

## Iklm Komunikasi dalam Organisasi PT Sempati Air

Dian Srinursih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80733&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sempati Air merupakan salah satu maskapai penerbangan yang ada di Indonesia, yang secara berkesinambungan meluncurkan berbagai macam program pelayanan, dalam rangka memperbaiki kinerja perusahaan, sehingga dapat dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perbaikan pola layanan ini dilaksanakan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, dalam usaha memasuki era globalisasi. Dalam mensosialisasikan program kerja ataupun program pelayanan yang inovatif tersebut dibutuhkan suatu iklim komunikasi yang terbuka. Sehingga semua pihak mengerti dan memahami program kerja tersebut secara rinci. Dengan demikian dapat dicapai kualitas layanan yang lebih baik bagi penumpang Sempati Air. Dalam kenyataannya, Sempati Air mengalami berbagai kendala dalam mengimplementasikan program-programnya, hal ini karena tidak efektifnya program sosialisasi karena tidak adanya iklim komunikasi yang sesuai. Akibatnya pelaksana dilapangan tidak dapat melaksanakan program tersebut secara optimal. Konsep iklim komunikasi mencakup dua pengertian yakni persepsi dan reaksi para karyawan terhadap kualitas organisasi tempatnya bekerja. Dalam penelitian secara empiris konsep iklim komunikasi oleh para Ahli terutama Redding telah dijabarkan mejadi 5 komponen, yaitu : daya dukung, pengambilan keputusan yang partisipatif kepercayaan, percaya diri dan kredibilitas, keterbukaan dan keterusterangan, serta tujuan prestasi yang tinggi.

Dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap informan kunci dalam perusahaan PT. Sempati Air , yang dianggap mengetahui secara mendalam tentang organisasi dan konsep kerja maupun perilaku segenap karyawannya. Maka dapat disimpulkan komunikasi antara atasan dan bawahan dapat dikategorikan baik , karena bawahan tidak perlu takut-takut untuk mengungkapkan permasalahan yang dihadapinya kepada atasan. Tetapi hal yang ada kaitannya dengan program kerja inovatif masih banyak kurang dipahami oleh karyawan Sempati. Dalam hal ini dikarenakan Top down dilakukan secara lisan , yang sayangnya tidak didukung oleh adanya petunjuk teknis yang dapat digunakan sebagai pegangan dilapangan. Selain itu dalam perkembangannya penyebaran informasi dari atas tidak dilakukan secara terpadu, sehingga ditemukan banyak masalah dilapangan. Oleh karena itu disarankan : 1. Agar diselenggarakan komunikasi timbal balik antara Top Down dan Button Up maupun komunikasi horizontal dalam pertemuan-pertemuan yang setingkat. 2. Dibuat buku pedoman sebagai petunjuk kerja. 3. Harus ada program khusus untuk pelaksanaan program inovatif tersebut, karena sistem komunikasi dan iklim komunikasi yang ada nampaknya hanya efektif untuk program yang rutin, bukan untuk program inovasi.