

Pola Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Dalam Pengembangan Iklim Komunikasi Organisasi Pada Probus System CV. Mitra Solusi Mandiri Denpasar

Anak Agung Gede Bagus

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra
E-mail: a.agedebagus19@gmail.com

Yohanes Poa

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra
E-mail: yoh4nespoa@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi pada Probus System-CV.Mitra Solusi Mandiri Denpasar. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi kasus. Studi kasus dalam tulisan ini yaitu untuk menggali suatu fakta, kemudian memberikan penjelasan terkait berbagai realita yang di temukan. Oleh karena itu, peneliti langsung mengamati proses komunikasi organisasi di Probus System-CV.Mitra Solusi Mandiri dalam kaitan pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara maka pola komunikasi dalam pengembangan iklim komunikasi, organisasi mengacu pada aspek-aspek iklim komunikasi organisasi sebagai berikut: 1)Kepercayaan, kepercayaan antara pemimpin dan bawahannya maka pertukaran informasi semakin akurat, pemahaman tujuan kinerja semakin baik serta kualitas komunikasi yang berkembang semakin tinggi. 2) Pembuatan keputusan bersama, sebagai pemimpin harus melibatkan karyawan dalam proses pembuatan keputusan. Karyawan memiliki peran dan tanggung jawab yang sama-sama penting dalam rangka menghasilkan suatu keputusan yang efektif dan berkualitas bagi organisasi perusahaan. 3) Kejujuran, kejujuran sendiri harus dimiliki oleh semua kalangan yang melakukan sebuah pekerjaan, karena kejujuran tidak hanya mutlak dibutuhkan para karyawan kepada atasan, melainkan para atasan atau bos juga sangat mutlak melakukan kejujuran.

Kata kunci : Pola Komunikasi, Pimpinan, Karyawan, Pengembangan Iklim, Komunikasi, Organisasi.

Abstract

In the research conducted, the authors wanted to know how the organizational communication patterns of leaders and employees in the development of organizational communication climate on the Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri Denpasar. This research uses a case study research design. The case study in this paper is to explore a fact, then provide an explanation regarding the various realities found. Therefore, the researcher directly observed the organizational communication process in the Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri in relation to the communication patterns of leaders and employees in developing the organizational communication climate. The approach used in this study is a qualitative approach. The data used through interviews, observation and documentation. Based on the results of data collection through interviews, the communication pattern in developing the communication climate, the organization refers to the aspects of the organizational communication climate as follows: 1) Trust, trust between leaders and their subordinates, the more accurate the exchange of information, the better understanding of performance goals and the quality of communication. growing taller. 2) Joint decision making, as a leader must involve employees in the decision-making process. Employees have equally important roles and responsibilities in order to produce an effective and quality decision for the company's organization. 3) Honesty, honesty itself must be owned by all people who do a job, because honesty is not only absolutely needed by employees to superiors, but bosses or bosses are also absolutely honest.

Keywords: Communication Pattern, Leaders, Employees, Climate Development, Communication, Organization

1. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun hubungannya dengan manusia lain. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Organisasi bisa terbentuk dengan adanya sebuah komunikasi. Tanpa komunikasi tidak mungkin ada sistem sosial atau organisasi. Komunikasi dapat berlangsung sebagai pengintegrasian unsur-

yang menjadikan sebuah komponen sistem yang dinamis. Seperti yang dijelaskan Yarosca (2016:15) bahwa organisasi tidak akan bertahan jika tidak terjalin komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Dengan adanya komunikasi dalam organisasi akan membuat hubungan yang baik antara atasan dan bawahan. Jika hubungan antara atasan dan bawahan baik berarti akan menimbulkan hal baik, begitu sebaliknya. Organisasi itu merupakan sistem yang terbuka, menciptakan sebuah komunikasi antara satu sama lain untuk bertukar pesan dengan anggotanya.

Effendy (1990:116) berpendapat bahwa organisasi mempunyai dua prinsip yang tidak boleh dilupakan, yaitu organisasi harus bertahan (*survive*) dan berkembang (*develop*). Dalam organisasi manapun tidak akan bertahan lama apabila didalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik pimpinan dengan karyawan dan sebaliknya. Hubungan yang harmonis diantara para karyawan disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik. Demikian pula interaksi antara pimpinan organisasi, apakah ia manajer tingkat tinggi (*top manager*) atau manajer tingkat menengah (*middle manager*) dengan khalayak luar organisasi. Seorang pemimpin organisasi, manajer, atau administrator harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi itu dilancarkan. Maka dibutuhkan pola-pola pengembangan komunikasi yang baru dan pada gilirannya nanti melahirkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat memperkokoh koordinasi semua komponen.

Ahsanul (2013:5) bahwa iklim komunikasi ini akan meningkatkan aktivitas komunikasi organisasi baik itu antara atasan dan bawahan akan saling membesar kebebasan berpendapat, memberikan perhatian dan juga menginformasikan tugas dengan baik. Seperti diungkapkan oleh Nordin (2014:10) bahwa iklim komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi karena memberi kontribusi untuk efektivitas dan keberhasilan suatu organisasi. Iklim komunikasi organisasi bisa dipengaruhi dari berbagai hal seperti cara anggota organisasi bertingkah dan berkomunikasi. Dengan adanya halter sebut bisa mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota atau para pegawai lainnya. Sedangkan dengan adanya iklim komunikasi yang negatif akan membuat para anggotanya tidak berani berkomunikasi secara terbuka.

Organisasi untuk dapat menciptakan iklim komunikasi organisasi yang baik perlu memahami hal tersebut dan memahami keadaan pegawai. Didalam organisasi iklim komunikasi memainkan peranan dalam mendorong anggota organisasinya untuk mencurahkan usaha para pegawai terhadap pekerjaannya dalam organisasi yang dimana dengan adanya perubahan sistem kerja organisasi juga dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap iklim komunikasi organisasi. Didalam lingkungan kerja suatu organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka yang kompleks yang bisa dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik itu lingkungan internal maupun eksternal. Didalam organisasi para pegawai sudah mempunyai bagian dan tugasnya masing-masing. Karyawan mempunyai posisi atau suatu jabatan yang berbeda, dengan jabatan yang berbeda-beda tentu akan menimbulkan pengaruhnya yang berbeda. Dengan melakukan Pertukaran pesan yang dilakukan oleh para pegawai melalui sistem jaringan komunikasi dapat membentuk manajemen pekerja yang dapat menciptakan struktur organisasi kerja.

Menurut Nordin (2010:15) dalam penelitiannya diketahui bahwa iklim komunikasi organisasi bergerak dari posisi yang paling bawah hingga yang paling atas dan semua berjalan karena adanya kebutuhan maupun kepentingan setiap karyawan dalam organisasi kerja. Tercapai atau tidaknya tujuan organisasi akan ditentukan oleh sejauh mana pemahaman dan penerimaan pegawai tentang tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan tujuan organisasi adalah suatu target yang hendak dicapai oleh organisasi untuk kurun waktu tertentu. Unsur-unsur dalam komunikasi organisasi itu penting. Karena dengan adanya lingkungan kerja yang terjadi di dalam suatu organisasi seperti komunikasi dalam pembuat keputusan, komunikasi yang dilakukan oleh kelompok kecil maupun kelompok besar,

dengan adanya sistem kepemimpinan, pengembangan dan kemajuan suatu organisasi untuk kepuasan kerja di antara seluruh kerja dan pengelolaan konflik.

Iklm komunikasi organisasi terdiri dari persepsi-persepsi atas unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi. Pengaruh tersebut dikembangkan secara berkesinambungan melalui interaksi dengan anggota organisasi lainnya. Pengaruh tersebut dapat menghasilkan pedoman bagi keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan individu, dan mempengaruhi pesan-pesan mengenai organisasi.

Salah satu perusahaan yang dalam kepemimpinannya menekankan kedisiplinan, membangun sikap berdedikasi tinggi, membina rasa tanggung jawab, dan memberi motivasi kerjasama adalah CV. Mitra Solusi Mandiri. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2010 dan merupakan perusahaan yang terletak di jalan PB sudirman, pertokoan sudirman blok C NO 51 yang akan menjadi lokasi penelitian penulis. Saat ini, Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri memiliki lebih dari 200 klien termasuk 100 hotel yang berlokasi di Bali, Nusa Tenggara, Malang, Jakarta, Bandung dan Batam Perusahaan ini bergerak dalam bidang Konsultan IT Keuangan. Jumlah karyawan yakni 100 orang karyawan, potensi munculnya konflik sangat besar diantara karyawan. Potensi konflik muncul dapat diakibatkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah pola komunikasi yang kurang diperhatikan, dalam perusahaan harus ada kerja tim yang baik antar karyawan, jika antara pimpinan dan karyawan melakukan pekerjaan tanpa terbebani maka akan terjadi perkembangan dalam pekerjaannya. Bertolak dari hal diatas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti Pola Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Dalam Pengembangan Iklm Komunikasi organisai pada Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri Denpasar.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Probus System CV. Mitra Solusi Mandiri Denpasar. Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan rancangan penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas. Studi kasus menghasilkan data untuk selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus diperoleh dari wawancara, observasi, dan arsip. Studi kasus bisa dipakai untuk meneliti perusahaan di mana pegawainya mencapai ribuan orang Creswell (2010:56). Peneliti mengamati proses komunikasi organisasi di Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri, dalam kaitannya pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi.

Menurut Moleong (2007:186) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

Sumber data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data, Sugiono (2015:187). Adapun penelitian ini sumber data primer adalah seluruh staf kantor Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri yang meliputi: direktur, wakil direktur, manager produksi, manager operasional, manager IT, supervisor, marketing dan web programmer.

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi perpustakaan, dokumentasi, buku, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau dokumen, Sugiono

(2015:187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik penelitian, diantaranya: 1) Wawancara: wawancara dalam penelitian ini untuk mencari data kepada narasumber mengenai pola komunikasi pimpinan dan karyawan, serta untuk mencari data kepada pimpinan dan karyawan dalam pengembangan komunikasi di kantor Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri. 2) Observasi: observasi dalam penelitian ini untuk mengamati kegiatan proses kerja pada Probus System-CV. Mitra Solusi Mandiri secara langsung. 3) Dokumentasi: dokumentasi dalam penelitian ini adalah memperoleh data jumlah klien yang kerja sama dengan kantor Probus System CV. Mitra Solusi Mandiri dan jumlah hotel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola komunikasi dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut: 1) Komunikasi dalam Membangun Kepercayaan: Kepercayaan merupakan elemen yang mendasar dalam kepemimpinan oleh karena itu kepemimpinan berkaitan erat dengan kepercayaan. Pada kepemimpinan, kepercayaan berperan dalam perilaku karyawan, pemimpin dapat menciptakan kebudayaan organisasi yang baik apabila mendapatkan kepercayaan dari karyawan. Kepercayaan terhadap pemimpin memiliki hubungan positif terhadap berbagai hasil-hasil seperti perilaku-perilaku kinerja, serta kepuasan. Semakin besar kepercayaan antara pemimpin dan bawahannya maka pertukaran informasi semakin akurat, pemahaman tujuan kinerja semakin baik serta kualitas komunikasi yang berkembang semakin tinggi. Hubungan antara pemimpin dengan karyawannya dengan memiliki rasa menghormati, kerjasama, komitmen, keterlibatan kerja serta dapat diandalkan akan menjadikan hubungan saling percaya antara atasan dan bawahan akan terjalin dengan baik. 2) Komunikasi dalam pembuatan keputusan bersama: Pembuatan keputusan bersama merupakan inti dari kepemimpinan, baik kepemimpinan terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang-orang lain (para pengikut) atau terhadap Organisasi. Mengambil keputusan itu bersifat memilih, yakni memilih di antara berbagai alternatif. Suatu alternatif merupakan suatu tata hubungan antara suatu langkah (perbuatan, tindakan) dan akibatnya (efeknya, hasilnya, konsekuensinya). Pengambilan keputusan terdiri dari: harus ada masalah, masalah berada di dalam suatu situasi dan kondisi, pengambilan keputusan didahului dengan suatu proses pemikiran analisa situasi, analisa kondisi, analisa masalahnya, menentukan Pengambilan keputusan itu bersifat futuristis (mengenai masa depan atau kemudian). 3) Pengembangan sikap kejujuran: Kejujuran sendiri harus dimiliki oleh semua kalangan yang melakukan sebuah pekerjaan, karena kejujuran tidak hanya mutlak dibutuhkan para karyawan kepada atasan, melainkan para atasan atau bos juga sangat mutlak melakukan kejujuran. Jujur bagi seorang atasan yaitu memberikan hak-hak karyawan tanpa menutup-nutupinya ataupun melakukan tindak kecurangan demi kepentingan perusahaan. Jujur bagi seorang karyawan yaitu bersikap apa adanya kepada atasan tentang segala hal yang terjadi, baik itu hal positif atau bahkan hal negatif sekalipun. Sehingga dengan terjalinnya sikap jujur antar kedua pihak, maka perusahaan tersebut dapat berjalan terus dan dapat menciptakan jalinan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan. 4) Keterbukaan terhadap Komunikasi ke Bawah: Keterbukaan terhadap komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan

kebijaksanaan umum. Keterbukaan terhadap komunikasi ke bawah untuk menyampaikan tujuan, untuk berubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. 5) Mendengarkan komunikasi ke atas: Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembaruan. Seorang pemimpin yang baik dapat menerima masukan dari setiap orang tanpa melihat jabatannya. Karena, pimpinan juga dapat membuat suatu kesalahan. Seharusnya mereka dapat menerima masukan untuk perbaikan diri agar menjadi insan yang lebih baik. Bila sang pimpinan merasa menerima masukan adalah sebuah hal yang salah, karena masukan tersebut berasal dari bawahannya maka pimpinan tersebut bukan pemimpin yang baik. Cara untuk memberi masukan kepada pimpinan juga harus etis dengan pemilihan kata yang baik agar mereka mau mendengarkan bawahannya tanpa peduli status atau jabatan dari sang pemberi masukan. 6) Aspek perhatian: Seorang pemimpin menjadi contoh atau teladan yang baik sehingga di percaya, di kagumi dan di hargai oleh bawahannya. Perhatian individual menjadi tugas seorang pemimpin untuk memberikan perhatian kepada masing-masing kebutuhan bawahan untuk berprestasi dan tumbuh dengan berperan sebagai mentor. Bentuk perhatian pimpinan kepada karyawan untuk membangun kebersamaan yaitu memberikan motivasi yang positif kepada karyawan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas target dari perusahaan. Setiap individu berbeda antara satu dengan yang lain, karena itu setiap pemimpin harus mempelajari setiap bawahannya agar bisa menggunakan motivasi yang tepat untuk membangun kebersamaan perusahaan supaya lebih baik. Bentuk perhatian pemimpin dengan memberikan penghargaan terhadap karyawan yang mencapai target dalam bekerja, bagaimanapun penghargaan terhadap pekerjaan yang terselesaikan dengan baik akan menyenangkan karyawan tersebut sehingga karyawan lebih semangat untuk bekerja.

4. PENUTUP

Simpulan

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi pada Probus System-CV.Mitra Solusi Mandiri Denpasar. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi kasus. Studi kasus dalam tulisan ini yaitu untuk menggali suatu fakta, kemudian memberikan penjelasan terkait berbagai realita yang di temukan. Oleh karena itu, peneliti langsung mengamati proses komunikasi organisasi di Probus System-CV.Mitra Solusi Mandiri dalam kaitan pola komunikasi pimpinan dan karyawan dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara maka pola komunikasi dalam pengembangan iklim komunikasi, organisasi mengacu pada aspek-aspek iklim komunikasi organisasi sebagai berikut: 1)Kepercayaan, kepercayaan antara pemimpin dan bawahannya maka pertukaran informasi semakin akurat, pemahaman tujuan kinerja semakin baik serta kualitas komunikasi yang berkembang semakin tinggi. 2) Pembuatan keputusan bersama, sebagai pemimpin harus melibatkan karyawan dalam proses pembuatan keputusan. Karyawan memiliki peran dan

tanggung jawab yang sama-sama penting dalam rangka menghasilkan suatu keputusan yang efektif dan berkualitas bagi organisasi perusahaan. 3) Kejujuran, kejujuran sendiri harus dimiliki oleh semua kalangan yang melakukan sebuah pekerjaan, karena kejujuran tidak hanya mutlak dibutuhkan para karyawan kepada atasan, melainkan para atasan atau bos juga sangat mutlak melakukan kejujuran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian pada Probus System-CV Mitra Solusi Mandiri, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

Sebagai perusahaan yang berada di Indonesia diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangat berpengaruh dalam pengembangan iklim komunikasi disebabkan karena dalam pengambilan keputusan selalu diadakan rapat secara formal. Pimpinan dan karyawan harus menjalin komunikasi yang lebih efektif walaupun bukan di lingkungan kantor, sehingga dalam bekerja tidak ada rasa canggung tapi tetap dengan batasan ada tingkatan jabatan yang harus dihormati sehingga Probus System-CV Solusi Mandiri dapat lebih berkembang.

Untuk meningkatkan dalam pengembangan iklim komunikasi organisasi diharapkan pemimpin yang baik dapat menempatkan dirinya sebagai sahabat atau keluarga dengan karyawan, sehingga karyawan tidak canggung dan lebih enjoy dalam berkomunikasi dengan pimpinan dan selalu melakukan kegiatan diluar kerja atau sekedar sharing kepada karyawan tentang masalah apa yang terjadi dalam perusahaan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahsanul, Karim. 2013. *Iklim Komunikasi Organisasi*. Surabaya
- Effendy, Onong Uchjana. 1990. *Komunikasi Organisasi*. PT. Remaja. Bandung
- Lexy, Moleong . 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya. Bandung
- Nordin, Sivapalan. 2010. *Iklim Komunikasi Organisasi*. Balai Pustaka. Jakarta
- Nordin, Sivapalan. 2014. *Iklim Komunikasi Organisasi*. Balai Pustaka. Jakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabet. Bandung
- Yarosca. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta