

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PDAM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

(Studi Kasus Analisis Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi Perusahaan
Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

Arinto Prihatmoko
NPM. 0843010223

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA

2012

JUDUL PENELITIAN : IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA

(Studi kasus Analisis Deskriptif Komunikasi
Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum
Surya Sembada Kota Surabaya)

Nama Mahasiswa : Arinto Prihatmoko
NPM : 0843010223
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi

PEMBIMBING

Zainal Abidin, S.Sos, Msi
NPTY. 3 73 0599 0170 1

Mengetahui
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

(Studi kasus Analisis Deskriptif Komunikasi Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Zainal Abidin,S.Sos, Msi sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan laporan ini. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Juwito, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Dosen-dosen Ilmu Komunikasi yang selama perkuliahan ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama ini.

4. Bapak Muhammad Sliem, Direktur Utama PDAM Surabaya, atas waktu dan kesempatan yang diberikan.
5. Bapak Hendro, perwakilan dari Tata Usaha PDAM Surabaya, atas waktu dan kesempatan yang diberikan.
6. Mba Widya dan Mbak Nina, Bagian Unit Humas PDAM Surabaya, atas bimbingan yang telah diberikan.
7. Orang tua dan kakak tercinta atas segala doa yang telah diberikan dan dukungan baik secara moral dan materiil.
8. MB.Semen Gresik yang membuat smangat hari-hariku pada saat SKRIPSI.
9. Makasih buat Dilla, Najwa, Mbok Na, Mayta, Norma, Inge yang saling menyemangati dalam penyelsaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah dibutuhkan guna memperbaiki kekurangan yang ada. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya untuk rekan-rekan Program Studi Ilmu Komunikasi.

Surabaya, Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Organisasi	6
2.1.1.1 Definisi Organisasi	6
2.1.1.2 Karakteristik Organisasi	7
2.1.1.3 Fungsi Organisasi	10
2.1.1.4 Teori Organisasi	11
2.1.1.5 Karyawan	14
2.1.2 Komunikasi Organisasi	15
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	15
2.1.2.2 Arus Informasi Dalam Organisasi	18
2.1.2.3 Kebijakan Komunikasi	19

2.1.2.4	Komunikasi Organisasi Yang Efektif	21
2.1.3	Iklm Komunikasi Organisasi	22
2.1.3.1	Iklm Organisasi	22
2.1.3.2	Iklm Komunikasi	26
2.1.3.3	Iklm Komunikasi Organisasi	30
2.1.3.4	Faktor-Faktor Iklm Komunikasi Organisasi	31
2.1.3.5	Kepuasan Komunikasi Organisasi	33
2.1.3.6	Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Kerja	34
2.1.3.7	Implikasi Iklm Komunikasi Organisasi Bagi Pengembangan Karir	37
2.1.4	Iklm Komunikasi Organisasi Positif	38
2.1.5	Iklm Komunikasi Organisasi Negatif	39
2.1.6	Komunikasi Informal	39
2.1.6.1	Fungsi Komunikasi Informal	42
2.1.6.2	Sifat Karakteristik Komunikasi Informal	42
2.1.6.3	Teori Komunikasi Yang Mendukung Komunikasi Informal	44
2.1.6.4	Proses Komunikasi	45
2.1.6.5	Komunikasi Interaksional	46
2.1.6.6	Konsep Hubungan Dalam Suatu Organisasi .	48
2.1.7	Teori Hubungan Manusia	51
2.2	Kerangka Berfikir	54

BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	59
3.1.1 Iklim Komunikasi Organisasi	59
3.1.2 Pengukuran Variabel	60
3.2 Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	63
3.2.1 Populasi	63
3.2.2 Teknik Penarikan Sampel dan Sampel	63
3.3 Teknik Pengumpulan Data	64
3.4 Metode Analisis Data	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	69
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan	69
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	72
4.1.3 Logo dan Makna Perusahaan	73
4.1.4 Struktur Organisasi	75
4.2 Penyajian Data dan Analisis Data	76
4.2.1 Identitas Responden	76
4.2.2 Deskripsi Indikator Iklim Perusahaan	80
4.2.2.1 Kepercayaan	80
4.2.2.2 Keputusan Partisipatif	87
4.2.2.3 Kejujuran	93
4.2.2.4 Keterbukaan Dalam Komunikasi Ke Bawah..	99
4.2.2.5 Mendengarkan Dalam Komunikasi Ke Atas .	105

4.2.2.6	Perhatian Pada Tujuan Berkinerja Tinggi	109
4.2.2.7	Nilai Iklim Komposit	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN		

ABSTRAKSI

ARINTO PRIHATMOKO, IKLIM KOMUNIKASI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA.

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimanakah iklim komunikasi organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Iklim organisasi merupakan persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam Organisasi. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan dari bagian produksi dapat diketahui ada beberapa pegawai mengeluhkan pekerjaan secara informal : sikap dari para karyawan lama yang selalu menganggap bahwa karyawan baru tidak tau apa – apa atau tidak faham betul akan perusahaan. Hal ini menimbulkan kesenjangan sosial di antara karyawan. Bahwa tidak ada efek timbal balik yang didapatkan. Seharusnya harus adanya komunikasi yang baik di antara setiap karyawan tidak memandang lama tidaknya ia bekerja atau berdasarkan senioritas. Juga adanya kurang kedekatan antara bawahan dan atasan begitu juga kebalikannya. Jika hubungan antara karyawan berjalan dengan baik maka itu sangat menguntungkan bagi perusahaan tersebut. Disini penulis akan melakukan penelitian tentang iklim komunikasi yang ada pada perusahaan ini.

Dalam penelitian ini iklim komunikasi organisasi pada PDAM Surya Sembada kota Surabaya dijabarkan berdasarkan 6 variabel berdasarkan dari teori Pace and Faules yaitu kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi kebawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, dan perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Adapun data diolah berdasarkan data primer hasil penyebaran kuesioner yang di bagikan pada 100 responden karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dari data tersebut dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui respon para karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi.

Dari hasil analisis, dapat diketahui bahwa variabel setiap indikator yang ada rendah. Hal ini menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi yang ada sangatlah kurang baik. Masih adanya kesenjangan yang terjadi antara atasan dan bawahan, ketidakpercayaan sesama rekan kerja, serta karyawan belum maksimal melakukan pekerjaannya berdasarkan tanggung jawab yang di berikan atasan.

Saran yang diberikan penulis untuk pihak manajemen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Lebih membangun suasana kerja yang kondusif dan komunikatif. Agar komunikasi berjalan 2 arah dan adanya timbal balik antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan dan sesama karyawan juga.

Kesimpulannya adalah berdasarkan analisis mengenai iklim komunikasi organisasi dapat dilihat dari pola perilaku komunikasi yang meliputi diagnologis, interaksional dan kolektif diperoleh hasil bahwa masih banyak kekurangan dalam berkomunikasi. Maka bentuk komunikasi antar pribadi sangat perlu agar melancarkan komunikasi persuasif yaitu suatu

teknik komunikasi secara psikologis manusia yang sifatnya halus, luwes berupa ajakan, bujukan atau rayuan.

Kata kunci : iklim komunikasi organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

ABSTRACT

ARINTO PRIHATMOKO, CLIMATE COMMUNICATION SEMBADA SURYA CITY PDAM Surabaya.

The authors undertook this study in order to determine how organizational communication climate in the Regional Water Company (PDAM) Surabaya Sembada Surya. An organizational climate perceptions about messages and message-related events that occur in the organization. Based on a preliminary survey conducted by researchers with the employees of the production can be seen there are some employees complained informally work: the attitude of the old employees who always assume that new employees do not know what - or do not understand what exactly will the company. This gives rise to social inequalities among employees. That there is no reciprocal effect obtained. Should have a good communication among all employees regardless of whether it works or longer based on seniority. Also a lack of closeness between subordinates and superiors as well kebalikanya. If the relationship between the employee goes well then it is very profitable for the company. Here the authors will conduct The studies on communication climate that existed at this company.

In this study of organizational communication climate in PDAM Surabaya Surya Sembada described by 6 variables on the basis of the theory of Pace and Faules the belief, shared decision making, honesty, openness in communication down, listen to the upward communication, and attention to the goals of high-performance .

The data is processed based on primary data dissemination questionnaire distributed to 100 respondents Sembada Solar City employees PDAM Surabaya. From the descriptive analysis of the data was conducted to study the response of the employees to the organization's communication climate.

From the analysis, it can be seen that each indicator variable that is low. This shows that the existing organizational communication climate is unfavorable. Still the gap that occurs between superiors and subordinates, lack of trust among co-workers, and employees do not maximized their job responsibilities based on the given employer.

The advice the author gives to the management PDAM Surabaya Sembada Surya. More build a conducive working atmosphere and communicative. In order to run 2-way communication and the tradeoffs between superiors and subordinates, subordinates and atasam and fellow employees as well. is based on an analysis of organizational communication climate can be seen from the pattern of behavior that includes diagnologis communication, interactional and the collective result that there are still many shortcomings in communication. So the form of interpersonal communication is necessary to launch a persuasive communication is a technique of human communication that are psychologically subtle, supple form of solicitation, enticement or seduction.

Keywords: organizational communication climate PDAM Surabaya Surya Sembada

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap manusia yang ada di dunia ini, tidak mungkin dapat terlepas dari kehidupan berkelompok atau berorganisasi. Hal ini dikarenakan, manusia diciptakan oleh tuhan sebagai makhluk sosial yang tidak mungkin dapat hidup seorang diri. Dalam menjalani kehidupan berorganisasi tersebut, manusia yang satu dengan yang lainnya saling berinteraksi. Interaksi yang dilakukan melalui komunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal, baik lisan maupun tulisan.

Komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Adapun tujuan komunikasi dalam organisasi adalah untuk membentuk saling pengertian (mutual understanding) sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi (frame of reference) dan kesamaan pengalaman (fiels of experience) diantara anggota organisasi.

Dari pengalaman-pengalaman komunikasi organisasi yang terjadi, perlahan-lahan akan membentuk suatu iklim komunikasi organisasi merupakan persepsi-persepsi, mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan pesan yang terjadi dalam organisasi (Pace dan Faules,2001)

Keberadaan iklim komunikasi organisasi, sangatlah penting. Karena iklim komunikasi organisasi dapat mempengaruhi cara hidup anggotanya, kepada siapa berbicara, siapa yang disukai, bagaimana ‘’ Iklim komunikasi organisasi

meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dari peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi di dalam organisasi ” (Pace dan Faules,2006). Iklim komunikasi organisasi dapat diputuskan sifatnya berdasarkan persepsi-persepsi pesan yang terjadi di dalam organisasi tersebut, seperti yang dijelaskan di paragraf-paragraf sebelumnya, bahwa komunikasi organisasi dapat dinilai keberhasilannya jika dapat memberikan dan menerima pesan dan makna secara efektif, seperti teori menurut Pace dan Faules (2006), menyatakan bahwa “alasan lain yang mendukung pentingnya iklim komunikasi organisasi yang kondusif, nyaman, dan positif, maka akan dipercaya akan meningkatkan motivasi kerja dari para anggota organisasi atau karyawan perusahaan.

Perusahaan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Adapun alasan peneliti memilih PDAM sebagai tempat penelitian , dikarenakan sering terjadi perselisihan paham antara pegawai lama dengan pegawai baru. Seringkali ide atau tanggapan dari pegawai baru dianggap tidak benar dan tidak sesuai dengan keadaan perusahaan. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang memenuhi produksi Air bersih untuk wilayah Surabaya yang didirikan sekitar tahun 1890 pada jaman penjajahan belanda yang terletak di jalan Mayjen Prof. Moestopo no 2 Surabaya.

Pada PDAM di bagi kedalam beberapa divisi. Seperti divisi umum,divisi humas, divisi produksi, divisi distribusi, divisi teknisi dan divisi keuangan.

Selama ini, terlihat bahwa keadaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terlihat baik-baik saja, akan tetapi secara fenomenologis terdapat beberapa masalah yang meliputi perusahaan tersebut. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan PDAM dapat diketahui ada beberapa pegawai mengeluhkan pekerjaan secara informal : sikap dari berbagai senior atau karyawan lama yang meremehkan ide atau pendapat dari karyawan baru atau junior mereka sehingga menimbulkan hubungan yang tidak harmonis. Dalam pelaksanaan operasionalnya seringkali ditemukan beberapa masalah yang mengganggu hubungan komunikasi di perusahaan. Masalah tersebut di antaranya kurangnya pendekatan pimpinan terhadap karyawan di kantor. Berdasarkan survey pendahuluan peneliti melakukan wawancara dengan berbagai karyawan dari berbagai divisi yang ada.

Menurut permasalahan yang sudah dijabarkan di atas, masalah yang sering dihadapi karyawan tidak hanya pada divisi tertentu tapi semua divisi hampir memiliki masalah yang sama. Komunikasi yang kurang baik antara perusahaan dengan karyawan saat ini sangat mempengaruhi kinerja para karyawan karena mereka merasa tidak nyaman dengan pekerjaan mereka. Kadang perusahaan membuat suatu acara dan tidak semua karyawan di ajak. Hal tersebut yang kadang membuat pertanyaan dari karyawan yang tidak di ikut sertakan acara tersebut.

Masalah yang ditemukan tersebut dimungkinkan adanya iklim komunikasi yang kurang kondusif di dalam perusahaan sehingga menimbulkan keluhan dari karyawan mengenai pekerjaannya dan mengenai sikap para karyawan

senior yang tidak mau menerima pendapat dari karyawan junior. Padahal sebuah perusahaan diharapkan dapat menciptakan iklim yang menimbulkan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja melalui kebijakan, struktur, dan prosedur kerja bagi orang-orang yang bekerja di dalamnya.

Untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini, penelitian memerlukan responden. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah para karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dengan adanya keterkaitan secara langsung tersebut, mereka secara otomatis turut serta mempengaruhi iklim komunikasi organisasi yang terjadi, dan kinerja mereka secara langsung memiliki dampak terhadap perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, permasalahan dalam penelitian ini “ Bagaimanakah iklim Komunikasi Organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya? ”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini Adalah “ Untuk mengetahui bagaimanakah iklim komunikasi organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya? ”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini untuk berbagai pihak adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Memberikan tambahan referensi khususnya ilmu komunikasi organisasi yang berkaitan dengan iklim komunikasi organisasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini juga dapat dijadikan masukan nantinya, dapat dijadikan, sebagai bahan evaluasi atas iklim komunikasi organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya.

- b. Selain itu peneliti dapat digunakan sebagai masukan atau referensi untuk penetapan kebijakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya di masa yang akan datang.