

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PEKANBARU**

**OPINI KARYAWAN TERHADAP IKLIM KOMUNIKASI
ORGANISASI DI PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR
CABANG RIAU II**

S K R I P S I

**Diajukan untuk Memenuhi serta Melengkapi Syarat-Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau - Pekanbaru**



OLEH :
DYAH SWASTI UTAMI
NIM : 0801120132

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU
PEKANBARU
2012**

**OPINI KARYAWAN
TERHADAP IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
DI PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR CABANG RIAU II**

**Oleh : Dyah Swasti Utami
Belli Nasution
(email: dyah_swasti_utami@ymail.com)**

Abstract

This research is about organizational communication climate, which is a metaphor for the weather that forms the physical climate of a region. Opinion within an organization can serve as a mirror to evaluate how organizational communication climate that is owned by the organization. This paper is based on limited research of opinions of employees on organizational communication climate in PT Jamsostek (Persero) Branches Riau II. The results of this research showed that organizational communications climate-forming factor in PT. Jamsostek (Persero) Branch County II are (1) lack of confidence held by some employees to other employees, (2) unilateral decision-making, (3) honesty that is not owned by any employee, (4) the employer is not willing to listen and receive suggestions from subordinates and (5) a sense of empathy that is not owned by the top leaders in the company. The results also showed that the opinions of employees who grown on organizational communication climate is the subjective positive, negative and neutral.

Key word : *opinion and organizational communication*

I. Pendahuluan

Pace dan Faules dalam bukunya komunikasi organisasi (2010:31), mengatakan bahwa komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai “pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan hal yang cukup penting di dalam perusahaan”. Dengan adanya komunikasi organisasi, maka unit-unit yang ada di dalam sebuah perusahaan dapat berkomunikasi dan berinteraksi, sehingga terbina hubungan yang diharapkan baik didalamnya. Iklim komunikasi organisasi di dalam sebuah organisasi mempengaruhi interaksi setiap anggota yang berada dalam organisasi tersebut. Hal ini bisa dilihat dari: kepada siapa mereka berbicara, siapa yang mereka sukai, bagaimana perasaan mereka, bagaimana kegiatan kerja mereka, bagaimana perkembangan karir mereka, apa yang ingin mereka capai dan bagaimana cara mereka menyesuaikan diri dengan organisasi.

Dennis (1975) mengemukakan bahwa iklim komunikasi organisasi merupakan suatu pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi (dalam Muhammad, 2005:86). Iklim komunikasi dalam organisasi tidak terbentuk dengan sendirinya. Terdapat beberapa faktor yang akan membentuk iklim komunikasi organisasi.

Pace dan Faules melakukan penelitian dengan menggunakan Inventaris Iklim Komunikasi (IIK) yang dikembangkan oleh Peterson dan Pace (1976), untuk meneliti iklim komunikasi suatu perusahaan. Berdasarkan penelitian tersebut, Pace dan Faules (2010: 159-160) menemukan bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi terbentuknya iklim komunikasi organisasi di dalam sebuah perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah: (1)kepercayaan, (2)pembuatan keputusan bersama, (3)kejujuran, (4)keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, (5)mendengarkan dalam komunikasi ke atas dan (6)perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Setiap lingkungan kerja memiliki iklim yang berbeda-beda. Pada dasarnya iklim komunikasi dibagi menjadi dua, yaitu iklim komunikasi bertahan dan iklim komunikasi mendukung. Iklim komunikasi bertahan adalah keadaan komunikasi di perusahaan tertentu yang cenderung dingin dan individualis. Sedangkan iklim komunikasi mendukung adalah keadaan komunikasi yang cenderung hangat dan saling mendukung. Rakhmat (2007), (dalam Wijaya, 2009:12-15) membuat karakteristik iklim komunikasi bertahan dan mendukung. Iklim komunikasi mendukung memiliki beberapa karakteristik, antara lain (1)deskripsi, (2)orientasi (3)masalah, (4)spontanitas, (5)empati, (6)persamaan dan (7)*provosionalisme*. Sedangkan iklim komunikasi bertahan memiliki karakteristik, sebagai berikut (1)evaluasi, (2)kontrol, (3)strategi, (4)kenetralan, (5)keunggulan dan (6)kepastian.

Iklim komunikasi dalam organisasi yang bersifat mendukung akan lebih disukai karena pada iklim komunikasi mendukung, karyawan dalam organisasi akan merasa dihormati dan saling memberikan dorongan pada saat mereka berupaya menyelesaikan tugasnya yang menumpuk. Muhammad, 2005:85, mengatakan bahwa iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota lain. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan.

Iklim komunikasi organisasi yang baik akan sangat mempengaruhi pertumbuhan suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan, jika perusahaan memiliki iklim komunikasi organisasi yang buruk, karyawan dalam perusahaan tidak akan bekerja secara maksimal untuk memajukan perusahaan. seperti yang dikemukakan oleh Guzleey (1992) (dalam Pace dan Faules, 2010:155), menyatakan bahwa keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, untuk meningkatkan diri mereka dengan organisasi, untuk bersikap jujur dalam bekerja, untuk meraih kesempatan dalam organisasi secara bersemangat, untuk mendukung para rekan dan anggota organisasi lainnya untuk melaksanakan tugas secara kreatif dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif, bagi penyempurnaan organisasi dan operasinya, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi.

Dalam sebuah perusahaan opini dari karyawan dapat dijadikan sebagai cermin untuk menilai bagaimana iklim komunikasi organisasi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Opini merupakan sebuah pendapat, ide atau pikiran yang diungkapkan oleh seseorang untuk menjelaskan kecenderungan tertentu terhadap suatu keadaan atau pemikiran yang bersifat tidak objektif. Kasali (2008:19) mengatakan bahwa opini dapat dinyatakan secara aktif maupun secara pasif. opini dapat juga dinyatakan melalui perilaku, bahasa tubuh, raut muka, simbol-simbol

tertulis, pandangan, sikap dan kesetiaan. Opini yang dinyatakan secara verbal disebut dengan *overt opinion*.

Opini dari karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi, memiliki arah atau tujuan. Cutlip dan Center (2007:239), mengatakan bahwa arah opini mengindikasikan kualitas evaluatif dari predisposisi, yang memberi tahu evaluasi positif-negatif-netral atau evaluasi yang mendukung-menantang-netral. Opini bisa dilihat dari segi positif, negatif, atau netral atau dengan rasa suka-benci-netral. Pendapat dari karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi akan mengalami proses sebelum terbentuk menjadi opini. Menurut D.W. Rajecki (dalam Ruslan, 2005:67), faktor pembentukan opini dikenal dengan istilah *ABC's attitude*, yaitu:

1. Komponen A: *Affect* (Perasaan)

Komponen *affect* berkaitan dengan rasa senang, suka, sayang, takut, benci, sedih dan kebanggaan hingga muak atau bosan terhadap sesuatu.

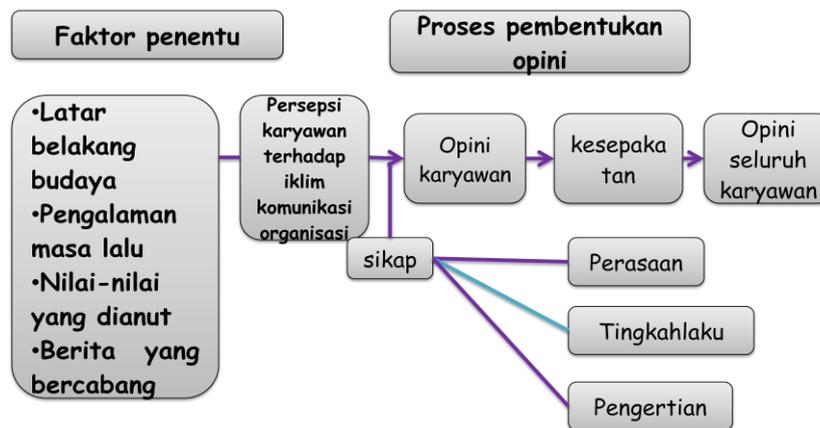
2. Komponen B: *Behavior* (Tingkah laku)

Komponen *behavior* lebih menampilkan tingkah laku atau perilaku seseorang, misalnya bereaksi untuk memukul, menghancurkan, menerima, menolak, mengambil, membeli, dan lainnya.

3. Komponen C: *Cognition* (Pengertian atau nalar)

Komponen *cognition* berkaitan dengan penalaran seseorang untuk menilai sesuatu informasi, pesan, fakta dan pengertian yang berkaitan dengan pendiriannya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model proses pembentukan opini R.P Abelson untuk menjelaskan bagaimana proses terbentuknya opini karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi. berikut model proses pembentukan opini R.P Abelson (dalam Ruslan, 2005:68):



PT. Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Persero) atau yang lebih dikenal dengan PT. Jamsostek (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tanggung jawab oleh pemerintah sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja dan merupakan satu-satunya penyelenggara program jaminan sosial tenaga kerja (jamsostek) di Indonesia sebagaimana tercantum dalam PP No. 36 Tahun 1995. Dalam rangka meningkatkan produktifitas perusahaan dan pelayanan jasa kepada peserta jamsostek, PT. Jamsostek (Persero) membuka beberapa kantor wilayah dan kantor

cabang yang tersebar di Indonesia. PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II merupakan salah satu kantor yang dibuka untuk mencapai tujuan tersebut.

Dari hasil wawancara sementara peneliti melihat bahwa beberapa karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II mengeluh mengenai pekerjaannya. Ungkapan dari beberapa karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II mengenai lingkungan internal perusahaan merupakan sebuah opini yang bisa menggambarkan bagaimana iklim komunikasi organisasi yang ada di dalam PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Bila tidak diperhatikan hal tersebut akan berdampak negatif bagi perusahaan seperti; menurunnya semangat kerja dan keluhan yang timbul dari peserta jamsostek, yang secara langsung akan menghambat kemajuan perusahaan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pembentuk iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II dan untuk mengetahui bagaimana opini karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II terhadap iklim komunikasi organisasi.

II. Metode Penelitian

Jenis desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam bukunya metode penelitian komunikasi, Rakhmat (2009:25) mengatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya dengan menginterpretasikan masalah atau dengan mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan tentang opini karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang riau II. Denzin dan Lincoln (dalam Moloeng, 2005:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena-fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu karyawan yang telah bekerja dalam waktu minimal 6 bulan. Dengan rincian 10 karyawan tetap dan 6 karyawan *outsourcing*. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersifat tidak terstruktur, dimana wawancara bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dapat diubah pada saat wawancara disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

Model yang digunakan dalam menganalisa data adalah model interaktif Huberman dan Miles, yang mengatakan ada tiga jalur kegiatan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (dalam Usman dan Akbar, 2009:88). Sedangkan teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan ketekunan pengamatan dan triangulasi.

III. Hasil penelitian

Faktor-Faktor Pembentuk Iklim Komunikasi Organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II

Iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi karyawan mengenai peristiwa dan pesan komunikasi yang terjadi dalam organisasi, perilaku manusia, respon karyawan terhadap karyawan lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antarpersona dan kesempatan karyawan berkembang dalam organisasi. Dalam pembentukannya, iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang dikatakan oleh Pace dan Faules (2010:159-160), kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas dan perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya iklim komunikasi organisasi.

1. Kepercayaan

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, peneliti melihat tidak semua karyawan mempercayai rekan kerjanya dan tidak semua atasan mempercayai bawahannya di dalam perusahaan. Hal ini terlihat dari perilaku beberapa atasan dan karyawan yang tidak mau memberikan tugas yang seharusnya menjadi tanggung jawab karyawan yang bersangkutan. Atasan yang tidak memiliki kepercayaan terhadap bawahannya, atau karyawan yang tidak mempercayai rekan kerjanya menunjukkan sikap *superiority* atau keunggulan. Keunggulan yang ditunjukkan seperti merasa lebih unggul dari pada karyawan lain dalam hal: status, kekuasaan dan kemampuan intelektual. Atasan dan karyawan yang tidak mempercayai bawahan dan rekan kerja mereka, merasa memiliki kemampuan intelektual yang lebih tinggi. Rasa keunggulan (*superiority*) akan melahirkan sikap defensif yang dapat membentuk iklim komunikasi yang bersifat bertahan dalam organisasi.

2. Pembuatan keputusan bersama

Pembuatan keputusan bersama yang dilakukan dengan cara berkomunikasi dan berkonsultasi dengan seluruh karyawan yang ada sesuai dengan kedudukan mereka bertujuan untuk menimbulkan rasa memiliki dan kepedulian atas perusahaan tempat mereka bekerja. Dengan pembuatan keputusan bersama setiap karyawan akan merasa memiliki peran dalam perusahaan tersebut. Karyawan yang merasa tidak memiliki peran dalam perusahaan, akan menunjukkan sikap kenetralan. Kenetralan karyawan ditunjukkan melalui sikap tidak peduli terhadap perusahaan dan karyawan yang lain. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa pernyataan dari kepala cabang tidak sama dengan pernyataan dari karyawannya.

3. Kejujuran

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa, tidak semua karyawan mampu mengutarakan pendapat mereka secara terbuka. Hal ini terlihat dari perilaku beberapa karyawan yang mengkritik dan berpendapat mengenai kebijakan atau perilaku karyawan lain secara tertutup. Perusahaan yang tidak terdapat kejujuran di dalamnya bisa menyebabkan

munculnya konflik dan menurunkan kerjasama tim di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Sikap jujur merupakan salah satu unsur pembentuk iklim komunikasi yang bersifat mendukung dalam organisasi. Hal ini dikarenakan sikap jujur yang diperlihatkan oleh karyawan dapat menghindari tanggapan bahwa karyawan tersebut memiliki motif yang terpendam.

4. Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah yang tertutup dapat mengakibatkan terhambatnya perkembangan perusahaan, dikarenakan karyawan sulit untuk mengkoordinasikan kegiatan dan rencana-rencana mereka kepada karyawan lain, baik dalam satu bidang ataupun bidang lain. Komunikasi ke bawah yang tidak terbuka dapat mengakibatkan salah paham dalam komunikasi, karena karyawan tidak mendapatkan perintah dan pembagian tugas yang jelas. Kesalahan dalam berkomunikasi dapat menimbulkan konflik dalam membentuk sebuah iklim komunikasi bersifat bertahan dalam organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa tidak terdapat masalah dalam komunikasi ke bawah di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II.

5. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas yang tidak berjalan dengan lancar dapat menimbulkan sikap tidak peduli dari bawahan ketika atasan membuat suatu kesalahan. Hal ini juga dapat menimbulkan sikap apatis dari karyawan ketika perusahaan mengalami masalah. Hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa karyawan merasa memiliki kepala cabang yang tidak bisa mendengarkan dan menerima saran dan kritikan dari bawahannya. Hal ini dikarenakan kepala cabang merasa memiliki kemampuan intelektual yang tinggi. Sikap kepala cabang yang tidak mau mendengarkan pendapat dari karyawannya menunjukkan sikap kepastian dari atasan, yaitu atasan yang melihat pendapatnya sebagai kebenaran mutlak yang tidak dapat diganggu gugat. Sikap kepala cabang juga menunjukkan tidak adanya sikap *provisionalisme*, yaitu kemauan atau kesediaan untuk meninjau kembali pendapatnya. Sikap kepastian yang dimiliki oleh atasan dapat menimbulkan iklim komunikasi bersifat bertahan dalam organisasi.

6. Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa kepala cabang dalam perusahaan tidak memiliki sikap empati terhadap karyawan bawahannya, sebaliknya atasan lebih menunjukkan sikap kenetralan, yaitu sikap impersonal yang memperlakukan karyawan tidak sebagai personal, melainkan sebagai objek. Sikap kenetralan yang ditunjukkan oleh karyawan dan atasan dapat menyebabkan terbentuknya iklim komunikasi bertahan dalam organisasi.

Opini Karyawan Terhadap Iklim Komunikasi Organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan, bahwa persepsi karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II terhadap iklim

komunikasi organisasi ditentukan dari pengalaman masa lalu mereka saat bekerja di tempat lain. Tidak semua karyawan memiliki pengalaman yang sama terhadap iklim komunikasi organisasi. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh karyawan, semakin beragam pula persepsi karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengetahuan, perasaan dan tingkah laku merupakan sikap yang terbentuk dari persepsi karyawan. Pengetahuan, perasaan karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi hingga tindakannya akan membentuk opini karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Apakah nantinya opini karyawan bersifat positif, negatif atau netral terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II.

Tidak semua karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Semakin lama karyawan bekerja di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II dan semakin sering karyawan berinteraksi, maka karyawan akan lebih memahami iklim komunikasi organisasi yang sedang dihadapi. Pemahaman yang berbeda dari setiap karyawan akan menimbulkan opini yang berbeda terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II.

Perasaan juga menentukan bagaimana opini karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Perasaan disini berkaitan dengan rasa senang, nyaman, suka, dan tidak suka. Karyawan yang senang dan nyaman bekerja disana akan memberikan opini yang positif terhadap iklim komunikasi organisasi yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Sebaliknya karyawan yang merasa tidak nyaman dan tidak senang akan memberikan opini negatif terhadap iklim komunikasi organisasi PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II.

Selain pengetahuan dan perasaan, tingkah laku karyawan juga dapat membentuk opini, misalnya bereaksi untuk mendukung atau menolak. Perilaku akan menggerakkan karyawan secara aktif untuk melakukan suatu tindakan. Jika karyawan merasa nyaman dan senang dengan iklim komunikasi organisasi yang ada, maka karyawan tersebut akan berusaha untuk melaksanakan tugasnya secara maksimal. Tetapi, jika karyawan merasa tidak nyaman dengan iklim komunikasi organisasi yang ada, maka karyawan tersebut tidak mengupayakan kinerja yang maksimal. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa pengertian atau penalaran, perasaan, tingkah laku karyawan dapat membentuk opini karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi.

1. Opini positif karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II

Proses komunikasi yang berjalan lancar membuat karyawan merasa nyaman bekerja di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Hal tersebut terlihat dari, sikap mereka yang menawarkan diri untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Sikap ramah yang dirasakan memberikan rasa nyaman, sehingga karyawan tidak canggung untuk berkomunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dari karyawan, peneliti dapat melihat bahwa ada karyawan yang memberikan tanggapan baik

terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan memiliki opini positif terhadap iklim komunikasi organisasi, maka ia tidak akan memberikan tanggapan yang buruk terhadap iklim komunikasi organisasi yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II.

2. Opini negatif karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II

Pengalaman masa lalu tentang iklim komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor penentu dalam pembentukan opini karyawan. Jika pengalaman masa lalu karyawan lebih baik dibandingkan dengan iklim komunikasi organisasi di tempat ia bekerja sekarang, maka karyawan akan memberikan opini negatif. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa sikap karyawan yang memiliki opini negatif terhadap iklim komunikasi organisasi berbanding terbalik dengan sikap karyawan yang memiliki opini positif terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II. Karyawan dengan opini negatif, menunjukkan ekspresi wajah yang tidak menyenangkan, seperti jarang tersenyum dan marah. Selain itu, karyawan yang memiliki opini negatif lebih cepat marah dengan karyawan yang lain dan tidak memperdulikan jika karyawan lain membutuhkan dukungan dalam menyelesaikan tugasnya.

3. Opini netral karyawan terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II

Opini netral timbul karena karyawan tidak mau terlibat dalam isu yang berkembang di tempat ia bekerja. Akibat yang ditimbulkan dari opini tersebut adalah munculnya sikap ketidakpedulian karyawan terhadap lingkungan tempat ia bekerja. Ia tidak memberikan dukungan atau memberikan saran yang membangun kepada karyawan lain di dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki opini netral memperlihatkan perilaku tidak memperdulikan lingkungan tempat mereka bekerja. Karyawan tersebut fokus dengan kewajiban mereka di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II dan hanya menerima informasi yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, sehingga tidak memperhatikan karyawan lain dalam perusahaan.

IV. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah peneliti lakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai jawaban atas identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Dari temuan lapangan dapat disimpulkan bahwa, faktor-faktor yang membentuk iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II adalah: (1) Kurangnya rasa kepercayaan atasan terhadap bawahan dan beberapa karyawan terhadap rekan kerjanya, (2) Pembuatan keputusan yang tidak melibatkan seluruh karyawan di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, (3) Beberapa karyawan yang tidak menunjukkan sikap jujur dalam mengutarakan pendapat, (4) Beberapa karyawan merasa memiliki kepala cabang yang tidak bersikap *provisionalisme* dan (5) Karyawan merasa memiliki kepala cabang yang tidak memiliki rasa empati.

Iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, menimbulkan berbagai opini dari karyawan. Opini yang berkembang di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II adalah: (1)Karyawan memberikan opini positif terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, karena karyawan merasa memiliki hubungan kekeluargaan dengan karyawan lain di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, (2)Karyawan memberikan opini negatif terhadap iklim komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, karena karyawan merasa tidak nyaman bekerja di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II dan (3)Karyawan memberikan opini netral, karena karyawan tersebut memilih untuk menghindari dari isu yang berkembang dan fokus terhadap tugas yang sudah dibebankan.

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari temuan di lapangan. Penulis memberikan saran-saran, sebagai berikut: (1)Setiap karyawan harus berusaha untuk mengembangkan dan menjaga rasa kepercayaan terhadap bawahan atau rekan kerja yang dapat memperkuat kerjasama tim yang bisa meningkatkan produktifitas perusahaan, (2)Setiap keputusan yang diambil sebaiknya melalui kesepakatan dari karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, agar setiap karyawan merasa memiliki peranan yang penting dalam perusahaan, (3)Setiap karyawan harus memiliki sikap spontanitas untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi, (4)Setiap pimpinan dalam perusahaan harus bersedia untuk menerima dan meninjau kembali informasi dari bawahannya, karena informasi dari bawahan dapat menjadi masukan yang dapat membangun perusahaan dan (5)Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan lebih dalam tentang komunikasi organisasi di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau II, sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal.

Daftar pustaka

- Cutlip M Scott, Center H Allen dan Broom M Glen. 2007. *Effective Public Relation*. Jakarta: Media Pradana Group.
- Kasali, Rhenald, 2008. *Managemen Public Relation: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng, J Lexy. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pace, Wayne dan Faules, Don. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber lain

Wijaya, Natalia. 2009. *Opini Karyawan Mengenai Iklim Komunikasi Organisasi di Bagian Produksi PT. Sinar Sosro*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
(http://dewey.petra.ac.id/jiunkpe_dg_14594.html diakses pada 29 September 2012 pukul 04.00 WIB)