

# Hubungan antara persepsi tentang iklim komunikasi dengan sikap terhadap pelayanan dari pengumpul tol pada perusahaan PT Citra Marga Nusaphala Persada

Bambang Adipurwa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79688&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Iklim komunikasi merupakan gambaran persepsi (evaluasi secara makro) tentang peristiwa komunikasi, perilaku manusia, pengharapan, konflik antar pribadi, peluang untuk pertumbuhan organisasi dan respon pegawai terhadap orang lain di dalam maupun di luar organisasi, serta memengaruhi cara-cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi.

Permasalahannya adalah apakah persepsi tentang iklim komunikasi mempunyai hubungan dengan sikap terhadap pelayanan. Apakah hubungan itu bersifat positif atau negatif. Penelitian pada perusahaan PT Citra Marga Nusaphala Persada untuk mengetahui hubungan antara persepsi tentang iklim komunikasi dengan sikap terhadap pelayanan dari pengumpul tol.

Iklim komunikasi meliputi unsur daya dukung, partisipasi dalam pembuatan keputusan, kepercayaan, keterbukaan dan tujuan kinerja tinggi. Sikap terhadap pelayanan meliputi sikap secara kognitif, sikap secara afektif dan sikap secara konatif. Juga akan dilihat apakah dengan masuknya variabel kontrol masa kerja dan jenis kelamin mempunyai pengaruh terhadap hubungan tersebut.

Frekuensi hubungan dari setiap unsur-unsur pada persepsi tentang iklim komunikasi sangat rendah dan sikap terhadap pelayanan sangat positif. Unsur daya dukung mempunyai nilai paling tinggi diantara unsur-unsur lainnya. Frekuensi hubungan hampir sama antara unsur-unsur pada persepsi tentang iklim komunikasi dengan sikap terhadap pelayanan secara kognitif, afektif dan konatif. Analisis korelasi menghasilkan hubungan antara kedua variabel positif semua dengan klasifikasi tidak kuat. Analisis korelasi parsial dengan variabel kontrol untuk masa kerja menghasilkan nilai hubungan yang positif dengan klasifikasi lemah kecuali untuk masa kerja 3 - 6 tahun dengan partisipasi dalam pembuatan keputusan mempunyai hubungan yang negatif. Bagi variabel kontrol jenis kelamin menghasilkan hubungan yang positif semua dengan klasifikasi lemah. Jenis kelamin wanita mempunyai hubungan yang lebih kuat dibandingkan dengan jenis kelamin pria.

Kesimpulannya ialah persepsi tentang iklim komunikasi mempunyai hubungan yang positif dengan klasifikasi tidak kuat dengan sikap terhadap pelayanan. Meningkatkan persepsi tentang iklim komunikasi tidak mempunyai hubungan yang kuat dengan semakin positifnya sikap terhadap pelayanan. Demikian juga sebaliknya, semakin rendahnya persepsi tentang iklim komunikasi tidak mempunyai hubungan yang kuat dengan semakin negatifnya sikap terhadap pelayanan.