

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini dilakukan di PT. Menara Suci Sejahtera sebagai perusahaan tour and travel penyedia jasa wisata, khususnya layanan haji dan umrah. Setiap perusahaan memiliki tujuan organisasi yang berbeda-beda dan untuk mewujudkannya, maka perusahaan akan memberikan kebijakan-kebijakan pada para karyawannya guna mencapai tujuan perusahaan itu. Adanya iklim komunikasi pada perusahaan, akan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Namun, terkadang pesan dari kebijakan-kebijakan dalam iklim organisasi tidak dapat ditangkap oleh para karyawan dengan baik sehingga menjadikan komunikasi yang terjadi kurang efektif. Karena itu diperlukan suatu iklim organisasi yang tepat agar pesan kebijakan dapat diterima dengan baik dan terwujudnya tujuan perusahaan.

Komunikasi manusia dalam organisasi menjadi hal penting untuk menciptakan kesamaan pemahaman atas informasi yang disampaikan satu sama lain. Komunikasi merupakan sebuah pentransferan makna kepada orang lain dalam bentuk lambang-lambang, simbol, atau bahasa-bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi memahami maksud dari informasi tersebut. Komunikasi dapat menciptakan kepuasan bagi orang-orang yang melakukannya, seperti diungkapkan Dale Carnegie (2000) bahwa : kepuasan bisnis, sosial, dan pribadi tergantung pada kemampuan seseorang

berkomunikasi dengan jelas pada orang lain, apa pekerjaannya, apa yang diinginkannya, dan apa yang dipercayainya.<sup>1</sup> Bagi PT. Menara Suci Sejahtera Sidoarjo, kesamaan pemahaman atas lalu lintas informasi berperan penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan, indikasinya pada saat melayani setiap konsumen, masing-masing karyawan dan staff PT. Menara Suci Sejahtera memberikan informasi yang tidak bertentangan satu sama lain mengenai program-program perusahaan. Misalnya, informasi mengenai harga paket umrah, yang meliputi akomodasi, harga tiket pesawat, pengurusan visa dan pasport, lama perjalanan, serta fasilitas-fasilitas yang lain disampaikan dengan rinci dan tidak mengesankan perbedaan antara informasi yang diberikan oleh karyawan yang satu dengan yang lain.

Demikian pentingnya arti sebuah komunikasi bagi manusia yang hidup dalam interaksi sebagai makhluk sosial antar satu manusia dengan manusia lainnya, demikian pula interaksi yang terjadi dalam sebuah dunia kerja pada organisasi perusahaan. Komunikasi memiliki arti yang penting dalam segala macam organisasi, baik organisasi berorientasi bisnis maupun organisasi nirlaba. Tanpa komunikasi organisasi tidak dapat menjalankan fungsinya. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi suatu organisasi sehingga ia merupakan sumber kehidupan organisasi, yaitu sebagai pengendalian, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. Sebagai bentuk perwujudan dari sumber kehidupan organisasi, PT. Menara Suci melalui Manajernya selalu memberikan pemberitahuan terkait perubahan-perubahan

---

<sup>1</sup> Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis" Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Vol. 02 No. 01 April 2002.

atas program-program perusahaan, misalnya, perubahan tentang ketentuan minimal uang yang harus disetor oleh pelanggan untuk mendaftar sebagai calon haji, perubahan ketentuan persyaratan pengurusan visa dan passport, dan lain-lain. Dengan demikian para pegawai selalu siap memberikan informasi dari setiap konsumen.

Iklm merupakan salah satu bagian dari enam karakteristik yang terdapat pada budaya organisasi, meliputi keteraturan penampakan perilaku, norma-norma, nilai-nilai dominan, filosofi, aturan-aturan dan iklim organisasi. Iklim organisasi merupakan keseluruhan perasaan yang dibawa secara fisik, bagaimana seseorang berinteraksi, dan bagaimana anggota-anggota organisasi mampu membawa dirinya di hadapan pelanggan dan orang lain yang berasal dari luar organisasi.<sup>2</sup>

Salah satu pendekatan dalam referensi tentang iklim komunikasi organisasi bahwa komunikasi bukan semata-mata sesuatu yang dilakukan oleh anggota organisasi, bukan pula merupakan alat untuk menyelesaikan suatu persoalan. Namun komunikasi itu sendiri lebih dipandang sebagai suatu proses pengorganisasian.

Pengorganisasian memandang organisasi bukan sebagai struktur kesatuan, tetapi suatu aktivitas. Sebab organisasi adalah sesuatu yang akan dicapai oleh sekelompok orang melalui proses yang terus menerus

---

<sup>2</sup> Luthans, F. *Organizational Behavior*, Seventh Edition, Singapore, Mc. Graw Hill Book Co. terj. Oleh Tinjung Dewi Nursanti, FE UGM, Yogyakarta.

dilaksanakan. Jadi ketika sekelompok orang melakukan apa yang mereka lakukan, dalam aktivitas mereka menciptakan organisasi.<sup>3</sup>

Iklim Komunikasi Organisasi yang terjadi dalam penelitian ini, yakni pada PT. Menara Suci Sejahtera, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang Pelayanan Jasa Tour dan Travel. yang menawarkan Jasa Penyelenggaraan ibadah haji plus dan umrah, yang meliputi bimbingan, akomodasi, pengurusan pasport dan tiket. Disamping itu PT. Menara Suci Sejahtera juga melayani penjualan atau *booking* tiket domestik dan luar negeri.

PT. Menara Suci Sejahtera, didirikan pada tahun 1998. Perusahaan ini didirikan sebagai cabang dari perusahaan pusat di Jakarta untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pasar di Surabaya dan sekitarnya. Pada awal berdirinya, perusahaan ini memiliki 6 orang karyawan dan memasarkan programnya melalui pendekatan dengan ulama-ulama sekitar dengan media pengajian umum lambat laun perusahaan ini dikenal oleh masyarakat Sedati Sidoarjo dan sekitarnya..

Unsur penting dalam menggerakkan suatu organisasi adalah Karyawan. Karyawan merupakan faktor produksi yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Tanpa adanya karyawan yang berpotensi tinggi maka perusahaan tidak akan memiliki suatu peluang untuk terus maju. Jika perusahaan tidak mampu bersaing hanya karena kurangnya kemampuan karyawan, maka akan menyebabkan perusahaan tersebut menjadi rugi bahkan gulung tikar. Oleh sebab itu, untuk mendukung perusahaan dalam mencapai

---

<sup>3</sup> S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi* (Jakarta : Universitas Terbuka, 1994), hal. 158.

tujuannya maka tenaga kerja yang di butuhkan oleh perusahaan ini adalah tenaga kerja yang mampu bekerja sama dan memiliki kualitas yang tinggi Keterbatasan jumlah karyawan pada PT. Menara Suci Sejahtera tidak menjadi sebuah alasan mendasar untuk tetap mewujudkan tujuan perusahaan, hal ini terlihat begitu aktif dan responsif dan ikut berperan serta pada even-even yang diselenggarakan di Sedati misalnya, Pengajian umum, Perayaan Hari Besar Islam, Perayaan Hari Besar Nasional seperti peringatan Kemerdekaan. Peran serta ini diwujudkan melalui keikutsertaan menjadi sponsor bahkan PT. Menara Suci Sejahtera sendiri seringkali menjadi penyelenggara untuk even-even tersebut dengan mengundang para tokoh terkemuka dan masyarakat sekitar.

Melalui beberapa pendekatan seperti yang tersebut di atas yang dilakukan PT. Menara Suci Sejahtera inilah, kemudian dalam perkembangannya perusahaan ini dikenal oleh masyarakat Sedati dan sekitarnya. Tidak berhenti sampai disitu saja, langkah selanjutnya yang ditempuh oleh PT. Menara Suci Sejahtera adalah dengan merekrut tokoh-tokoh berpengaruh di kawasan Sidoarjo dan sekitarnya untuk menjadi staff perusahaan. Akhirnya perusahaan ini semakin hari semakin dikenal oleh masyarakat, tidak hanya kawasan Sedati dan Sidoarjo saja tapi sudah merambah ke wilayah Surabaya, Malang, dan Mojokerto, terbukti sudah dibukanya cabang-cabang baru di kota-kota tersebut, yang melayani jasa bimbingan ibadah haji dan umrah. Berarti bertambah pula jumlah staf dan pegawai pada perusahaan ini. Pada tahun 2000 perusahaan ini telah memiliki

12 karyawan yang tersebar pada bagian-bagian dalam perusahaan (dapat dilihat pada struktur dan pembagian tugas dalam bab selanjutnya).

Oleh karena itulah kemudian program kerja organisasi PT. Menara Suci Sejahtera yang meliputi Pencapaian visi dan misi perusahaan (faktor intern), mutu pelayanan terhadap konsumen (faktor eksteren) menjadi agenda utama perusahaan ini, Sehubungan dengan ini maka penelitian akan menganalisis iklim kinerja organisasi dilihat dari iklim organisasi, etos kerja dan disiplin kerja. Beberapa literatur menyebutkan bahwa Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah kemampuan, gairah kerja, peluang untuk berprestasi, kejelasan deskripsi kerja, kepastian harapan, umpan balik kinerja, dan imbalan dari kinerja.<sup>4</sup>

Berdasar pada fenomena dan kenyataan tersebut di atas, maka dalam penelitian skripsi ini, peneliti ingin mengetahui Iklim Komunikasi Organisasi dan Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Menara Suci Sejahtera karena hal ini menjadi ukuran bagi setiap organisasi perusahaan baik formal maupun informal dalam menyatukan persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi atau perusahaan serta dengan mengetahui secara mendalam iklim komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan, akan meningkatkan daya saing perusahaan yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing bisnis. Daya

---

<sup>4</sup> <http://aaipoel.wordpress.com/2007/06/07/komunikasi-organisasi-dan-motivasi/>

saing bisnis di sini tidak hanya meliputi usaha yang sejenis, tetapi juga usaha yang berlainan jenis, sehingga perusahaan akan tetap eksis.<sup>5</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan satu permasalahan yakni Bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi dan kinerja karyawan pada PT. Menara Suci Sejahtera ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam Iklim Komunikasi Organisasi dan kinerja karyawan pada PT. Menara Suci Sejahtera.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pemikiran studi akademis dan dapat bermanfaat baik dalam skala mikro maupun makro, baik dalam aspek teoritik maupun praktis, yaitu untuk :

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah khasanah kepustakaan dan bahan referensi bagi penelitian yang akan datang mengenai iklim komunikasi organisasi yang mampu meningkatkan prestasi kerja karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Peneliti**

---

<sup>5</sup> Jurnal Ilmiah “Manajemen & Bisnis” Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Vol. 02 No. 01 April 2002

Kesempatan untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.

b. PT. Menara Suci Sejahtera

Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen dalam melakukan pengelolaan iklim komunikasi organisasi yang baik sehingga akan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan.

### **E. Definisi Konsep**

Untuk menghindari terjadinya ambiguitas dan kerancuan pada judul skripsi ini, maka perlu ada penjelasan definisi pada konsep yang dipergunakan yaitu :

1. *Iklim Komunikasi Organisasi*

Iklim komunikasi organisasi yang dimaksud di sini adalah menggambarkan suatu kiasan bagi iklim fisik, cara orang bereaksi terhadap aspek organisasi menciptakan suatu iklim komunikasi. Iklim komunikasi di pihak lain merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi-makro-mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, proses pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar persona, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut.<sup>6</sup>

Iklim komunikasi dalam organisasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang terjadi dalam organisasi sedangkan iklim Komunikasi Organisasi meliputi persepsi-persepsi atas unsur-unsur

---

<sup>6</sup>R. Wayne Pace Don F. Faulus, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993), 146.

organisasi dan pengaruh unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi.<sup>7</sup> Jadi Iklim komunikasi organisasi Bisa juga diartikan sebagai suatu iklim atau keadaan dalam sebuah proses pencarian makna bersama yang dilakukan dua orang atau lebih, dimana komunikasi ini terjadi untuk menjalankan tugas organisasi yang mempunyai kekuatan mengikat antar anggota organisasi untuk mencapai efektivitas sebuah pesan.

## 2. *Kinerja Karyawan*

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja.<sup>8</sup> Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.<sup>9</sup>

Jadi, Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja para karyawan PT. Menara Suci Sejahtera dalam melaksanakan tugasnya sesuai yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan tanggung jawab yang diembannya dimana hasil kerja para karyawan tersebut dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya.

---

<sup>7</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 86.

<sup>8</sup> WJS. Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hal.

<sup>9</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

## **F. Kerangka Teoretik**

Dalam melakukan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi dan prestasi kerja karyawan, peneliti menggunakan Teori Integratif. Teori ini dikemukakan oleh Richard Farace, Peter Monge, dan Hamish Russel. Teori ini menunjukkan suatu pandangan umum yang sangat menarik mengenai konsep-konsep sistem dari organisasi. Dalam teori ini organisasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang setidaknya terdiri dari dua orang (atau lebih), ada saling ketergantungan, input, proses dan output. dua orang atau lebih dalam sebuah organisasi inilah yang berkomunikasi dan bekerja sama untuk menghasilkan suatu hasil akhir dengan menggunakan energi, informasi, dan bahan-bahan lain dari lingkungan.<sup>10</sup>

Teori integratif mengemukakan dua bentuk komunikasi yang berkaitan dengan dua bentuk informasi. Pertama informasi absolut yang terdiri dari keseluruhan kepingan pengetahuan yang ada dalam sistem. Jadi keseluruhan informasi yang dikomunikasikan dalam suatu organisasi adalah komunikasi absolut. Sebaliknya, informasi yang didistribusikan adalah informasi yang telah disebarkan melalui organisasi.

Sedangkan prestasi kerja yang digunakan peneliti dalam penelitian kali ini adalah Prestasi Kerja dalam pandangan Anwar Prabu Mangkunegara menurutnya “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Prestasi kerja

---

<sup>10</sup> S. Djuarsa, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud, 1994), hal.165-166.

karyawan juga dapat dijadikan sebagai alat untuk memotivasi kerja karyawan agar mereka terpacu untuk memberikannya yang terbaik dan menguntungkan bagi perusahaan melalui hasil kerja yang dilakukan.

Selanjutnya Anwar Prabu Mangku Negara mengemukakan Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan dalam pembahasan serta mempermudah dalam pemahaman lainnya, maka skripsi ini dibagi enam bab, yaitu :

**BAB I** :PENDAHULUAN, berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

**BAB II** :KERANGKA TEORETIK, berisi perspektif teoritis tentang iklim komunikasi organisasi, yang meliputi konsep komunikasi organisasi, konsep iklim komunikasi organisasi, kemudian pembahasan mengenai konsep prestasi kerja yang dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan dan penelitian terdahulu yang relevan.

- BAB III : METODE PENELITIAN, menjelaskan metodologi yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik keabsahan data.
- BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA meliputi setting penelitian, penyajian data dan analisis data. Pada setting penelitian, menjelaskan tentang deskripsi lokasi penelitian mencakup sejarah berdirinya, letak geografis, struktur organisasi, susunan kepengurusan, pembagian kerja para pegawai, sarana dan prasarana PT. Menara Suci Sejahtera Sedati Sidoarjo. Pada Penyajian data berisi pembahasan tentang interpretasi dari hasil penelitian yang diperoleh melalui temuan dari data dan dalam analisis data menyajikan konfirmasi temuan data dengan teori.
- BAB V : PENUTUP, yang merupakan bagian akhir terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.