

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI YAYASAN NURUL HAYAT

SURABAYA

(Studi Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

Demmy Permana Pribadi

NPM. 0843010230

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SURABAYA

2012

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI YAYASAN NURUL HAYAT
SURABAYA (Studi Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul
Hayat Surabaya)

Disusun Oleh :

Demmy Permana Pribadi

NPM. 0843010230

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Yuli Candrasari, S.Sos, MSi

NIP. 371079400271

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati. MSi

NIP. 195507181983022001

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI YAYASAN NURUL HAYAT
SURABAYA (Studi Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul
Hayat Surabaya)

Disusun Oleh :

Demmy Permana Pribadi
NPM. 0843010230

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Juni 2012

Pembimbing Utama

Tim Penguji

Yuli Candrasari, S.Sos, MSi
NIP. 371079400271

Yuli Candrasari, S.Sos, MSi
NIP. 371079400271

Drs. Kusnarto, MSi
NIP. 195808011984021001

Dra. Sumardijati, MSi
NIP.196203231993092001

Mengetahui,
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi
NIP. 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT peneliti ucapkan, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya” (Studi Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya).

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Yuli Candrasari, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabarnya memberikan bimbingan dan masukan hingga terselesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarta MP, selaku rektor UPN “Veteran” Jatim.
2. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan FISIP UPN “Veteran” Jatim.
3. Juwito S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim.
4. Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim.
5. Aulia Rahmawati, S.Sos selaku dosen wali.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun staf karyawan FISIP hingga UPN “Veteran” Jatim pada umumnya.
7. Kedua orang tua penulis yang sangat berjasa bagi peneliti. Terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada bapak dan ibu, tanpa doa kalian peneliti bukan apa-apa.

8. Kakak dan adik yang turut pula mendoakan peneliti agar segera menyelesaikan skripsi.
9. Penyemangat beserta kekasih tersayang, Mega Conti Putri Belikha yang selalu menemani dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan serta terlibat adu argumen dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman beserta sahabat seperjuangan dikampus angkatan 2008.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan karena keterbatasan ilmu yang peneliti miliki, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk memperoleh kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 15 Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Komunikasi.....	9
2.1.2 Iklim Komunikasi	11
2.1.3 Komunikasi Organisasi	14
2.1.4 Komunikasi Informal.....	20
2.1.4.1 Fungsi Komunikasi Informal.....	22
2.1.4.2 Sifat dan Karakteristik Komunikasi Informal.	23
2.1.4.3 Teori Komunikasi yang Mendukung	
Komunikasi Informal	24
2.1.5 Proses Komunikasi.....	25
2.1.6 Komunikasi Interaksional.....	26

	2.1.7 Konsep Hubungan dalam Suatu Organisasi/Yayasan.....	29
	2.1.8 Teori Hubungan Manusia.....	31
	2.2 Kerangka Berpikir	34
BAB III	METODE PENELITIAN	38
	3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
	3.1.1 Iklim Komunikasi Organisasi.....	38
	3.1.2 Pengukuran Variabel.....	39
	3.2 Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
	3.2.1 Populasi	42
	3.2.2 Teknik Penarikan Sampel dan Sampel.....	42
	3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
	3.4 Metode Analisis Data	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
	4.1.1 Latar Belakang Perusahaan	48
	4.1.2 Struktur Organisasi	52
	4.2 Penyajian Data dan Analisis Data	53
	4.2.1 Identitas Responden.....	53
	4.2.2 Deskripsi Indikator Ilmu Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya.....	57
	4.2.2.1 Kepercayaan.....	58
	4.2.2.2 Keputusan Partisipasif.....	62
	4.2.2.3 Kejujuran	67

4.2.2.4 Keterbukaan Dalam Komunikasi Ke Bawah .	72
4.2.2.5 Mendengarkan Dalam Komunikasi Ke Atas .	76
4.2.2.6 Perhatian Pada Tujuan Berkinerja Tinggi.....	81
4.2.2.7 Nilai Iklim Komposit.....	85
4.3 Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN	x

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Komunikasi merupakan aktifitas yang sangat mendasar bagi manusia, karena dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Contoh berkomunikasi antar sesama manusia yaitu dalam sebuah keluarga, perkuliahan, pasar, serta dalam masyarakat dimana pun manusia berada. Pada dasarnya komunikasi menyentuh hampir seluruh kehidupan manusia dimanapun dan apapun yang dilakukan manusia sejak bangun tidur sampai tidur secara kodrati dalam komunikasi.

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan bantuan agar tetap bertahan hidup melalui pertolongan serta bekerja sama dengan dengan orang lain. Bentuk kerjasama ini dapat melalui interaksi sosial. Interaksi ini menyangkut hubungan antara satu individu dengan individu yang lain, antara satu kelompok dengan kelompok yang lain, maupun antara individu dengan kelompok. Disinilah makna sebuah komunikasi sangat berperan penting demi kelangsungan hidup manusia.

Manusia dalam berinteraksi tidak sekedar untuk memenuhi kepentingan pribadinya semata, tetapi berusaha untuk menjadi suatu bagian dalam kelompok-kelompok masyarakat. Keberadaan manusia dalam suatu kelompok manusia secara tidak langsung diakui dapat memberi bantuan kepada manusia lain dengan saling

hormat menghormati, saling tolong menolong dan saling menghargai hubungan antara satu manusia dengan manusia lain sehingga komunikasi dapat berjalan dengan harmonis.

Komunikasi sangat penting bagi manusia, begitu juga halnya dengan suatu organisasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan suatu organisasi. Dengan pesatnya pembangunan di berbagai aspek kehidupan berdampak langsung terhadap perkembangan aktifitas organisasi, yang terfokus pada suatu iklim komunikasi, kerja dan organisasi. Hal ini yang menjadi perhatian seorang pimpinan organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja seorang pimpinan organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia agar mampu berkompetisi dalam era globalisasi.

Organisasi dalam pelaksanaannya sebagai sistem terstruktur melibatkan sekelompok orang yang berperan sebagai anggota organisasi untuk mencapai tujuannya. Anggota di dalam suatu organisasi meliputi sekelompok karyawan dengan kemampuan di bidang tertentu dan berperan sebagai komunikan yang bertindak berdasarkan perintah atau instruksi dari atasan dan sekelompok orang atau pimpinan yang memiliki otoritas untuk memimpin dan mengatur sistem yang terdapat di dalam organisasi. Dalam menjalankan perannya masing-masing anggota organisasi membutuhkan komunikasi yang harmonis agar proses pencapaian tujuan dapat berjalan dengan baik.

Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek-objek, orang-orang dalam organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama. Bila

organisasi sehat, bagian-bagian yang interpenden bekerja dengan cara yang sistematis untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Pemetaan mengenai organisasi meliputi pengenalan akan struktur, perencanaan, kontrol, dan tujuan lalu menempatkan faktor-faktor utama ini dalam skema adaptasi organisasi. Lingkungan menentukan prinsip-prinsip pengorganisasian. Kaum objektifitas mencari “bentuk terbaik” organisasi berdasarkan kondisi-kondisi lingkungan (Pace dan Fauler, 2006 : 17).

Pendekatan ini menyebabkan pencarian kesesuaian optimal antara struktur organisasi dan faktor-faktor tertentu dalam lingkungan, seperti teknologi, situasi, dan ketidakpastian. Organisasi dianggap sebagai pemroses informasi terbesar dengan input, throughput, dan output. Sistem terstruktur atas perilaku ini mengandung jabatan-jabatan (posisi-posisi) dan peranan tersebut diisi oleh aktor-aktor.

Menurut Pace dan Fauler, 2006 : 49, iklim komunikasi organisasi dibentuk melalui interaksi antara anggota-anggota organisasi. Pandangan seorang objektifis mengatakan bahwa interaksi-interaksi dan proses-proses yang membentuk menciptakan kembali mengubah dan memelihara iklim adalah hal-hal yang seharusnya menjadi pusat perhatian, bukannya respons setiap individu atau respon total di dalam organisasi menurut perspektif subjektif. Interaksi adalah hal yang paling penting untuk perkembangan iklim, bukanlah sifat seorang individu, tetapi sifat yang dibentuk, dimiliki bersama dan dipelihara para anggota organisasi.

Proses-proses interaksi yang terlihat dalam perkembangan iklim komunikasi organisasi juga memberi andil pada beberapa pengaruh penting dalam restrukturisasi, reorganisasi dan dalam menghidupkan kembali unsur-unsur dasar

organisasi. Iklim organisasi yang kuat dan positif seringkali menghasilkan praktek-praktek pengelolaan dan pedoman organisasi yang lebih mendukung penggunaan mekanisme untuk meningkatkan iklim, kenyataannya tidak sekedar mempengaruhi iklim, melainkan menyebabkan perubahan mendasar yang membentuk bahan dan substansi organisasi.

Dalam suatu organisasi terdapat pimpinan dan bawahan. Pimpinan dalam kedudukannya sebagai komunikator bagi organisasi dituntut memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan efisien. Kemampuan seorang pimpinan yaitu dalam memberikan informasi mengenai tujuan organisasi dan memberikan penjelasan dalam kaitan dengan tujuan masing-masing kelompok sehingga masing-masing kelompok merasa bahwa organisasi adalah tujuan mereka bersama. Dengan cara tersebut seorang pimpinan dapat memotivasi karyawannya untuk bekerja dengan baik. Untuk menciptakan motivasi yang tinggi di dalam diri anggota organisasi, maka lingkungan di tempat mereka bekerja turut mendukung. Komunikasi organisasi yang harmonis tercipta dari iklim komunikasi yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Iklim organisasi memiliki peran yang cukup penting. Upaya suatu organisasi untuk menciptakan iklim kerja yang positif selain memerlukan dukungan dari anggota organisasi juga memerlukan dukungan dari anggota organisasi, dan juga memerlukan proses waktu karena setiap individu yang berada dalam organisasi tersebut memerlukan adaptasi dan pembenahan secara bertahap untuk mencapai hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi organisasi..

Iklm komunikasi yang positif akan menyebabkan tujuan organisasi akan tercapai dengan cepat sesuai dengan yang diharapkan oleh para anggotanya serta cenderung akan meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi. Sebaliknya, iklim komunikasi yang negatif akan menyebabkan terciptanya lingkungan kerja organisasi yang tidak sehat, sehingga tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Iklim komunikasi yang negatif juga dapat mengakibatkan para anggotanya menjadi tidak memiliki komitmen pada organisasi, tidak memiliki sense of belonging terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Hal tersebut diatas berlaku untuk organisasi atau lembaga atau perusahaan manapun, begitu pula dengan yayasan Nurul Hayat Surabaya.

Yayasan Nurul Hayat berdiri pada tahun 2001, yang bergerak dalam bidang layanan sosial dan dakwah yang memiliki kantor cabang di Tuban, Malang, Gresik, Madiun dan Banyuwangi dengan berkantor pusat di Perum IKIP Gunung Anyar Indah B-48 Surabaya. Yayasan Nurul Hayat sejak awal didirikan sudah dicita-citakan untuk menjadi lembaga milik masyarakat yang mandiri. Lembaga milik masyarakat artinya lembaga yang dipercaya oleh masyarakat karena mengedepankan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana-dana amanah masyarakat. Sedangkan lembaga yang mandiri artinya semua biaya operasional (gaji karyawan) berusaha dipenuhi secara mandiri dari hasil usaha yayasan.

Dari tahun ke tahun yayasan Nurul Hayat terus mengalami kemajuan yang signifikan. Mulai dari jumlah donator untuk anak yatim piatu dan bantuan kepada fakir miskin yang naik sangat pesat, serta menambahnya peminat program Aqiqoh

dan Barbeku (barang bekas berkualitas). Ini membuktikan bahwa yayasan Nurul Hayat merupakan yayasan yang besar dan mempunyai nama sebagai yayasan terbesar di Jawa Timur.

Penulis tertarik menjadikan yayasan Nurul Hayat sebagai objek penelitian dikarenakan yayasan Nurul Hayat merupakan salah satu yayasan terbesar di Indonesia khususnya di Jawa Timur, namun ternyata tidak menjadikan yayasan tersebut bebas dari masalah. Setiap organisasi tentu pernah dihindangi oleh permasalahan, baik itu kecil maupun masalah besar. Apabila permasalahan tersebut dibiarkan berlarut-larut akan menjadikan organisasi itu jatuh. Akan sangat disayangkan sekali jika yayasan sekelas Nurul Hayat jatuh, terutama apabila permasalahan tersebut dari dalam organisasi atau intern dari yayasan,

Masalah atau ancaman yang muncul dari dalam organisasi jauh lebih berbahaya bila dibandingkan masalah atau ancaman yang berasal dari luar yayasan. Sebesar apapun permasalahan yang dihadapi, akan dapat teratasi apabila anggota organisasi atau yayasan tersebut bersatu dan bersama-sama mengatasinya, tetapi apabila suatu organisasi atau perusahaan tersebut sudah tidak memiliki anggota yang tidak dapat diandalkan dan sudah tidak solid lagi, maka dapat dikatakan nasib organisasi atau yayasan tersebut sedang berada di ujung tanduk.

Beberapa permasalahan yang sering menghampiri para karyawan yayasan Nurul Hayat Surabaya adalah kurang tegas dalam penentuan kontrak karyawan baru dalam tiga atau enam bulan kerja. Hal ini dapat menyebabkan karyawan baru tidak mengetahui apa status kerjanya setelah masa kontrak, apakah sebagai karyawan

kontrak atau karyawan tetap. Adanya rotasi karyawan juga dapat menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman, baik yang belum berkeluarga maupun yang sudah berkeluarga. Rotasi tersebut dilakukan dengan alasan skills dan kemampuan dibidangnya sudah dikuasai dan harus mempelajari bidang lain, baik itu dimutasi dalam bidang di yayasan tersebut maupun di yayasan Nurul Hayat yang ada di luar kota, kemudian akan digantikan dengan karyawan baru. Hal ini akan memiliki dampak yang sangat berpengaruh bagi karyawan karena tidak adanya jenjang karir.

Selain itu, masalah yang ada di yayasan Nurul Hayat adalah pengasuh santri yang kurang bertanggung jawab langsung kepada kepala yayasan. Tanggung jawab yang dimaksud adalah memberikan informasi mengenai santri serta hasil dari sistem pembelajaran yang diberikan kepada santri. Hal ini menyebabkan kepala yayasan tidak dapat mengetahui bagaimana kondisi maupun perkembangan santri-santrinya.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa komunikasi dalam yayasan Nurul Hayat Surabaya belum berjalan dengan baik. Komunikasi organisasi hakikatnya dapat menciptakan suasana yang nyaman dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan, akan saling tergantung satu sama yang lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Penulis mengadakan penelitian dengan menggunakan pendekatan ilmiah terhadap hal-hal yang menjadi faktor penghambat karyawan yayasan Nurul Hayat. Pendekatan ilmiah yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik wawancara langsung dan memberikan kuisioner deskriptif kepada karyawan yayasan Nurul Hayat. Hasil dari penelitian tersebut akan menjadi topik pembahasan skripsi penulis

dalam mengetahui bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas yang menjadi perumusan masalah dari pada penulisan skripsi ini adalah bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengetahui bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi di Yayasan Nurul Hayat Surabaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Teoritis :

Bagi penulis sebagai tambahan wawasan di bidang komunikasi organisasi terutama bidang iklim organisasi.

Kegunaan Praktis :

1. Sebagai masukan dan motivasi bagi para karyawan, khususnya bagi pemimpin Yayasan dalam menjaga dan menciptakan iklim kerja yang kondusif dalam Yayasan.
2. Baik pihak lain yang akan melaksanakan penelitian, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan kajian dan sumber informasi.