

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Komunikasi merupakan hal yang kita lakukan sehari-hari untuk berinteraksi dengan lingkungan kita. Komunikasi memegang peranan penting dalam hal hubungan bermasyarakat. Komunikasi yang baik dapat menciptakan lingkungan yang baik dan juga harmonis.

Sama halnya juga di masyarakat, komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh suatu organisasi dalam hal ini perusahaan. Kualitas komunikasi antar pegawai tentunya akan berpengaruh kepada lingkungan dan kualitas kerja. Dalam komunikasi organisasi terdapat komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal, hal ini mencakup komunikasi dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, dan komunikasi sesama rekan kerja atau sesama pegawai. Ketiga hal di atas sangatlah penting untuk keberlangsungan suatu organisasi atau perusahaan. Apabila hubungan ketiganya tercipta dengan harmonis maka akan menciptakan suatu lingkungan kerja yang nyaman dan dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Namun apabila ketiganya tidak menjalin komunikasi dengan baik, maka hal ini akan berpengaruh juga terhadap kinerja karyawan.

Iklim organisasi yang baik tentunya tercipta karena adanya komunikasi yang baik pula yang terjalin antar divisi-divisi dalam suatu perusahaan. Iklim organisasi erat hubungannya terhadap kualitas

komunikasi yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang akan berdampak pada suksesnya perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dalam perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan maka kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dicapai oleh perusahaan. Seorang pelanggan yang puas atas pelayanan suatu perusahaan maka akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat loyalitas pelanggan tersebut yang kedepannya akan berpengaruh pada eksistensi perusahaan. Ciri pelanggan yang puas adalah jasa atau produk yang dikonsumsi oleh pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka.

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, tentunya juga dipengaruhi oleh personil personil didalamnya dalam hal ini para pegawai. Dalam mencapai visi misi perusahaan, dibutuhkan kondisi organisasi atau perusahaan yang nyaman sehingga dalam bekerja pegawai dapat memberikan hasil yang terbaik. Iklim organisasi atau suasana dalam perusahaan sangat berpengaruh terhadap kinerja para pegawainya. Suasana yang kondusif, dan harmonis tentunya dapat memberikan hasil kerja yang bagus pula.

Dalam perusahaan perbankan tentu kualitas pelayanan sangatlah penting. Selain itu persaingan di dunia perbankan yang semakin ketat, didukung dengan kemajuan teknologi dan informasi perusahaan perbankan dituntut untuk selalu memiliki inovasi inovasi terbaru dalam menarik calon nasabah. Setiap perusahaan memiliki trik berbeda beda dalam mengembangkan sayapnya. Kepuasan nasabah menjadi kunci dalam keberhasilan perusahaan perbankan untuk senantiasa tumbuh

dan berkembang. Kepuasan nasabah memang menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Dengan memiliki iklim organisasi yang baik maka diharapkan tidak ada miss komunikasi antar divisi, antar bawahan ke atasan dan sebaliknya. Iklim organisasi merupakan persepsi atau pemaknaan dan interpretasi terhadap pengalaman-pengalaman yang dirasakan karyawan tersebut selama bekerja di sebuah organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan lingkungan psikologis dan sosialnya. Individu di organisasinya memberikan pemaknaan dan penilaian tersebut berdasarkan atas apa yang ia rasakan mengenai suasana kerja dan dimensi-dimensi di dalam organisasinya yang berhubungan dengan kesejahteraan mereka. Davis dan Newstrom (2004:58) menjelaskan bahwa suasana organisasi yang dipersepsikan, yang disebut sebagai iklim organisasi, dapat menentukan sejauh mana individu merasa betah menjadi anggota suatu organisasi dan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas dan kualitas hasil kerjanya dalam hal ini komunikasi juga memegang peranan penting.

Dalam komunikasi organisasi tidak hanya komunikasi vertikal dan horisontal yang memegang peran penting namun manajemen lingkungan kerja juga penting. Manajemen lingkungan kerja mencakup komunikasi untuk membuat keputusan, berupa komunikasi kecil atau besar, sistem kepemimpinan, pengelolaan konflik, pengembangan organisasi serta kepuasan kerja diantara seluruh pegawai perusahaan.

Lebih spesifik peneliti berminat melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi, serta lebih khusus dapat mengetahui proses iklim komunikasi organisasi dalam pengaruhnya terhadap kinerja pegawai yang terdapat di lingkungan PT Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem. Hal ini dikarenakan bahwa saat ini dunia perbankan telah tumbuh dengan pesatnya sehingga muncul banyaknya Bank Bank Konvensional, selain Bank Konvensional saat ini juga telah banyak jenis jenis bank yang bergerak dibidang perekreditan rakyat atau biasa dikenal dengan BPR. Bank BPD DIY yang merupakan Bank Daerah dan merupakan Bank yang sangat dekat dengan hati masyarakat Yogya, maka eksistensi Bank BPD DIY merupakan hal yang sangat penting untuk dijaga, agar keberadaan dan posisi Bank BPD DIY tidak mudah digantikan oleh Bank Bank konvensional atau BPR lainnya. Hal ini lah yang mendasari peneliti untuk meneliti mengenai iklim organisasi Bank BPD DIY khususnya Cabang Pembantu Pakem untuk mengetahui iklim seperti apa yang dimiliki Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas kinerja para pegawainya yang dapat membawa Bank BPD DIY untuk selalu tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat Yogyakarta.

Dilandasi oleh identifikasi masalah tentang iklim organisasi pada PT Bank BPD DIY cabang Pembantu Pakem yang kebanyakan dipengaruhi oleh kemampuan para individu dalam menyampaikan keinginan dan uneg uneg mereka. Masih ditemukan bahwa di beberapa divisi para anggotanya enggan untuk menyampaikan keberatan atas suatu

tugas ataupun keputusan yang diambil oleh atasan, maupun tugas yang diberikan oleh rekan kerja. Hal ini menunjukkan tidak adanya komunikasi yang efektif antara bawahan dan atasan, dan juga sesama rekan kerja yang akhirnya akan tercipta iklim organisasi yang tidak kondusif yang tentunya akan mempengaruhi kinerja pegawai. Memang ada beberapa yang secara gamblang mampu mengutarakan apa yang ingin mereka rasakan, yang menurut mereka memang pantas untuk diutarakan, entah itu kepada pimpinan atau kepada teman sejawatnya.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti berpendapat bahwa perlunya melakukan penelitian terkait dengan iklim komunikasi yang ada di Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem dan pengaruhnya terhadap kinerja para pegawainya. Frantz dalam Pace and Faules (2015:155) menyebutkan bahwa iklim komunikasi dapat menjadi salah satu pengaruh yang paling penting dalam produktifitas organisasi, karena iklim mempengaruhi usaha anggota organisasi. Usaha anggota organisasi merujuk pada penggunaan tubuh secara fisik, dalam bentuk mengangkat, berbicara, atau berjalan, dan penggunaan pikiran mental dalam bentuk berpikir, menganalisis, dan memecahkan masalah. Produktifitas disini tentunya berhubungan dengan kinerja para pegawai yang dapat meningkat seiring dengan terjalinnya komunikasi yang baik antara anggota perusahaan.

Komunikasi yang terjalin dalam lingkungan perusahaan harus dijaga dengan baik, karena suatu perusahaan terdiri dari divisi divisi yang saling terhubung satu sama lain, sehingga bila iklim komunikasi yang

dimiliki tidak baik, tentunya akan menghambat kinerja dari masing masing anggotanya. Sama dengan kehidupan kita yang menuntut akan kejujuran, tidak hanya jujur kepada diri sendiri namun juga dengan organisasi yang saat itu kita berdiri. Jujur tentang apa yang anggota ingin sampaikan.

PT Bank BPD DIY Cabang pembantu Pakem adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, merupakan anak cabang dari BPD Cabang Sleman, BPD Pakem sama halnya dengan bank lain yaitu menjual produk dan juga jasa. Produk yang dijual bukanlah barang melainkan berupa deposito, tabungan dan juga kredit. Dalam hal ini BPD Cabang Pembantu Pakem bersifat sebagai perusahaan yang melayani konsumen serta client client yang telah bekerjasama dengan baik, sehingga peranan iklim organisasi sangatlah penting untuk perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan bentuk performa yang identik dengan perilaku karyawan di perusahaan. Perilaku karyawan tersebut dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi. Iklim organisasi yang positif terwujud ketika karyawan mempersepsi positif suasana, dimensi dimensi, praktek dan prosedur di tempat kerjanya. Hasilnya yaitu sikap dan perilaku karyawan yang timbul pun positif dan mendukung ke arah pemberian pelayanan yang berkualitas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas serta ditunjang dengan pentingnya penelitian tentang komunikasi organisasi maka dalam hal ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem?
2. Bagaimana iklim komunikasi organisasi mempengaruhi kinerja karyawan Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem
2. Untuk mengetahui bentuk iklim komunikasi organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan bagi peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan atau pertimbangan dalam penelitiannya agar dapat lebih baik dari peneliti sebelumnya.

#### 2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak instansi sehingga dapat mempengaruhi kinerja yang baik dengan memiliki iklim komunikasi yang baik pula.

## E. Kerangka Teori

### 1. Organisasi

Katherine Miller mendefinisikan organisasi sebagai “sekelompok orang yang aktivitasnya dikoodinasikan sebagai usaha untuk mencapai tujuan pribadi dan juga tujuan bersama” (2004:1)

Stephen P. Robbins (2003:4) menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoodinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Sedangkan Stoner (2006:59) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui orang-orang di bawah pengarahan atasan untuk mengejar tujuan bersama. Chester I Barnard dalam Pace dan Faules (2015:56-57) berpendapat bahwa organisasi adalah merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Dari definisi diatas dapat penulis simpulkan bahwa organisasi merupakan sekelompok individu yang menjalankan fungsi kerja mereka masing masing dibawah suatu peraturan kelompok untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam organisasi membentuk suatu pola hubungan komunikasi antar individu yang bekerja secara dinamis. Selain itu di dalam organisasi juga terdapat tingkatan tingkatan jabatan yang masing masing jabatan memegang tugas masing masing dan terhubung satu sama lain. Inilah yang dimaksud oleh Stephen P Robbin sebagai “kesatuan sosial yang dikoodinasikan secara sadar.”



## 2. Komunikasi Organisasi

Wiryanto, (2005:54) menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Berisi mengenai cara kerja di dalam organisasi, sebagai contoh memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, berorientasi pada anggotanya secara individual.

Sendjaja (2004:137) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

- 1) *Fungsi informatif*, organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasai. Sedangkan bawahan membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, disamping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, sosial, dan kesehatan, cuti dsb

- 2) *Fungsi regulatif*, fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu: a. Berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau instruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagai mestinya. b. Berkaitan dengan pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.
- 3) *Fungsi persuasif*, Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini maka pimpinan lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memerintah, sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.
- 4) *Fungsi integratif*, setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan yang baik. Ada juga saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu: a. Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi

tersebut (bulletin, newsletter) dan laporan kemajuan organisasi.

b. Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, maupun kegiatan wisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

### 3. Iklim Organisasi

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki cara tersendiri dalam menyajikan usahanya. Oleh karena itu suatu organisasi mempunyai iklim berbeda dengan organisasi lainnya. Iklim dapat bersifat menekan, netral atau dapat pula bersifat mendukung, tergantung bagian mengaturnya, karena itu setiap organisasi memiliki iklim kerja yang unik. Menurut Davis dan Newstrom (2004:21), “Iklim organisasi adalah lingkungan dimana para karyawan di suatu organisasi melakukan pekerjaan mereka. Iklim mengitari dan mempengaruhi segala hal yang bekerja dalam organisasi sehingga iklim dikatakan sebagai suatu konsep yang dinamis. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa iklim adalah sebuah konsep dinamis yang mempengaruhi keseluruhan organisasi didalam lingkungan tempat organisasi tersebut beraktifitas dalam rangka pencapaian tujuan.

### 4. Iklim Komunikasi Organisasi

Payne dan Pugh dalam Arni (1995:82-83) mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu konsep yang merefleksikan isi dan kekuatan

dari nilai nilai umum, norma, sikap, tingkah laku dan perasaan anggota terhadap suatu sistem sosial.

Tingkah laku komunikasi mengarahkan pada perkembangan iklim, diantaranya iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam macam cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota lain. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan. Denis dalam Arni (1995:86) menjelaskan iklim komunikasi adalah sebagai kualitas pengalaman yang bersifat obyektif mengenai lingkungan internal organisasi yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi.

Sedangkan Falcione dalam Pace dan Faules (2015:149) menyatakan bahwa,“iklim komunikasi merupakan suatu citra makro, abstrak dan gabungan dari suatu fenomena global yang disebut komunikasi organisasi. Iklim berkembang dari interaksi antar sifat-sifat suatu organisasi dan presepsi individu atau sifat-sifat itu. Iklim dipandang sebagai suatu kualitas pengalaman subjektif yang berasal dari presepsi atas karakter-karakter yang relatif langgeng pada organisasi.

## 5. Kinerja

Iklim organisasi sendiri tentunya dapat mempengaruhi kinerja seseorang yang pada nantinya juga akan berpengaruh kepada output

atau hasil kerja para pegawai tersebut. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Menurut Sutrisno (2009:170) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit dalam suatu organisasi dapat dinilai secara obyektif. Pada prinsipnya kinerja unit-unit organisasi dimana seseorang atau sekelompok orang berada di dalamnya merupakan pencerminan dari kinerja sumber daya manusia yang bersangkutan.

## **F. Definisi Konsep**

Konsep merupakan bentuk abstraksi dari suatu penelitian. Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial (Singarimbun 2009:33). Definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

### **1. Iklim komunikasi organisasi**

Untuk menganalisis iklim komunikasi disuatu organisasi, Pace dan Faules (20015:159-160) mengemukakan enam faktor besar yang bisa digunakan untuk menganalisis masalah tersebut yaitu:

- a) Kepercayaan, personal di semua tingkat harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang ada di dalamnya kepercayaan, keyakinan, dan kredibilitas didukung oleh pernyataan dan tindakan
- b) Pembuatan keputusan bersama, para pegawai di semua tingkat dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkat harus diberikan kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.
- c) Kejujuran, Suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan hubungan dalam organisasi dan para pegawai mampu mengatakan apa yang ada dalam pikiran mereka tanpa mengindahkan apakah mereka berbicara dengan teman sejawat, bawahan, atau atasan.
- d) Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, kecuali untuk keperluan informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang orang

atau bagian bagian lainnya, dan yang berhubungan luas dengan perusahaan, organisasi, para pemimpin dan rencana rencana.

- e) Mendengarkan dalam komunikasi ke atas, personil di semua tingkat dalam organisasi mendengarkan saran saran atau laporan laporan masalah yang dikemukakan personil di semua tingkat bawahan dalam organisasi, secara berkesinambungan dan dalam pikiran terbuka. Informasi dari bawahan harus dipandang cukup penting untuk dilaksanakan kecuali ada petunjuk yang berlawanan
- f) Perhatian pada tujuan tujuan berkinerja tinggi, personil di semua tingkat organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan tujuan berkinerja tinggi, produktifitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah, demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya.

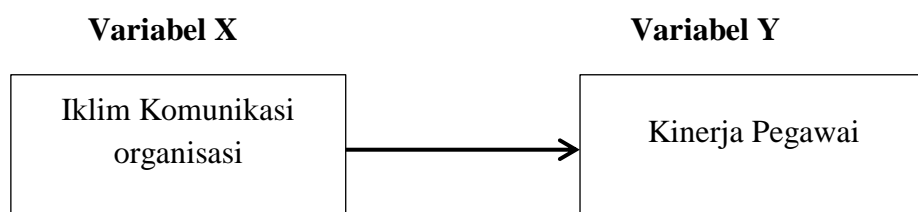
## 2. Kinerja pegawai

Bernadin dan Russel dalam Sutrisno (2009:179-180) mengajukan enam poin penilaian kerja yaitu:

- a) Quality (Kualitas kerja), merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan
- b) Quantity (Kuantitas kerja), merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya siklus kegiatan yang dilakukan

- c) Timeliness (Ketepatan waktu). Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang tepat yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
- d) Cost effectiveness (efektivitas biaya). Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisai (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
- e) Need for supervisor (Perlu untuk pengawasan). Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan
- f) Interpersonal impact. Merupakan tingkatan sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

**G. Kerangka Berfikir**



*Gambar 1.1: kerangka berpikir*

Keterangan:

—————> : Mempengaruhi



Dari kerangka berfikir diatas dapat dijelaskan bahwa iklim komunikasi organisasi mempengaruhi kinerja pegawai. Apabila iklim komunikasi organisasi berjalan dengan baik (positif) maka kinerja pegawai juga akan baik dalam mencapai tujuan bersama. Pencapaian ini meliputi seberapa jauh produktivitas yang dihasilkan oleh pegawai dan seberapa jauh manfaatnya bagi orang lain.

#### **H. Definisi Operasional Penelitian**

Kerangka operasional digunakan untuk menjelaskan konsep iklim komunikasi organisasi dan kinerja yang dipengaruhi iklim tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 2 variable yaitu iklim komunikasi organisasi sebagai variable pengaruh dan kinerja pegawai sebagai variabel terpengaruh. Berikut indikatornya:

1. Variabel X merupakan variabel bebas (Iklim komunikasi organisasi) indikator yang diteliti adalah:
  - a. Kepercayaan
  - b. Pembuatan keputusan bersama
  - c. Kejujuran
  - d. Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah
  - e. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas
  - f. Memikirkan tujuan tujuan berkinerja tinggi
2. Variabel Y merupakan variabel terikat (Kinerja Pegawai) indikator yang diteliti adalah :
  - a. Quality
  - b. Quantity

- c. Timeliness
- d. Cost effectiveness
- e. Need for supervisor
- f. Interpersonal impact

## **I. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus di uji kebenarannya. Arikunto (1995 :71) mengatakan bahwa hipotesis adalah suatu kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya atau hipotesis adalah jawaban sementara. Hipotesis juga dapat dikatakan sebagai kesimpulan sementara suatu hubungan variabel dengan satu atau lebih variabel lainnya sehingga hipotesis dapat dikatakan sebagai suatu prediksi yang melekat pada variabel yang bersangkutan. Secara teknis, hipotesis dapat didefinisikan sebagai pernyataan mengenai populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Pernyataan tersebut mengindikasikan asumsi dasar yang melekat pada populasi yang bersangkutan. Berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian ini, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Ha : terdapat besaran pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem.
2. Ho : tidak terdapat besaran pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem

## **J. Metodologi**

- a) Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis korelasional (*Pearson Product Moment*). Kegunaan dari teknik analisis ini adalah untuk menentukan hubungan antara 2 variabel (gejala) yang berskala interval (skala yang menggunakan angka sebenarnya) (Sarwono 2006:149-150). Besarnya korelasi dapat positif, yang artinya searah: Jika variabel pertama besar, maka variabel kedua semakin besar juga. Korelasi negatif, yang artinya berlawanan arah: Jika variabel pertama besar maka variabel kedua semakin mengecil.

b) Variabel Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang dua variabel yaitu iklim komunikasi organisasi sebagai variabel independen (Variabel X) dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (variabel Y), kedua variabel inilah yang akan menjadi fokus bagi peneliti. Berdasarkan hal tersebut terdapat dua konsep utama yang memerlukan penjelasan dan akan diukur melalui variabel variabel penelitian yang didasarkan pada teori yang melandasinya. Konsep tersebut adalah iklim komunikasi organisasi dan kinerja pegawai.

c) Lokasi Penelitian

Penelitian di lakukan di lingkungan PT Bank BPD DY Cabang Pembantu Pakem dengan alamat, Jl. Kaliurang KM 17, Tegalsari, Pakembinangun, Sleman.

d) Karakteristik responden

Responden yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah pegawai yang telah bekerja lebih dari 2 tahun dan pegawai yang tidak mengikuti proses rollingan perbulan. Hal ini dikarenakan waktu kerja yang lebih dari 1 tahun dapat dijadikan patokan untuk mengukur hubungan antara iklim dan kinerja pegawai dan para pegawai dapat mengintegrasikan iklim komunikasi organisasi dengan baik untuk membantu proses penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 18 pegawai dari Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem, namun dikarenakan 3 orang merupakan security yang tidak menetap di satu kantor melainkan terus di rolling setiap satu bulan sekali, sehingga tidak diikutkan kedalam objek penelitian dikarenakan tidak memenuhi syarat responden.

e) Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2011:90). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai PT Bank BPD DIY Cabang Pembantu Pakem yang berjumlah 15 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagai atau wakil yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (Arikunto, 1998:117). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik total dimana semua populasi digunakan menjadi sampel yaitu yang berjumlah 15 orang.

f) Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap, penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Data dari penelitian ini didapat dari fakta fakta yang diambil dari questioner, obesrvasi dan kajian kepustakaan.

1. Kuestioner

Kuestioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab (Sugiyono, 2011:142). Responden akan diberikan angket kemudian diminta untuk menjawab pertanyaan yang ada.

2. Observasi

Observasi dilakukan sebagai aktifitas untuk mengumpulkan data dengan mengobservasi secara langsung terhadap objek analisis. Observasi dilakukan di Bank BPD DIY cabang Pembantu Pakem

3. Kajian kepustakaan

Kajian pustaka dilakukan dengan menggali sumber sumber tertulis yang berhubungan dengan subjek permasalahan penelitian, yang didapatkan secara langsung oleh peneliti. Disamping itu beberapa literatur yang mengacu pada permasalahan penelitian digunakan untuk kepentingan data data yang dibutuhkan.

## K. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu metode analisis data yang menggunakan pengukuran dan pembuktian-pembuktian khususnya pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dengan menggunakan metode statistik (Singarimbun, 2009:263). Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan utama atau pengujian hipotesis adalah *Pearson's Correlation (Product Moment)*, berikut adalah rumusnya:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

r = Pearson r correlation coefficient

N = jumlah sampel

Sugiono (2011:184) menerangkan patokan hasil korelasi antara interval koefisien dan tingkat hubungan antar variabel sebagai berikut:

- a. 0,00 - 0,199 : hubungan sangat rendah
- b. 0,20 - 0,399 : hubungan rendah
- c. 0,40 - 0,599 : hubungan sedang

d. 0,60 - 0,799 : hubungan kuat

e. 0,80 - 1,000 : hubungan sangat tinggi

#### **L. Skala Pengukuran**

Dalam penelitian ini skala yang digunakan Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial(Sugiono,2011:93). Cara penghitungan yang digunakan dalam skala likert sendiri adalah dengan menghadapkan responden dengan beberapa pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot hitung 1 sampai dengan 5 dengan kategori

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4
- Cukup Setuju (CS) /netral : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

#### **M. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai komunikasi organisasi telah banyak dilakukan, sebagai rujukan dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil skripsi yang ditulis oleh Latifa Hikmawati jurusan ilmu komunikasi Universitas Gadjah Mada, dengan judul “ Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Tingkat Produktifitas Kerja Karyawan PT VADS Indonesia (Penelitian Survey Pada Karyawan CFC Perusahaan Outsourcing Call Center PT VADS Indonesia Cabang Yogyakarta).

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah keduanya sama sama bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut menggunakan teknik sampling dengan teknik stratified random sampling dan mengambil sampling sebesar 222 responden. Penelitian ini tidak hanya menggunakan 1 teknik analisis data namun 5 teknik analisis data yaitu, uji regresi linear sederhana, uji korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan crosstabulation, berbeda dengan penulis yang hanya menggunakan satu teknik analisis data yaitu uji korelasi Product Moment.

Perbedaan lain adalah dengan 222 responden maka  $r$  tabel ditentukan dengan nilai 0,138 dimana data akan valid apabila  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Dalam penelitian penulis responden yang digunakan sebanyak 15 responden dimana  $r$  tabel sebesar 0,514 dimana akan valid apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel.