi dan hubungannya dalam organisasi berkaitan dengan apakah anggota organisasi merasa puas dengan atasan, teman sekerja, dan bawahan sebagai sumber informasi. Persepsi mengenai tersedianya informasi bagi anggota organisasi berkaitan dengan jumlah informasi yang diterima apakah sudah tepat dengan topik-topik yang penting dari sumber informasi dan berguna. Persepsi mengenai organisasi berkaitan dengan seberapa banyak anggota yang terlibat dalam pembuatan keputusan yang akan mempengaruhi mereka. Persepsi-persepsi itu nantinya akan berhubungan dengan kepuasan komunikasi sebagai anggota organisasi.

Redding dalam Masmuh (2010:47), mengungkapkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan.

Kepuasan komunikasi berhubungan erat dengan informasi yang tersedia apakah memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi, meliputi sumber informasi, cara informasi disebarluaskan, bagaimana informasi tersebut diterima, proses dan respons individu yang menerima. Ruliana (2014:163) menyatakan bahwa kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan. Bila seorang pegawai memperoleh informasi yang dia harapkan, maka dapat dikatakan bahwa pegawai tersebut memperoleh kepuasan komunikasi.

Down dan Hazen dalam Muhammad (2015: 88-89), mengemukakan tujuh faktor untuk dapat mengidentifikasi kepuasan komunikasi, yaitu (1) kepuasan dengan pekerjaan yang mencakup pembayaran, keuntungan, naik pangkat, dan lain-lain; (2) kepuasan dengan ketepatan informasi yang mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan administratif, dan lain-lain; (3) kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan; (4) kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi yang mencakup peralatan, buletin, memo, dan materi tulisan; (5) kepuasan dengan kualitas media yang mencakup baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang datang; (6) kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja yang mencakup komunikasi horizontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dan teman sekerja; (7) kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan yang mencakup hal-hal keterlibatan dengan organisasi, dukungan atau bantuan organisasi dan informasi dari organisasi.

Penelitian ini akan mencari hubungan iklim komunikasi organisasi yang terdapat dalam Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo) Pemerintah Kota Surabaya terhadap kepuasan komunikasi pegawai yang bekerja dalam dinas tersebut. Pace dan Faules (2005: 162) menyatakan bahwa iklim tampaknya merupakan fungsi dari bagaimana kepuasan anggota terhadap komunikasi dalam organisasi dan pernyataan tersebut mendukung peneliti untuk memahami bahwa terdapat hubungan antara iklim komunikasi dengan kepuasan komunikasi. Oleh karena itu, peneliti akan menggunakan enam dimensi yang diutarakan oleh Pace dan Faules (2005:159-160), yaitu dimensi kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, dan perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi, untuk menjadi mengukur iklim komunikasi. Kepuasan komunikasi akan diukur melalui tujuh faktor kepuasan komunikasi yang diutarakan oleh Down dan Hazen dalam Muhammad (2015 88-89) pada paragraf sebelumnya.

Terdapat penelitian sejenis yang menggunakan indikator yang sama yaitu penelitian yang berjudul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Komunikasi Organisasi Karyawan PT. Kusuma Agro Wisata Hotel Batu Malang Jawa Timur”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan komunikasi pegawai.

Berbeda dengan penelitian yang diatas, peneliti hendak meneliti Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo) Pemerintah Kota Surabaya yang merupakan organisasi milik pemerintah. Menurut Ali Ikwana

(2 Maret 2016), selaku staf bagian umum dan kepegawaian, secara struktural, Dinkominfo tidak hanya memiliki pegawai tetap atau yang disebut sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) namun juga mempekerjakan tenaga kontrak (*outsourcing*). Tenaga kontrak tersebut dipekerjakan untuk membantu PNS baik di dalam kantor maupun di lapangan seperti ditempatkan di dua puluh enam lokasi *Broadband Learning Centre* (BLC) sebagai instruktur atau pelatih. Jumlah anggota PNS adalah lima puluh satu anggota dan jumlah tenaga kontrak adalah seratus tiga puluh tujuh orang.

Hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui teknik wawancara kepada pihak staf bagian umum dan kepegawaian atau juga disebut sebagai bidang sekretariat, yakni Ali Ikwan dan tenaga kontrak bernama Ardy Christian Dirgantara pada tanggal 11 Mei 2016 membantu peneliti untuk menemukan fenomena yang berkaitan dengan iklim komunikasi organisasi yang berlangsung di dalam organisasi milik pemerintah Kota Surabaya tersebut.

Meskipun terdapat perbedaan antara pegawai tetap yaitu PNS dengan tenaga kontrak, Ali ikwan menerangkan bahwa mereka, yaitu para tenaga kontrak disebut sebagai mitra kerja. Hal ini untuk memberikan kesan yang kuat bahwa mereka para pegawai tetap memberikan kepercayaan kepada para tenaga kontrak untuk turut bekerja dan membantu para pegawai tetap. Ardy Christian sebagai salah satu tenaga kontrak di bidang umum dan kepegawaian mengukuhkan pendapat Ali Ikwan saat diwawancara oleh peneliti pada tanggal 5 Mei 2016. Ardy mengatakan bahwa staf yang merupakan tenaga kontrak tidak hanya diberikan kepercayaan atau tanggung jawab yang besar dalam hal teknis namun juga diluar hal teknis,

baik bawahan maupun atasan terdapat kepercayaan antarpersonal. Pace dan Faules (2005:159) mengutarakan bahwa kepercayaan menjadi faktor penting untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan antara organisasi dengan anggotanya. Dalam hal pengambilan keputusan maupun rapat, menurut Ardy (5 Mei 2016) tidak setiap waktu akan melibatkan tenaga kontrak, hanya pada saat hal-hal yang berkaitan dengan teknis seperti IT (*Information Technology*) tentu akan melibatkan tenaga kontrak sebab mereka lebih ahli bila dibandingkan dengan PNS.

Meskipun tidak selalu diikutsertakan dalam setiap diskusi ataupun pengambilan keputusan, bagi Ardy, komunikasi yang berlangsung dengan atasan (*upward dan downward communication*) maupun komunikasi yang berlangsung secara horisontal, yakni dengan rekan sejawat, sangat baik. Sebagai seorang tenaga kontrak, dia memperoleh informasi yang cukup dari atasan berkaitan dengan organisasi maupun tanggung jawabnya dan atasan juga saat tenaga kontrak mengutarakan permasalahan, pihak atasan mendengarkan bahkan memberikan solusi atau *problem solving* terkait laporan permasalahan tersebut. Ali Ikwan juga mengungkapkan bahwa komunikasi yang berlangsung antara atasan dengan bawahan sekalipun dengan pihak tenaga kontrak sangat baik. Pace dan Faules (2005:160) mengutarakan bahwa keterbukaan dalam hal komunikasi sangat penting sebab akan mempengaruhi organisasi dalam hal koordinasi pekerjaan dengan anggotanya.

Berkaitan keterbukaan dalam hal komunikasi, Ali Ikwan mengutarakan bahwa ada rasa sungkan atau canggung bilamana hendak menegur atau memberikan kritik kepada pihak yang menjabat diposisi yang

lebih tinggi. Berbeda saat berkomunikasi dengan rekan sejawat maupun dengan tenaga kontrak sebagai mitra kerja, komunikasi yang berlangsung sifatnya terbuka, yakni tidak ada yang disembunyikan termasuk saat memberikan saran serta kritik dan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan.

Komitmen yang dimiliki oleh pegawai baik tetap maupun tenaga kontrak di Dinkominfo sangat kuat. Ali Ikwan, menceritakan bahwa Dinkominfo tidak hanya melakukan tanggung jawab yang berkaitan dengan bidang telekomunikasi dan informasi namun sampai hal-hal yang berkaitan dengan perbaikan infrastruktur yang diluar tanggung jawab utama Dinkominfo pun juga dilakukan dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa pegawai baik tetap maupun tenaga kontrak di Dinkominfo berdedikasi tinggi terhadap setiap tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

Secara berkala yakni satu atau dua kali dalam satu tahun, Ali Ikwan mengungkapkan bahwa akan selalu dilakukan pergantian pemimpin atau yang disebut dengan mutasi pemimpin, dimana pemimpin yang sekarang akan dipindah tugaskan dan digantikan oleh yang lain. Sehubungan dengan sistem pergantian pemimpin tersebut, Ali Ikwan sebagai seorang staf senior, mengutarakan bahwa dia lebih nyaman saat yang memimpin adalah seorang yang juga berusia senior atau lebih tua sebab pemimpin tersebut, bagi Ikwan jauh lebih bisa mengayomi mereka para staf yang berusia tua. Berbeda dengan Ardy, sebagai tenaga kontrak yang masih berusia muda, dia lebih memilih pemimpin yang berusia muda sebab Ardy berpikir bahwa pemimpin yang muda akan memiliki wawasan yang luas terhadap perkembangan teknologi dan informasi bila

dibandingkan dengan pemimpin yang lebih tua. Persepsi akan pemimpin pun akan mempengaruhi iklim komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi dan Informasi, sebagaimana menurut Pace dan Faules (2005:157), iklim komunikasi organisasi merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan persepsi.

Berdasarkan pada fenomena yang diperoleh peneliti di Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo), peneliti akan meneliti hubungan terkait dengan iklim komunikasi organisasi yang berlangsung di Dinkominfo terhadap kepuasan komunikasi pegawainya.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan antara iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan komunikasi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya ?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini diadakan guna untuk mengetahui hubungan iklim komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo) Pemerintah Kota Surabaya terhadap kepuasan komunikasi pegawai Dinkominfo.

## **I.4. Batasan Masalah**

### **I.4.1. Subjek Penelitian**

#### **1.4.1.1. Pegawai tetap Dinas Komunikasi dan Informasi**



1.4.1.2. Tenaga kontrak Dinas Komunikasi dan Informasi

#### I.4.2. Objek Penelitian

Iklm Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Komunikasi

#### I.4.3. Lokasi Penelitian

1.4.3.1. Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya

1.4.3.2. *Broadband Learning Centre*

### **I.5. Manfaat Penelitian**

#### I.5.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memperluas kajian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi organisasi

#### I.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi alat atau media untuk meninjau hubungan iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan komunikasi di Pemerintah Kota Surabaya.