

Hubungan antara Sikap Karyawan terhadap Komunikasi Perubahan Manajemen dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan (Studi Kasus pada Awak Pesawat PT Garuda Indonesia)

Gita Ranika Mazir, author

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/bo/uiibo/detail.jsp?id=73193&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tahun 2000 Garuda Indonesia menambah slogan baru perusahaan yang merupakan positioning statement perusahaan yaitu "Garuda, kini lebih baik". Dengan slogan baru tersebut Garuda berusaha untuk menciptakan tempat khusus dibenak target audience-nya. Slogan baru itu mencerminkan upaya Garuda untuk dapat meningkatkan citra perusahaan yang sempat memburuk dalam periode tertentu. Dengan slogan baru ini diharapkan dapat mempengaruhi atau "menjadi acuan konsumen untuk membeli" berkat adanya positioning statement yang mengemban misi corporate communication yaitu: "kini lebih baik". Selain itu diharapkan para karyawan Garuda mendapatkan semangat baru dan termotivasi dengan diluncurkannya slogan baru perusahaan.

Profesionalisme dan pengelolaan manajemen secara modern diterapkan oleh Garuda Indonesia untuk menunjang slogan baru perusahaan. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada "pasar", Garuda berusaha untuk memenuhi kebutuhan penumpang atau calon penumpang dengan membagi-bagi pelayanan yang meliputi layanan pada pre flight, in flight, post flight.

Kualitas pelayanan dipengaruhi, salah satunya, oleh apakah perubahan manajemen tersebut memberikan rasa nyaman kepada karyawan sehingga mereka mau mengubah performance pelayanan mereka. Untuk itu perlu diketahui bagaimana iklim organisasi pada perusahaan tersebut. R. Wayne Pace dan Don F. Faulse dalam buku mereka Komunikasi Organisasi mengutip hipotesis Kopelman, Brief dan Guzzo (1989) bahwa iklim organisasi meliputi iklim komunikasi, penting karena menjembatani praktik-praktik pengelolaan sumber daya manusia dan produktivitasnya. Perubahan iklim mungkin pada gilirannya, mempengaruhi kinerja dan produktivitas pegawai.

Umumnya kegiatan komunikasi organisasi / perusahaan berada di bawah naungan Humas yang biasa menangani diantaranya: penerbitan media internal, press contact. Walaupun demikian kerja Humas pada umumnya berkaitan dengan image building dari suatu perusahaan. Pada saat krisis biasanya kerja Humas menjadi lebih intens, karena krisis, termasuk manajemen krisis berkaitan erat dengan image building. Supaya berita dapat tersebar pada publik internal dalam suatu organisasi, dari manajemen puncak sampai lini paling bawah, perlu diterapkan sistem komunikasi formal yang mengikuti struktur organisasi formal yang ada. Selain itu Employee Relations sebagai bagian dari Humas perlu menangani dan banyak memperhatikan personnel policy yang merupakan dasar dari hubungan karyawan yang baik. Semua informasi tentang perusahaan, terutama tentang kebijakan dan pelaksanaannya sebagian besar dikomunikasikan melalui employee relations section.

Untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan dan sikap karyawan PT Garuda Indonesia terhadap

komunikasi yang disampaikan manajemen tentang perubahan manajemen sekaligus ingin mengetahui ada atau tidaknya pengaruh terhadap kepuasan komunikasi yang mereka miliki (sebagaimana yang diutarakan oleh Pace & Paules, 1988:165 bahwa kepuasan dalam komunikasi berarti anggota organisasi merasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan-hubungan dalam organisasi) penulis melakukan penelitian survei dengan mengambil sampel dengan populasi awak pesawat PT Garuda Indonesia yang terbang dari dan ke Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng, yang bertugas pada bulan Juni 2002 pada rute penerbangan dalam negeri dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Hasil penelitian dan interpretasi data menunjukkan bahwa Pimpinan / Manajemen PT Garuda Indonesia dipandang mampu melakukan komunikasi yang baik untuk memberikan informasi perubahan manajemen kepada bawahannya, meskipun ada sejumlah kecil faktor yang dipandang belum memuaskan seperti kedalaman informasi. Kredibilitas penyampai pesan mempengaruhi kepuasan komunikasi, sehingga dalam menyampaikan komunikasi perubahan manajemen pimpinan / manajemen relatif dapat dipercaya atau memiliki kredibilitas yang tinggi di mata karyawannya.

Berdasarkan tujuan penelitian dapat disimpulkan bahwa sikap karyawan terhadap komunikasi yang dilakukan pimpinan adalah positif, baik dilihat dari metode komunikasi, kedalaman komunikasi, kemauan untuk mendengar maupun kepercayaan karyawan terhadap pimpinannya. Kepuasan komunikasi karyawan terhadap informasi dan proses komunikasi yang dilakukan pimpinan / manajemen berkaitan dengan perubahan manajemen memperlihatkan hasil positif. Hasil pengujian ke dua variabel memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik.

<hr>

Relation of Employees Behaviors to the Communication of Management Changing With Employees Communication Satisfaction (Case Study of PT Garuda Indonesia's Aircrew) By 2000 Garuda has launched new company's slogan which stands for its positioning statement i.e. "Garuda, kini lebih baik? means "to date, better Garuda". This new slogan reflects that they try to touch and motivated its audience's mind to buy. It also shows Garuda's target to develop its company's image of which was slightly not favorable for certain period.

Professional Modern Management showed by this company through its market oriented services i.e. services of: pre flight, in flight and post flight.

To explore the organizational climate, R.Wayne Pace and Don F. Faulse have written in their book "Organization Communication" that organizational climate consist of organizational communication which is important because it liaise the human resources activity and its productivities. Change of climate could affect the employees' performances as well as its productivities.

The communication organization generally supervised by Publics Relations (PR) of which handled the internal media, press contact. However, PR works for company's image building. In critical period, on management crisis situation, PR works more intense due to control its company's image building. To control the spread of the news to its internal publics in an organization, from top management to the lowest level, it is advisable that the flow of formal internal communication runs same as its formal organization chart. On

the other hand, Employee Relations as part of PR should handle and care about personnel policies as the basic of good Employee Relationship. Company's information, especially anything related to policies and its implementation mostly handled by Employee Relations Section.

To know the degree of knowledge and the behavior of Garuda Indonesia's employees towards its management communication in relation of management changing as well as to know whether there are any relation with their communication satisfaction (as told by Pace & Faules, 1988:165 that satisfaction in communications means organization's members have the pleasure with messages, media and relations throughout organization) the writer has handled a survey with population sample i.e. the domestic aircrews of Garuda Indonesia which fly from or to Sukarno Hatta airport during June 2002 using questionnaire as the main data entries.

The result and data interpretation show that Top Management PT Garuda Indonesia has the ability to handle good communication to distribute the information of its management changing to their subordination. However there are small factors shows the un-satisfaction i.e. the depth of information. As the sender's credibility affected the communication satisfaction, the employees think that on communication of management changing by the management is trustable or has a good credibility.

Based on the research's goal can be concluded that employee behavior in relation to their top management communication is positive in field of: communication method, communication depth, and the willingness to obey or trust to their top management. Communication Satisfaction's related to information and communication process handled by top management show positive image according to the employees. Statistic's examination result related to the two variables show significant relation.