



e-ISSN: 2988-5183  
Vol: 19, No.1 2024

## WIDYA DUTA

JURNAL ILMIAH ILMU SOSIAL BUDAYA

# IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN GORES DIGITAL

Dewa Ayu Mirnawati<sup>1</sup>, I Ketut Putu Suniantara<sup>2</sup>, Sang Ayu Natalia<sup>3</sup>  
Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

### Abstract

*Organizational communication climate is a combination of perceptions regarding communication events, communication behavior, employee responses to other employees, expectations, interpersonal conflicts and opportunities for growth in the organization. The importance of the existence of a communication climate led Kompelman, Brief and Guzoo to create a hypothesis stating that changes in an organization's communication climate might affect employee performance and productivity. Gores Digital is a start-up company engaged in printing technology (Printech) which helps solve the problems of customers who want a fast, easy and efficient printing process. Gores Digital as a company must have a good organizational communication climate. With a good communication climate, Gores Digital employees can complete it well. Changes in the organizational communication climate will later affect employee productivity or performance because employee performance measures become the main focus in achieving company goals. The research method used is a qualitative method. The aim of this research is to determine whether there is an influence of organizational communication climate on the performance of Gores Digital employees.*

### Keywords

*Communication Climate, Organization, Gores Digital*

### PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan keterampilan paling penting dalam hidup kita. Seperti halnya bernafas, banyak orang beranggapan bahwa Komunikasi sebagai sesuatu yang otomatis terjadi. Saat ini masyarakat

yang semakin modern mulai menyadari bahwa secara langsung maupun tidak langsung, kita telah memasuki era globalisasi informasi yang tumbuh semakin pesat. Perkembangan ini disebabkan oleh bertambah rumitnya berbagai masalah yang harus dihadapi

<sup>1</sup> ayumirna92@gmail.com

<sup>2</sup> suniarta@gmail.com

<sup>3</sup> sangayu@gmail.com

oleh pelaku bisnis dan harus diselesaikan dalam waktu yang cepat dan singkat. Proses komunikasi menjadi elemen penting dalam sebuah organisasi. Menurut Muhammad, (2009:01), pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dipungkiri, begitu juga halnya bagi organisasi. Komunikasi yang dibangun dalam organisasi hendaknya dijalin dalam suatu hubungan yang baik agar organisasi menjadi sehat terutama hubungan atau komunikasi baik antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, bawahan dengan atasan (Sopiah, 2008:141).

Pelaku usaha atau perusahaan swasta maupun badan usaha milik pemerintah, mengharapkan mendapatkan peluang pasar yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan tersebut. Berbagai strategi digunakan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan agar tidak tersingkir dari dunia bisnis. Oleh karena itu perusahaan dituntut menerapkan strategi dan kebijakan yang tepat dalam perusahaannya.

Iklim komunikasi organisasi merupakan gabungan dari persepsi-mengenai peristiwa komunikasi, perilaku komunikasi, respon pegawai terhadap

pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar personal dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Pentingnya keberadaan iklim komunikasi membuat Kompelman, Brief dan Guzoo membuat Hipotesis yang menyatakan bahwa perubahan iklim komunikasi organisasi mungkin pada gilirannya akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas pegawai.

Gores Digital merupakan perusahaan start up yang bergerak dalam bidang printing teknologi (*Printech*) yang membantu memecahkan masalah pelanggan yang ingin melakukan proses print yang cepat, mudah dan efisien. Gores Digital platform teknologi adalah penyedia layanan pengadaan online untuk keperluan design grafis, percetakan, serta *office stationary* dari produksi hingga distribusi dengan cepat dan mudah serta berkualitas bagi bisnis atau perorangan di seluruh Indonesia.

Situasi di Gores Digital khususnya dalam hal Komunikasi antara pimpinan dengan karyawannya atau antara atasan dan bawahan, disini dapat dilihat dari bagaimana hubungan antara atasan dan bawahannya. Iklim komunikasi yang sesuai penting bagi kelangsungan sebuah organisasi, dengan mengetahuinya kita dapat memahami

anggota organisasi beserta harapannya. Seperti yang di katakan Poole (1985), iklim komunikasi penting karena mengaitkan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi (Pace & Faules, 2004, p.148). Penyebab timbulnya perselisihan dikarenakan Iklim Komunikasi yang tidak berjalan sesuai harapan, sehingga pengambilan keputusan yang membutuhkan masukan anggota menjadi tidak terlaksana dengan baik, hal ini berdampak pada setiap anggota organisasi dalam memberikan kontribusi bagi organisasinya menjadi kurang optimal. Hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan para anggota yang akhirnya mempengaruhi efektivitas kerjanya. Para pelaku yang melaksanakan pekerjaan organisasi terlibat dalam kegiatan-kegiatan pemikiran, pemecahan masalah, dan pembentukan gagasan dalam setiap inti organisasi. Terkadang mereka juga terlibat kegiatan-kegiatan perasaan yang mencakup emosi, keinginan dan aspek-aspek perilaku manusia non-intelektual walaupun aspek ini hanya sebagai pelengkap dalam aktivitas organisasi namun mempunyai dampak terhadap efektivitas kerja. Demikian halnya dengan Gores Digital yang melakukan

proses pemikiran dan pemecahan masalah dalam menyediakan kebutuhan informasi bagi para pengguna. Peran anggota atau individu dalam organisasi dituntut untuk selalu berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain, baik itu antara bawahan dengan atasan (*upward communication*), antara sesama teman (*horizontal communication*) dan atasan dengan bawahan (*downward communication*). Dengan begitu aliran informasi berjalan lancar sehingga membentuk iklim komunikasi organisasi yang berkembang sesuai dengan misi organisasi. Dengan berbagai macam aktivitas dalam suatu organisasi dibutuhkan iklim komunikasi yang kondusif sehingga menghasilkan suatu koordinasi yang baik dalam menjalankan semua aktivitas tersebut, seperti dikemukakan oleh Barnard (1958).

Kinerja yang kurang berjalan lancar ini dapat dilihat dari kurangnya karyawan mendapat informasi mengenai permasalahan Perusahaan, kurangnya kontinuitas informasi yang diberikan kepada karyawan, dalam hal ini khususnya pimpinan harus memperhatikan bahwa salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan adalah meningkatkan atau memperhatikan karyawan karena sumber daya manusia merupakan

sumber daya yang digunakan untuk melaksanakan atau mengenergikan sumber daya lainnya

Selanjutnya dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan seberapa besar pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Gores Digital.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan dua metode yaitu observasi dan wawancara. Observasi dilakukan di Gores Digital bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari beberapa informasi yang dapat dikumpulkan. Pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan melihat secara langsung bagaimana manajemen komunikasi yang terjadi pada Gores Digital.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara narasumber maupun peneliti, responden yang diwawancarai adalah CEO dan Staff Gores Digital. Dalam wawancara setiap responden diberikan pertanyaan yang sudah diseleksi sehingga responden dapat menjawab pertanyaan

berdasarkan lingkup pekerjaan yang dilaksanakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Gores Digital**

Gores Digital merupakan usaha startup teknologi di bawah induk usaha yaitu Gores Digital Technology. Gores Digital Technology bekerjasama dengan PT. Widya Dharma Santhi sebagai *Angel Investor* sejak Februari 2022 yang tujuan bersamanya adalah menjadi perusahaan pengembang teknologi informasi terkemuka di Bali. Target market dari Gores Digital adalah diperuntukkan untuk bisnis dan perorangan dengan konsep *Business to Customer (B2C)* dan *Business to Business (B2B)*. Segmen pasar yang menjadi sasaran adalah perusahaan swasta, pemerintahan (provinsi, kota dan kabupaten), perguruan tinggi negeri dan swasta dan juga perorangan.

Pola komunikasi ini dinilai sebagai model klasik, karena model ini merupakan model pemula yang dikembangkan oleh Aristoteles.<sup>6</sup> Aristoteles hidup pada saat retorika sangat berkembang sebagai bentuk komunikasi di Yunani, terutama keterampilan orang membuat pidato

pembelaan di muka pengadilan yang dihadiri oleh rakyat menjadikan pesan atau pendapat yang dia lontarkan menjadi dihargai orang banyak. Berdasarkan pengalaman itu Aristoteles mengembangkan idenya untuk merumuskan suatu model komunikasi yang didasarkan atas tiga unsur yaitu: komunikator, pesan, komunikan. Bentuk atau model Pola Komunikasi pada Gores Digital mengikuti pola terstruktur dalam penyampaian pesan – pesannya sehingga para staf bisa langsung terhubung dengan atasan langsung yang dalam hal ini adalah CEO Gores Digital. Prosedur itu berlaku pada komunikasi formal, dimana CEO Gores Digital menyampaikan secara langsung informasi - informasi terkait organisasi atau pembagian pekerjaan kepada koordinator kemudian koordinator meneruskan kepada staf yang lain. Koordinator sebagai penghubung serta penyaring informasi atau pesan organisasi untuk bawahannya, tujuannya agar menghindarkan bawahan menerima informasi terlalu banyak dengan jalan memberikan informasi yang bersifat penting saja, pada dasarnya pola komunikasi Gores Digital meliputi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Terdapat juga komunikasi

informal seperti desas-desus (*grapevine*) yang terjadi di lingkungan internal Gores Digital.

Informasi mengenai tugas dapat disampaikan melalui email karyawan, termasuk informasi pembagian shift kerja selain di *share* pada email karyawan, informasi tersebut juga di *share* pada Group *Whatsapp*. Menurut mereka pemberitahuan tersebut lebih efektif jika disampaikan langsung melalui Group *Whatsapp*, jika melalui email terkadang informasinya sudah tidak terkini mengingat karena sudah lewat waktu pemberituannya Dedy Mulyana (2005:135).

Komunikasi yang dilakukan rekan di Gores Digital umumnya berupa koordinasi pekerjaan, bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan di lingkungan organisasi Gores Digital. Hal ini karena Gores Digital memberlakukan *system work from enyware*, namun ada kalanya semua diwajibkan berkumpul di kantor atau yang biasa disebut dengan *basecame*.

Pola Komunikasi di Gores Digital akan membentuk suatu iklim komunikasi organisasi yang dapat dilihat dari lima nilai. Nilai itu dikemukakan oleh Redding (Goldhaber, 1990) yang meliputi nilai Dukungan, nilai Partisipasi Pembuatan Keputusan, nilai Kepercayaan,

Keyakinan, Keandalan, nilai Keterbukaan dan keterusterangan dan nilai Pencapaian Kinerja Tinggi.

#### 1. Nilai Dukungan

Iklim komunikasi mendukung dapat terlihat dari hubungan antara CEO dengan Stafnya. Hubungan itu berupa interaksi yang bentuknya bisa saling menyapa satu sama lain atau dukungan dalam pekerjaan. Temuan lapangan menggambarkan bahwa komunikasi yang terjadi menunjukkan rasa saling menghargai, dengan hanya bertegur sapa pada saat bertatap muka langsung, staf merasakan bahwa dirinya diperhatikan oleh atasan, sehingga menimbulkan perasaan bahwa dirinya berharga dalam organisasi. Selain dukungan, perasaan selalu dihargai atas jerih payah pekerjaan yang dilakukan juga ditunjukkan oleh atasan. Menurut informan Adi Satya, Ketika ia menjejarkan pekerjaan, atasan selalu menghargai jerih payah yang dilakukan dengan membelanya. Ketika pekerjaannya itu dianggap salah oleh atasan yang lebih tinggi. Jika para staf merasakan pada dirinya sudah dianggap penting dan berharga oleh pimpinan mereka merespon hal itu dengan menunjukkan performanya dalam melakukan pekerjaan secara maksimal.

Gores Digital menunjukan upaya mengembangkan kepercayaan dan keandalan kepada seluruh stafnya, tinggal bagaimana hal itu dipertahankan karena mempertahankan jauh lebih sulit daripada membuatnya.

#### 2. Nilai Keterbukaan dan Keterusterangan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai keterbukaan dalam komunikasi ke bawah ditemukan kondisi menyangkut keterbukaan dalam mengkomunikasikan hasil rapat antara koordinator dengan bawahan. Sekiranya seorang staf membutuhkan informasi mengenai organisasinya. Membicarakan keterbukaan artinya memperlihatkan kemampuan seorang CEO atau pimpinan dalam aspek mendengarkan, terutama mendengarkan apa yang disampaikan para staf. Pengamatan di lapangan membuktikan keterbukaan di Gores Digital menunjukan arah yang bagus, utamanya sesama rekan kerja.

Pada saat pengamatan, penulis melihat para staf tidak canggung mengajukan pertanyaan jika ada kesulitan, mereka langsung bertanya pada rekan kerja yang berada di sebelahnya mengenai pekerjaan yang dia rasa tidak bisa dilakukan atau kurang paham terkait pekerjaan tersebut. Penulis

mempunyai asumsi hubungan personal yang sudah terjalin lama dalam pekerjaan memberikan dampak positif, mereka telah menganggap bahwa dia dan rekan kerjanya adalah keluarga.

Umumnya Gores Digital sudah menerapkan nilai keterbukaan pada seluruh anggota perusahaan. Hal ini bisa dilihat pada perilaku CEO yang menunjukkan keterbukaannya kepada staf. Dengan cara membuka pintu selebar lebarnya bagi seluruh staf yang bersedia berkoordinasi, berkomunikasi mengenai pekerjaan kepadanya.

### 3. Nilai Tujuan Kinerja Tinggi

Anggota di semua tingkat dalam perusahaan menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan – tujuan berkinerja tinggi-produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah, demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota perusahaan lainnya (Pace&Faules, 2002). Menurut pernyataan Robbins (1996,p.198) motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Nilai tujuan kinerja tinggi pada Gores Digital terlihat dari pemahaman yang mendalam mengenai

visi misi yang ingin dicapai, sehingga motivasi dalam mencapai visi misi tersebut sangat dirasakan pada seluruh staf yang tentunya berdampak pada kinerja yang diberikan.

Pada pengamatan di lapangan hal ini terlihat Ketika penulis melakukan pengamatan, meskipun tidak terpampang pada ruangan – ruangan namun semua staf di Gores Digital sangat paham apa yang menjadi tujuan atau visi misi dari Gores Digital. Visi Misi Gores Digital sudah ada pada website Gores Digital sehingga kapan dan dimanapun bisa diakses mengenai visi misi tersebut. Gores Digital menyediakan informasi yang berkaitan dengan visi misi perusahaan, walaupun secara tertulis informasi tersebut sudah tertera dalam website Gores Digital akan tetapi hal tersebut akan lebih maksimal jika visi misi di tempelkan pada ruangan – ruangan untuk pemahaman visi misi secara keseluruhan.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian telah diperoleh informasi tentang iklim komunikasi organisasi di Gores digital terlihat pada pola komunikasi formal dan informal dan nilai-nilai pembentuk iklim komunikasi Gores Digital. Pola komunikasi. Komunikasi formal CEO

mengatakan setiap informasi kepada atasan melalui koordinator bagiannya, sehingga koordinator bagian menjadi penghubung dalam hal tersebut. Komunikasi informal yang terjadi berupa selentingan-selentingan dari para bawahan mengenai kecemburuan. Sebagian staf kepada staf yang lain yang lebih dekat dengan atasan. Sedangkan ditinjau dari nilai pembentuk iklim komunikasi seperti nilai dukungan, partisipasi pembuatan keputusan, keyakinan keandalan, keterbukaan dan keterusterangan, tujuan kinerja yang dihasilkan yakni iklim komunikasi berjalan kondusif yang baik secara kekeluargaan dan kebersamaan. Iklim komunikasi tersebut tampak dalam peristiwa berikut:

1. Pengambilan keputusan dalam organisasi selalu melibatkan para staf baik secara langsung atau tidak. Prosesnya menampung setiap ide atau gagasan dari staf kepada atasan atau koordinator kemudian koordinator menyampaikan kepada atasan dalam rapat.
2. Pada nilai keterbukaan dan keterusterangan dalam iklim komunikasi Gores Digital, umumnya sudah bisa diterapkan ke seluruh anggota perusahaan.

CEO sudah mengupayakan hal itu dengan cara membuka pintu selebar lebarnya dan menerima serta mendengarkan kesulitan yang dialami stafnya.

Sedangkan yang mempengaruhi iklim komunikasi di Gores Digital adalah:

1. Kesibukan dalam pekerjaan yang dialami CEO membuat staf yang berada pada level bawah belum merasakan kedekatan kepada atasannya karena jarang berkomunikasi langsung.
2. Kurangnya pemahaman mengenai visi misi dalam pekerja berdampak langsung pada staf dalam memberikan kinerja yang maksimal

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barnard, Chester I (1958). *The Functions of the Executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Goldhaber, Gerald M. (1990). *Organizational Communication Fifth edition*. NewYork: Wm. C Brown.
- Mulyana Dedyy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya,



- Nudin Alhakim. M. Ima. 2015. Pola Komunikasi Penanaman Doktrin Penjualan Organisasi
- Poole, Marshall Scott, 1985. Communication and Organizational Climate; Review Critique and New Perspective (Organizational Communication; Traditional Themes and New Directions, Robert McPhee & Phillip K Tompkins, Ed Beverly Hills, Calif, Sage.
- Pace, R. Wayne and Don F. Faules. (2002). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasional. Yogyakarta: Andi Offset
- Sp. Robbins. (1996). *Organizational behavior* (4<sup>th</sup> ed). New York: Prentice Hall