

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Iklm komunikasi organisasi dalam penelitian ini akan dikaitkan dengan kepuasan komunikasi organisasi seperti yang telah dinyatakan oleh Litwin dan Stringer juga Pritchard dan Karasick dalam Pace dan Faules (2001: 162) bahwa iklim, seperti yang dinyatakan oleh beberapa orang, tampaknya merupakan fungsi dari bagaimana kepuasan anggota terhadap komunikasi dalam organisasi. Jadi iklim komunikasi di suatu organisasi mencerminkan bagaimana kepuasan komunikasi di organisasi tersebut. Dapat dikatakan bahwa kepuasan komunikasi organisasi ini berguna untuk iklim komunikasi organisasi dan juga sebaliknya. Pernyataan ini didukung oleh Muhammad (2009: 87) yang menyatakan bahwa Iklim komunikasi jelas di pengaruhi oleh persepsi bagaimana baiknya aktifitas komunikasi dari suatu organisasi memuaskan tuntutan pribadi. Muhammad (2009: 87) juga mengatakan bahwa konsep kepuasan memperkaya ide iklim komunikasi. Iklim mencakup kepuasan anggota organisasi terhadap informasi yang tersedia.

Pace dan Faules (2001: 147) menyatakan bahwa frase iklim komunikasi organisasi menggambarkan suatu kiasan bagi iklim fisik. Sama seperti cuaca membentuk iklim fisik untuk suatu kawasan, cara orang bereaksi terhadap aspek organisasi menciptakan suatu iklim komunikasi. iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi (Pace dan Faules, 2001: 147). Enam indikator iklim komunikasi organisasi yang diungkapkan oleh Pace dan Faules (2001:

159) yaitu, kepercayaan, pembuatan keputusan partisipatif, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi keatas, dan perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi. Indikator tersebut akan membantu mengukur iklim komunikasi organisasi. Indikator inilah yang digunakan peneliti untuk mengukur iklim komunikasi organisasi di Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (KBS) yang akan di paparkan setelah ini.

Selama beberapa bulan sejak November 2013 hingga Desember 2013 dan 3 bulan sejak Agustus 2014 peneliti telah melakukan observasi di KBS. Berdasarkan wawancara dengan HUMAS KBS (Jumat, 8 November 2013: 10.00WIB) KBS merupakan satu-satunya kebun binatang di Surabaya dan sebelumnya pernah menjadi kebun binatang terlengkap se-asia tenggara. Melalui Visi Misi KBS yaitu konservasi, pendidikan, penelitian dan rekreasi maka, sesuai dengan visi dan misinya, KBS turut mendukung dan mengembangkan habitat baru sebagai sarana perlindungan dan pelestarian alam yang dimanfaatkan untuk pengembangan IPTEK serta, untuk sarana rekreasi alam yang sehat (HUMAS, Jumat, 8 November 2013: 10.00 WIB). Tidak terasa KBS sudah menginjak usia 98 tahun, usia yang sangat matang untuk perjalanan sebuah perusahaan. Namun selama peneliti melakukan observasi disana, peneliti melihat beberapa hal yang sebaiknya diperhatikan terkait dengan beberapa indikator iklim komunikasi.

Pertama, karyawan merasa aspirasinya kurang diperhatikan seperti yang dikatakan oleh Rofi'i (Jumat, 24 Oktober 2014: 11.00WIB) yang tercatat telah bekerja selama 32 tahun sebagai kepala seksi mamalia dan *pisces* bahwa "*yang saya sesalkan para atasan yang kurang memperhatikan jeritan kami, yang mereka utamakan serba*

PERDA (Peraturan Daerah)”. Hal ini berkaitan dengan indikator mendengarkan dalam komunikasi ke atas dimana personel di setiap tingkat organisasi harus mendengarkan saran-saran atau laporan-laporan masalah yang dikemukakan personel di setiap tingkat bawahan dalam organisasi, secara berkesinambungan dan dengan pikiran terbuka, informasi dari bawahan harus dipandang cukup penting untuk dilaksanakan kecuali ada petunjuk yang berlawanan (Pace dan Faules, 2001: 159).

Kedua, di KBS jarang sekali ada pertemuan rapat dengan seluruh karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Penta (Senin, 10 November 2014) yang bekerja sebagai staff di KBS mengatakan bahwa *”Tidak tau ya, kalau soal pengambilan keputusan itu semuanya ada di atas yang bawah tinggal menerima informasi hasilnya saja”*. Hal ini berkaitan dengan indikator Pembuatan keputusan bersama dimana para pegawai di semua tingkat dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkat harus diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pengambilan keputusan dan penentuan tujuan (Pace dan Faules, 2001: 159).

Ketiga, karyawan tidak bisa mengungkapkan pendapat pada atasan mereka karena berbagai alasan. Seperti yang diungkapkan Parno (Jumat 24 Oktober 2014: 12.00 wib) yang bekerja sebagai staff pekerjaan umum, *”wah, tidak berani saya, saya merasa tidak enak karena saya juga lulusan apa, tidak punya ijazah”*. Hal ini berkaitan dengan indikator kejujuran dimana suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan-hubungan

dalam organisasi, dan para pegawai mampu mengatakan apa yang ada di dalam pikiran mereka tanpa mengindahkan apakah mereka berbicara pada teman sejawat, bawahan atau atasan (Pace dan Faules, 2001: 159).

Keempat, karyawan seringkali melewatkan pengumuman tentang peraturan baru di KBS yang disebarkan berupa memo yang ditempel di setiap departemen. seperti yang diungkapkan Parno " *kalau untuk bagian PU seperti saya itu pengumuman ditempel di pos satpam, ya kadang lihat, kadang kalau tidak kelihatan ya diberi tau teman-teman kalau ada peraturan baru. Lagipula setiap peraturan baru itu berdasarkan PERDA saya juga tidak mengerti apa isi PERDA itu, pokoknya diikuti saja.*" Hal ini berkaitan dengan indikator keterbukaan dalam komunikasi ke bawah Kecuali untuk keperluan informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah mendapatkan informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya, dan yang berhubungan luas dengan perusahaan, organisasinya, para pemimpin dan rencana-rencana (Pace dan Faules, 2001: 160).

Adanya ulasan keempat indikator diatas dapat berpengaruh pada faktor-faktor kepuasan komunikasi organisasi. Redding dalam Muhammad (2009: 87) mengungkapkan bahwa kepuasan komunikasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Kepuasan dalam hal ini menunjukkan bagaimana baiknya informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi informasi, dari siapa datangnya, cara disebarluaskan, bagaimana diterima, diproses dan apa respons orang yang menerima. Sedangkan Wiio, Down, Hazen dan Beckstorm dalam Muhammad (2009: 88)

mengungkapkan indikator kepuasan komunikasi organisasi yaitu kepuasan dengan pekerjaan, kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja, kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Ada hal-hal yang harus diperhatikan di KBS terkait beberapa indikator kepuasan komunikasi organisasi.

Pertama, indikator kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan. Faktor ini mencakup hal-hal sebagai tempat di mana komunikasi seharusnya disempurnakan, pemberitahuan mengenai perubahan untuk tujuan penyempurnaan dan strategi khusus yang digunakan dalam membuat perubahan. Kepuasan dengan bermacam-macam perubahan yang dibuat, bagaimana perubahan itu dibuat dan diinformasikan, kelihatannya memiliki hubungan dengan kepuasan komunikasi organisasi. Hal ini berkaitan dengan fakta di KBS bahwa karyawan kurang paham dengan isi pengumuman mengenai peraturan baru yang ditetapkan perusahaan melalui sebuah memo yang disebarkan. Seperti yang diungkapkan Parno "*peraturan baru yang ditetapkan kan selalu berdasarkan PP (peraturan perusahaan) dan PERDA, tapi kita tidak paham isi PERDA*". Selain itu hal ini juga berkaitan dengan indikator kepuasan dengan kualitas media. Faktor ini berhubungan dengan berapa baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang datang. Hasil penelitian mengatakan bahwa penampilan, ketepatan dan tersedianya informasi

mempunyai pengaruh kepada kepuasan orang dengan komunikasi dalam organisasi (Muhammad, 2009: 88).

Kedua, di KBS saluran komunikasi yang tertulis hanya melalui memo seperti yang diungkapkan Agus Supangkat (Jumat, 8 November 2013: 10.00 WIB) yang bekerja sebagai HUMAS di KBS. *”dulu ada buletin tetapi sudah tidak aktif dari beberapa tahun yang lalu, kalau sekarang untuk menyebarkan informasi ya melalui memo itu atau lewat telepon, email ada tapi jarang digunakan”*. Hal ini berkaitan dengan indikator kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi Faktor ini mencakup melalui mana komunikasi disebarluaskan dalam organisasi, mencakup peralatan, buletin, memo, materi tulisan. Kepuasan komunikasi tampaknya berhubungan dengan pandangan orang mengenai berapa efisiennya media untuk menyebarkan informasi dalam organisasi (Muhammad, 2009: 89).

Ketiga, rasa persaudaraan yang memudar diantara karyawan KBS. Hal ini diungkapkan oleh Parno *”sekarang ini sudah tidak seperti dulu, kalau dulu itu rasa persaudaraan di antara karyawan kental sekali, sekarang ini sudah berkurang”*. Hal ini berkaitan dengan kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja. Faktor ini mencakup komunikasi horisontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dari teman sekerja. Kepuasan dengan komunikasi berhubungan dengan hubungan yang memuaskan dengan teman sekerja (Muhammad, 2009: 89).

Terakhir, karyawan yang berprestasi akan mendapatkan apresiasi berupa tambahan bonus, namun karyawan yang pensiun dan sudah bekerja selama lebih dari 30 tahun merasa tidak mendapat sesuatu yang lebih. Parno mengatakan *” kalau dulu yang pensiun itu*

diberi emas sebagai bentuk apresiasi tapi yang sekarang hanya diberi pesangon saja". Hal ini berkaitan dengan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Faktor ini mencakup hal-hal keterlibatan hubungan dengan organisasi, dukungan atau bantuan dari organisasi dan informasi dari organisasi. Terlihat bahwa rasa puas dalam komunikasi organisasi dipengaruhi oleh aspek-aspek organisasi seperti dipercaya, sokongan dan tujuan kinerja yang tinggi (Muhammad, 2009: 89).

Sedangkan penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Maria Yuliasuti (2013: 64) juga menyatakan bahwa *"iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi memiliki hubungan yang signifikan"*. Sedangkan penelitian sebelumnya yang serupa dan objek penelitian yang sama, penelitian yang telah dilakukan Monica Florencia (2014: 98) yaitu *"iklim komunikasi organisasi Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (KBS) memiliki hasil bahwa iklim komunikasi organisasi di Kebun Binatang Surabaya (KBS) adalah tinggi"*. Hal ini memperkuat peneliti untuk ingin meneliti bahwa iklim komunikasi memiliki hubungan dengan kepuasan komunikasi di KBS. Adanya penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan atau referensi bahwa iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi memiliki korelasi.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin meneliti studi hubungan antara iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi di KBS. Guna menjawab pertanyaan peneliti di atas Pertama, peneliti akan mencari bagaimana tingkat iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi di KBS. Selanjutnya peneliti akan

mencari korelasi iklim komunikasi di KBS dengan kepuasan komunikasi di KBS.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yaitu:

1. Apakah iklim komunikasi organisasi di KBS memiliki korelasi dengan kepuasan komunikasi organisasi di KBS ?

Guna menjawab pertanyaan peneliti di atas peneliti akan mencari bagaimana tingkat iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi di KBS.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara iklim komunikasi organisasi dengan kepuasan komunikasi organisasi di Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya.

I.4 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah dalam penelitian ini, agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas. Batasan masalah dalam penelitian ini hanya dalam lingkup hubungan antara iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi.

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa fakultas ilmu komunikasi juga untuk mahasiswa lain yang akan membuat penelitian yang sejenis. Penelitian ini juga dapat menambah referensi dan koleksi penelitian di bidang korporasi, khususnya studi korelasi antara iklim komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi.

I.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (KBS) sebagai referensi dan bahan evaluasi soal iklim komunikasi organisasi KBS dan kepuasan komunikasi di KBS.