

## ANALISIS IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI (STUDI KASUS PADA UMA SRI HOTEL BADUNG)

Ni Putu Dessy Ariawati

Jurusan Pendidikan Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: [dessy.aria@yahoo.co.id](mailto:dessy.aria@yahoo.co.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) iklim komunikasi organisasi, (2) penyebab terjadinya masalah iklim komunikasi organisasi, dan (3) upaya menanggulangi masalah iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel.

Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus. Subjek penelitian adalah manajer umum dan seluruh karyawan Uma Sri Hotel yang berjumlah 31 orang, sedangkan objek penelitian adalah iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel. Data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel masih mengalami permasalahan, (2) penyebab terjadinya masalah iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel yaitu minimnya komunikasi antara atasan dan bawahan, *miss communication* berkaitan dengan *job description* antara karyawan lama dan karyawan baru, dan *miss communication* berkaitan dengan *schedule* kerja maupun libur karyawan, (3) upaya menanggulangi masalah iklim komunikasi organisasi adalah atasan lebih intensif dalam berkomunikasi pada karyawan, memberikan *briefing* dan mempertegas peraturan terkait *schedule* karyawan.

**Kata kunci:** Iklim Komunikasi Organisasi.

### ABSTRACT

This research aim to knows (1) climate of organizational communication at Uma Sri Hotel, (2) the caused of climate problems in organizational communication at Uma Sri Hotel, and (3) the efforts to address the problems of organizational communication at Uma Sri Hotel.

This research is a case study. The subjects of this research is general manager and all of the employees that numbered 31 peoples. While the object of this research is the climate of organizational communication at Uma Sri Hotel. Data collected by observation, interview, documentation, and analyzed use qualitative descriptive.

The results showed that (1) climate of organizational communication that occurs at Uma Sri Hotel still have problems, (2) the causing problem in climate of organizational communication at Uma Sri Hotel is less communication between manager and employees, miss communication be related job description between senior employees and junior employees, and miss communication be related of work schedule or holiday of employees, (3) attempts to address the problem of climate organizational communication is doing intensive communication by manager, give briefing to all employees to grow up good communication and increase teamwork, and confirm the rule of employees schedule.

**Keywords:** Climate Of Organizational Communication.

## PENDAHULUAN

Organisasi baik bisnis maupun sosial adalah suatu wahana untuk melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan. Kerjasama ini biasanya melibatkan dua orang atau lebih yang lazim disebut dengan sumber daya. Dari berbagai sumber daya yang dibutuhkan bagi organisasi, faktor yang akan menentukan adalah sumber daya manusianya, sehingga sumber daya manusia ini perlu dikelola sesuai dengan visi, misi dan program dari organisasi tersebut.

Mengelola sumber daya manusia atau dikenal dengan karyawan dalam suatu organisasi bisnis atau aparatur pada organisasi pemerintahan memiliki tingkat keunikan dan kompleksitas tertentu, karena karyawan dalam melaksanakan dinamika kerjasamanya mempunyai fisik, status sosial dan aspek psikologis seperti motivasi, bakat, minat, pikiran, perasaan, dan latar belakang sosial budaya yang heterogen baik vertikal maupun horizontal yang membedakan antara satu dengan lainnya. Untuk membangun kerjasama yang harmonis dan sinergi maka manusia membutuhkan proses komunikasi yang baik di dalam organisasi agar tercipta suatu pemahaman, kesatuan pengalaman, dan satu pengertian dan persepsi yang sama dalam mencapai tujuan. Menurut Mulyana (2004), fungsi komunikasi dalam organisasi adalah kelaziman untuk mengatur hubungan formal dan nonformal antar individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok yang mana apabila komunikasi diantara komponen organisasi tidak berjalan lancar maka akan menimbulkan kesalahpahaman atau konflik yang akan menjurus pada kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan.

Pengertian iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2002) iklim komunikasi organisasi merupakan gabungan persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar persona dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Iklim

komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan menurut Muhammad (2004) iklim komunikasi organisasi sebagai kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi.

Pace dan Faules (2002) mengatakan bahwa iklim komunikasi di dalam suatu organisasi sangatlah penting karena iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi kehidupan sosial anggotanya seperti kepada siapa kita berbicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana perkembangan kita, apa yang ingin kita capai dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi. Iklim komunikasi yang baik, nyaman dan positif, dipercaya akan meningkatkan motivasi kerja dari para anggota organisasi atau karyawan perusahaan, iklim komunikasi memainkan peranan sentral dalam mendorong anggota organisasi untuk berorganisasi, jika iklim komunikasi di dalam perusahaan tempat ia bekerja baik dan positif maka karyawan tersebut cenderung akan memiliki motivasi dan komitmen kerja yang kuat terhadap perusahaan tersebut.

Menurut Mulyana (2004) komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan para pesertanya (orang-orang yang sedang berkomunikasi). Untuk mencapai suatu komunikasi yang efektif di dalam organisasi ada lima unsur dalam komunikasi yaitu: komunikator (*communicator, source, sender*), pesan (*message*), media (*channel*), komunikan (*communicant, receiver*), dan efek (*effect, influence*). Jadi dengan demikian komunikasi yang efektif merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang nantinya menimbulkan efek tertentu dan apabila salah satu unsur tidak ada maka komunikasi tidak dapat dikatakan efektif.

Menurut Muhammad (2004), iklim komunikasi organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian seorang pemimpin organisasi karena faktor tersebut mempengaruhi tingkah laku karyawan. Sedangkan Pace dan Faules (2002) berpendapat bahwa iklim komunikasi organisasi terdiri dari persepsi-persepsi atas unsur-unsur organisasi dan pengaruh unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi yang kemudian disepakati dan dikembangkan melalui interaksi dengan anggota organisasi lainnya.

“Iklim komunikasi yang penuh rasa persaudaraan mendorong para anggota organisasi untuk berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota yang lain. Sedangkan iklim negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh persaudaraan” (Muhammad, 2004:84).

“Iklim komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil risiko; mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka dan menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi; mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi; secara aktif memberi penyuluhan kepada para anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi; dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan memberi tantangan (Pace dan Faules, 2002:148).

Pola komunikasi yang ada dalam organisasi dapat dibagi menjadi (dua) bagian besar, yaitu komunikasi vertikal (keatas dan kebawah) dan komunikasi horisontal (setara). Di kedua jenis komunikasi keatas maupun kebawah, manajemen mengendalikan sistem komunikasinya. Para manajer memiliki waktu, keahlian, dan fasilitas untuk memperbaiki komunikasi yang ada di

organisasi. Untuk menempatkan tanggung jawab atas terjadinya sistem komunikasi yang efektif berada pada pundak manajemen. Namun ini tidak berarti bahwa para karyawan tidak perlu bertanggung jawab atas hal tersebut. Bagaimanapun juga, manajemen menanggung tanggung jawab yang lebih besar dalam membentuk dan mempertahankan sistem komunikasi yang efektif dan efisien.

Di dalam komunikasi terdapat arus informasi. Menurut Vito (2011), arus informasi dalam komunikasi organisasi terdiri dari komunikasi ke atas dan ke bawah (sering disebut Vertikal) dan komunikasi lateral selain informasi samar (kabar burung) dan juga pada sebab dan akibat adanya kepadatan informasi. Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi, misalnya para pelaksana ke manajernya.

Menurut Vito (2011) komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

Iklim komunikasi yang baik di dalam suatu organisasi penting adanya di dalam suatu organisasi, instansi maupun perusahaan, oleh sebab itu hendaklah suatu organisasi memperhatikan komunikasi organisasi yang dibangun tersebut sudah berjalan optimal atau tidak, apabila terjadi masalah sebaiknya segera dicarikan solusi agar permasalahan tersebut tidak menimbulkan konflik lebih lanjut. Hal ini tentunya berlaku juga bagi Uma Sri Hotel Badung, oleh karena itu komunikasi yang baik di dalam manajemen yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi, pengawasan, manajemen sumber daya manusia, serta rencana kerja dilingkungan Uma Sri Hotel Badung menjadi begitu penting. Disinilah komunikasi yang baik

sangat dibutuhkan agar apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai dan berjalan sesuai harapan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Uma Sri Hotel Badung, ditemukan permasalahan mengenai komunikasi organisasi yang terjadi yaitu kurangnya komunikasi antara atasan dan karyawan, kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan lama dan karyawan baru terkait *job description*, yang mana karyawan lama tentunya lebih paham mengenai pekerjaan dan karyawan baru masih minim informasi mengenai *job description* yang menjadi tanggung jawab mereka. Kesenjangan tersebutlah yang kerap menimbulkan *miss communication* karena pekerjaan yang kurang dikomunikasikan dengan baik sehingga karyawan baru tidak jarang melakukan kesalahan yang akhirnya menyebabkan kerusakan pada alat/barang hotel. Selain itu *miss communication* masih sering terjadi dalam hal penentuan jadwal kerja maupun jadwal libur karyawan yang kerap menimbulkan konflik kecil antar karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa komunikasi yang terjadi masih bermasalah dan keadaan ini menunjukkan bahwa pimpinan perusahaan yaitu Uma Sri Hotel Badung dipandang perlu informasi secara empirik mengenai iklim komunikasi organisasi secara akurat sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam memperbaiki, mencegah serta memecahkan masalah mengenai komunikasi organisasi yang dihadapi Uma Sri Hotel Badung. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul "Analisis Iklim Komunikasi Organisasi (Studi Kasus Pada Uma Sri Hotel Badung)".

## **METODE**

Penelitian ini adalah penelitian studi kasus yaitu berusaha mengungkapkan kajian mengenai iklim komunikasi organisasi, penyebab terjadinya permasalahan dalam iklim komunikasi organisasi yang dihadapi oleh Uma Sri Hotel Badung, serta upaya yang dilakukan oleh Uma Sri Hotel Badung untuk

menanggulangi permasalahan dalam iklim komunikasi organisasi. Dalam penelitian ini analisis data berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Komponen analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data yang berarti memfokuskan pada hal-hal yang penting. Komponen selanjutnya setelah data direduksi disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif dan dikembangkan sebuah deskripsi informasi. Komponen terakhir setelah data direduksi dan disajikan yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi berdasarkan masalah yang ditemukan.

Adapun langkah-langkah dalam penelitian studi kasus menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2012), yaitu memilih situasi sosial (*place, actor, activity*), melaksanakan observasi partisipan, mencatat hasil observasi dan wawancara, temuan budaya, dan terakhir menulis laporan penelitian. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Uma Sri Hotel yang beralamat di Jalan Bumbak, Gang Kerta Rahayu No 9, Kerobokan - Badung.

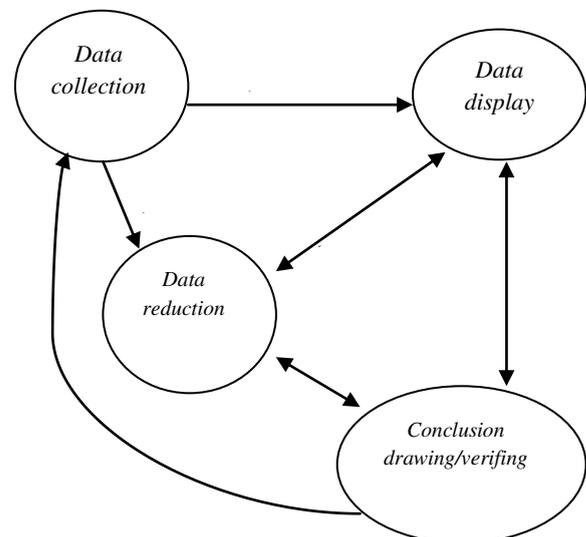
Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa informasi dalam bentuk uraian tentang iklim komunikasi organisasi, penyebab terjadinya masalah iklim komunikasi organisasi dan upaya yang dilakukan untuk menanggulangi permasalahan iklim komunikasi organisasi. Data primer dalam penelitian ini berupa data mengenai iklim komunikasi organisasi, penyebab terjadinya masalah iklim komunikasi organisasi dan upaya yang dilakukan untuk menanggulangi permasalahan iklim komunikasi organisasi yang ada pada Uma Sri Hotel Badung. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen tersaris terkait dengan jumlah karyawan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden atau narasumber. Menurut Esteborg (dalam Sugiyono, 2012) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode wawancara sering juga disebut dengan metode *interview*. Unsur yang harus dipenuhi dalam mempergunakan metode ini adalah adanya pewawancara dan diwawancarai (responden), dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah manajer umum beserta karyawan Uma Sri Hotel Badung dan pedoman wawancara sebagai instrumennya, sedangkan teknik yang digunakan adalah snowball sampling. Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju menggelinding yang lama kelamaan menjadi besar. Sampel sumber data pada tahap awal memasuki lapangan dipilih yang memiliki power atau otoritas pada situasi social atau objek yang diteliti sehingga mampu membukakan pintu kemana saja peneliti mengumpulkan data. Apabila data yang diperoleh belum lengkap, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh informan sebelumnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan responden, hasil data yang diperoleh berupa rekaman wawancara mengenai masalah iklim komunikasi organisasi dan upaya menanggulangi masalah komunikasi organisasi yang ada pada Uma Sri Hotel Badung. Selanjutnya adalah dokumentasi, metode dokumentasi digunakan untuk pengumpulan data dengan cara pencatatan langsung terhadap dokumen-dokumen yang ada dalam organisasi. Metode ini dipergunakan langsung untuk mengetahui data jumlah karyawan. Teknik dokumentasi digunakan untuk menunjang data di lapangan agar tidak diragukan kebenarannya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis studi kasus dengan pendekatan kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang

bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis (Umar, 2005). Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data studi kasus dengan pendekatan kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Komponen analisis data dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar.



Gambar 1. Komponen dalam analisis data/interaktif model

Mereduksi data berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Setelah data reduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, sehingga pada tahap ini dikembangkan sebuah deskripsi informasi. Dengan *display* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang

telah dipahami tersebut. Langkah ketiga yang dilakukan dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Setelah data dianalisis, selanjutnya disimpulkan berdasarkan masalah yang ditemukan. Penarikan kesimpulan dideskripsikan secara naratif. Berdasarkan teknik yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012) bahwa pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi. "Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi" (Nasution, 2003: 115). Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution (2003), selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif. Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk mengecek data dengan beberapa sumber yang berbeda untuk memperoleh informasi mengenai iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel Badung. Triangulasi sumber digunakan untuk memastikan data yang didapat dari informan kunci (Manajer Umum) dengan data yang diperoleh dari informan lain (karyawan) yang ditunjuk oleh informan kunci.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **1. Iklim Komunikasi Organisasi Pada Uma Sri Hotel Badung**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan manajer umum dan karyawan yang dilakukan oleh peneliti pada Uma Sri Hotel Badung yang beralamat di Jalan Bumbak, Gang Kerta Rahayu No. 9 Kerobokan-Badung mengenai iklim komunikasi organisasi, diperoleh informasi bahwa komunikasi organisasi yang terjadi masih mengalami permasalahan sehingga menyebabkan iklim komunikasi organisasi yang ada pada Uma Sri Hotel Badung

menjadi negatif. Adapun beberapa hal yang menyebabkan terjadinya masalah dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi yang positif pada Uma Sri Hotel Badung adalah kurangnya komunikasi antara atasan dan karyawan, kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan lama dan karyawan baru terkait *job description*, yang mana karyawan lama tentunya lebih paham mengenai pekerjaan dan karyawan baru masih minim informasi mengenai *job description* yang menjadi tanggung jawab mereka, kesenjangan tersebutlah yang kerap menimbulkan *miss communication* karena pekerjaan yang kurang dikomunikasikan dengan baik sehingga karyawan baru tidak jarang melakukan kesalahan yang akhirnya menyebabkan kerusakan pada alat/barang hotel dan kesenjangan tersebut menimbulkan kesan senioritas negatif antar karyawan yang mana pembagian tugas dalam mengerjakan *job description* pun dirasakan tidak adil oleh karyawan baru, selain itu *miss communication* masih sering terjadi dalam hal penentuan jadwal kerja maupun jadwal libur karyawan yang kerap menimbulkan konflik kecil antar karyawan.

### **2. Penyebab Terjadinya Masalah Iklim Komunikasi Organisasi Pada Uma Sri Hotel Badung**

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer umum dan karyawan yang dilakukan oleh peneliti pada Uma Sri Hotel Badung mengenai iklim komunikasi organisasi, diperoleh informasi bahwa komunikasi organisasi yang terjadi tidak efektif. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut.

- 1) Minimnya komunikasi antara atasan dan karyawan.
- 2) *Miss communication* berkaitan dengan *job description* antara karyawan lama dan karyawan baru.
- 3) *Miss communication* berkaitan dengan *schedule* kerja dan libur karyawan.

### **3. Upaya Menanggulangi Masalah Komunikasi Organisasi Pada Uma Sri Hotel Badung**

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer umum yang dilakukan oleh peneliti pada Uma Sri Hotel Badung, upaya yang dilakukan untuk menanggulangi masalah iklim komunikasi organisasi adalah sebagai berikut.

- 1) Atasan lebih intensif dalam menjalin komunikasi kepada seluruh karyawan yang ada di perusahaan guna menciptakan komunikasi yang lebih baik.
- 2) Memberikan *briefing* kepada seluruh karyawan guna menumbuhkan komunikasi yang lebih positif dan meningkatkan *teamwork* di dalam bekerja.
- 3) Lebih mempertegas peraturan dan aktualisasinya yang terkait dengan pembuatan *schedule* kerja dan libur karyawan yang ada di perusahaan.

## PEMBAHASAN

Dalam kehidupan sehari-hari, tidak peduli dimana seseorang berada, seseorang tersebut tidak dapat menghindari untuk selalu berkomunikasi dengan orang-orang yang ada di sekitarnya. Komunikasi selalu terjadi di setiap kegiatan hidup manusia baik dalam hidup bermasyarakat, pendidikan, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dalam hidup berorganisasi, komunikasi adalah salah satu hal terpenting yang pengaruhnya sangat besar untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Adanya komunikasi dalam suatu organisasi akan membentuk suatu iklim komunikasi, yang mana iklim komunikasi yang ada bersifat positif atau negatif. Iklim komunikasi yang bersifat positif atau kondusif dapat mendorong kinerja karyawan dalam suatu organisasi, sehingga lebih mempermudah tercapainya tujuan organisasi. Sebaliknya iklim komunikasi yang negatif, dapat menghambat kinerja karyawan dalam organisasi yang mengakibatkan tujuan perusahaan juga sulit untuk dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel Badung, 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 di dalam organisasi dengan menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data dan 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 Uma Sri Hotel Badung. Dari hasil wawancara yang dilakukan, atasan menyatakan bahwa komunikasi yang berlangsung di Uma Sri Hotel Badung berjalan sangat baik, komunikasi yang terjalin antara atasan dan karyawan maupun sesama karyawan semuanya berjalan baik dan sejauh ini semuanya dapat dikontrol dengan maksimal, namun karyawan memberikan respon yang berbeda terkait dengan hal tersebut, karena karyawan menilai bahwa atasan jarang berkomunikasi dan memantau karyawan sehingga jarang adanya kesempatan karyawan bisa berkonsultasi apabila karyawan tengah mengalami masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Uma Sri Hotel Badung, masalah komunikasi dalam organisasi lainnya yang sering terjadi adalah kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan lama dan karyawan baru terkait *job description*, yang mana karyawan lama tentunya lebih paham mengenai pekerjaan dan karyawan baru masih minim informasi mengenai *job description* yang menjadi tanggung jawab mereka. Kesenjangan tersebutlah yang kerap menimbulkan *miss communication* karena pekerjaan yang kurang dikomunikasikan dengan baik sehingga karyawan baru tidak jarang melakukan kesalahan yang akhirnya menyebabkan kerusakan pada alat/barang hotel. Selain itu, *miss communication* dalam bekerja masih kerap terjadi terutama dalam hal penentuan *schedule* oleh *supervisor* pada masing-masing divisi. Dalam pembuatan *schedule* itu sendiri telah diatur dengan baik namun dalam pelaksanaannya masih sangat fleksibel sehingga terkesan

tidak tegas karena faktanya masih sering terjadi kesalahpahaman mengenai jadwal kerja karyawan. Hal tersebut disebabkan karena ulah beberapa orang karyawan yang sering memindahkan jadwal libur karyawan lainnya dan hal tersebut menyebabkan karyawan sering mengalami keterlambatan dalam bekerja serta memicu terjadinya konflik dan ini salah satu penyebab iklim komunikasi menjadi negatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Uma Sri Hotel Badung mengenai iklim komunikasi organisasi, diperoleh informasi bahwa diperoleh informasi bahwa komunikasi organisasi yang terjadi kurang baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut.

1) Minimnya komunikasi antara atasan dan karyawan. Dalam membangun komunikasi yang baik diperlukan adanya komunikasi yang berkesinambungan baik vertikal maupun horizontal. Komunikasi yang dilakukan secara rutin oleh pihak perusahaan memungkinkan seluruh anggota agar aktif dalam menyumbangkan aspirasi serta gagasan-gagasan mereka mengenai operasi organisasi demi kemajuan perusahaan. Namun berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada karyawan Uma Sri Hotel Badung, hal tersebut sangat jarang dilakukan pada perusahaan ini dikarenakan kesempatan yang terbatas dan kesibukan dari atasan. Menurut Muhammad (2004:62), "iklim komunikasi organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian seorang pemimpin organisasi karena faktor tersebut mempengaruhi tingkah laku karyawan". Dalam hal ini, tugas seorang pemimpin tentunya sangatlah kompleks mengingat karyawan yang dipimpinya heterogen yang berbeda satu sama lain, jadi tidak hanya dibutuhkan strategi yang tepat dalam menyelaraskan anggota yang heterogen tersebut namun juga menjalin komunikasi yang penuh

dengan rasa persaudaraan guna mendorong semangat kerja karyawan. Komunikasi yang baik sangatlah dibutuhkan dalam organisasi terutama bagi manajer perusahaan untuk dapat berkomunikasi dengan seluruh anggotanya sehingga dengan demikian komunikasi yang positif akan lebih mudah dibentuk, namun apabila kesempatan untuk melakukan komunikasi saja sangat jarang dilakukan, sedikit kemungkinan iklim komunikasi yang positif dapat terbentuk dalam suatu organisasi terutama pada Uma Sri Hotel Badung.

- 2) *Miss communication* berkaitan dengan *job description* antara karyawan lama dan karyawan baru. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan atasan dan karyawan Uma Sri Hotel Badung, peneliti melakukan *crosscheck* hasil. Dalam hal ini terdapat perbedaan hasil yang mana atasan menyatakan bahwa komunikasi antara atasan dan karyawan berjalan baik-baik saja namun tidak pada karyawan. Permasalahan yang masih sering terjadi yang dialami oleh karyawan adalah kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan lama dan karyawan baru terkait *job description*, yang mana karyawan lama lebih paham mengenai pekerjaan dan karyawan baru masih minim informasi mengenai *job description* yang menjadi tanggung jawab mereka. Kesenjangan tersebutlah yang kerap menimbulkan *miss communication* karena pekerjaan yang kurang dikomunikasikan dengan baik sehingga karyawan baru tidak jarang melakukan kesalahan yang akhirnya menyebabkan kerusakan pada alat/barang hotel. Dalam melakukan pekerjaannya karyawan cenderung individual dan jarang melakukan koordinasi dengan karyawan lainnya, kurangnya *teamwork* inilah yang menyebabkan karyawan yang rajin tetap rajin dan yang malas tetap malas.
- 3) *Miss communication* berkaitan dengan *schedule* kerja dan libur karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara antara atasan dan karyawan, peneliti melakukan *crosscheck* dan hasilnya adalah masih kerap terjadi kesalahpahaman terkait jadwal kerja dan libur karyawan, namun atasan menyatakan kesalahpahaman tersebut bukan hal *urgent* dan masih selalu dapat diatasi dengan baik, akan tetapi berbeda halnya bagi karyawan yang mengalami hal tersebut. Terjadinya *miss communication* disebabkan karena minimnya koordinasi yang dilakukan oleh beberapa pihak yang bersangkutan misalnya menukar libur tanpa adanya konfirmasi yang jelas dengan karyawan lainnya sehingga hal ini tentu memberikan dampak kurang baik bagi pihak yang merasa dirugikan. Berdasarkan hal tersebut, seharusnya jadwal yang telah dibuat diaktualisasikan dengan baik sehingga tidak ada kesan tidak tegas dan apabila ada karyawan yang benar-benar mendesak membutuhkan libur di hari karyawan tersebut tidak libur maka seharusnya atasan dapat lebih mengkoordinir bawahannya untuk selalu menyampaikan informasi kepada karyawan lain yang bersangkutan demi meminim kesalahpahaman dalam hal *schedule* kerja maupun libur agar konflik kecil yang terjadi tidak terus berlanjut.

Berdasarkan hasil penelitian pada Uma Sri Hotel Badung dan hasil wawancara dengan manajer umum yang dilakukan oleh peneliti, upaya yang dilakukan untuk menanggulangi masalah iklim komunikasi organisasi adalah sebagai berikut.

1) Atasan lebih intensif dalam menjalin komunikasi kepada seluruh karyawan yang ada di perusahaan guna menciptakan komunikasi yang lebih baik. Komunikasi merupakan elemen yang penting dalam hal apapun sehingga jika komunikasi yang terjalin sudah berjalan baik maka segala sesuatu yang terjadi tentu dapat dikomunikasikan dengan baik sehingga meminim terjadinya *miss communication* dalam organisasi yang

ada di perusahaan. Dalam hal ini peran seorang pemimpin sangatlah penting yaitu untuk mengarahkan bawahannya agar berjalan sesuai dengan aturan yang dibuat di perusahaan, hal tersebut tentunya tidak lepas dari komunikasi yang dibentuk oleh seorang pemimpin kepada seluruh anggotanya. Berdasarkan permasalahan yang terjadi yaitu minimnya komunikasi antara atasan dan karyawan, sebaiknya komunikasi yang dilakukan oleh atasan lebih intensif lagi mengingat atasan yang jarang mempunyai kesempatan untuk melakukan *sharing* dengan bawahannya. Dengan menetapkan jadwal untuk melakukan *morning briefing* setiap hari senin dan rabu serta *briefing* di hari sabtu merupakan langkah yang tepat agar komunikasi dapat terjalin dengan baik, dan hal terpenting adalah tidak hanya penjadwalan tetap saja namun lebih pada aktualisasi langsung di lapangan. Jadi dengan demikian baik atasan maupun bawahan akan mudah untuk membentuk rasa kepercayaan yang berlandaskan kekeluargaan, sehingga baik dari karyawan kepada atasan maupun sebaliknya akan lebih mudah untuk mengungkapkan kritik dan saran yang ada dalam pikiran mereka demi tercapainya tujuan perusahaan.

2) Memberikan *briefing* kepada seluruh karyawan guna menumbuhkan komunikasi yang lebih positif dan meningkatkan *teamwork* di dalam bekerja. *Miss communication* yang terjadi selama ini baik dari karyawan lama maupun baru di dalam melaksanakan tugas tentu harus ditindaklanjuti yaitu dengan memperbaiki komunikasi yang ada di dalam organisasi baik itu antar karyawan maupun karyawan dengan atasan. Melalui *briefing* yang dikomunikasikan dengan baik dan terbuka kepada karyawan, diharapkan karyawan dapat melaksanakan tugas dengan baik, yaitu dengan meminimalisir kesalahan yang

dilakukan oleh karyawan lama maupun baru. Melalui komunikasi terpadu yang dilakukan oleh atasan diharapkan dapat membangun rasa kekeluargaan dan menjauhkan rasa individualisme antar karyawan sehingga tidak ada lagi kesan senioritas yang dirasakan baik karyawan lama maupun baru.

- 3) Lebih mempertegas peraturan dan aktualisasinya yang terkait dengan pembuatan *schedule* kerja dan libur karyawan yang ada di perusahaan. Dalam hal ini pembuatan *schedule* tentunya telah didasarkan pada kesepakatan dari seluruh karyawan dan hal tersebut diatur oleh masing-masing supervisor tiap departemen. Adapun *schedule* yang telah dibuat seharusnya diaktualisasikan dengan baik, kalau pun ada karyawan yang mendesak untuk libur sebaiknya memberikan informasi yang jelas dan supervisor haruslah tegas dalam menindak karyawan yang tidak mematuhi aturan agar kinerja karyawan lain tidak terganggu. Jadi ketegasan dari pimpinan yang dibutuhkan untuk merangkul karyawan yang tidak taat aturan demi tercapainya tujuan perusahaan.

Hal-hal tersebut adalah upaya yang dilakukan manajemen Uma Sri Hotel Badung guna menanggulangi masalah-masalah yang terjadi dalam iklim komunikasi organisasi.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- 1) Iklim komunikasi organisasi yang terjadi pada Uma Sri Hotel Badung masih mengalami permasalahan karena kurangnya komunikasi antara atasan dan karyawan, masih kerap terjadi *miss communication* antara karyawan lama dan karyawan baru ketika bekerja, dan *miss communication* dalam hal penentuan *schedule* kerja dan libur karyawan.

- 2) Adapun penyebab terjadinya masalah dalam iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel Badung adalah 1) minimnya komunikasi antara atasan dan karyawan, 2) *miss communication* berkaitan dengan *job description* antara karyawan lama dan karyawan baru, 3) *miss communication* berkaitan dengan *schedule* kerja dan libur karyawan.

- 3) Upaya yang dilakukan untuk menanggulangi permasalahan iklim komunikasi organisasi pada Uma Sri Hotel Badung adalah 1) atasan lebih intensif dalam menjalin komunikasi kepada seluruh karyawan yang ada di perusahaan guna menciptakan komunikasi yang lebih baik, 2) memberikan *briefing* kepada seluruh karyawan guna menumbuhkan komunikasi yang lebih positif dan meningkatkan *teamwork* di dalam bekerja, 3) lebih mempertegas peraturan dan aktualisasinya yang terkait dengan pembuatan *schedule* kerja dan libur karyawan yang ada di perusahaan.

### SARAN

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

- 1) Manajer umum Uma Sri Hotel Badung diharapkan lebih rutin dalam memberikan *briefing* yang telah dijadwalkan sebelumnya, agar apa yang menjadi kendala dan masalah *intern* perusahaan segera dapat dicarikan solusi demi kemajuan perusahaan.
- 2) Manajer umum selaku pimpinan Uma Sri Hotel Badung diharapkan lebih menumbuhkan komunikasi yang berlandaskan kekeluargaan sehingga dapat menciptakan komunikasi yang positif di lingkungan perusahaan, dengan demikian karyawan akan lebih terbuka dan sesekali sebaiknya pimpinan menyusun jadwal untuk melakukan *event* maupun *outing* di luar kantor seperti dharmayatra ke pura-pura, *outing* ke tempat-tempat rekreasi

agar seluruh anggota perusahaan bisa menyatu dalam situasi non formal.

- 3) Uma Sri Hotel Badung diharapkan dapat manajemen waktu lebih baik lagi untuk meminimalisir keterlambatan kerja yang dilakukan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moloeng, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Pace dan Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Robbins. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sendjaja. 2004. *Ilmu Komunikasi Organisasi*. Jakarta : CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis Cetakan Ketujuh*. Bandung : Alfabeta.
- Suranto. 2003. *Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Vito, De. 2011. *Ilmu Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Indeks.
- Wayne. 2010. *Informasi Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Kencana.