

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA DIANTARA
KARYAWAN PT. ANGKASA PURA II PALEMBANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi Sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Oleh:

VELDY KHARISMA PRADIVA

07031382025236

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATNYA KINERJA DIANTARA KARYAWAN PT
ANGKASA PURA II PALEMBANG**

SKRIPSI

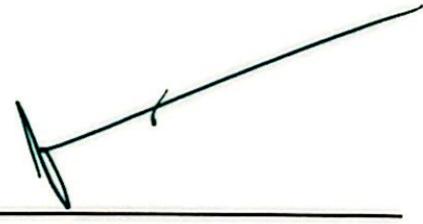
**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Veldy Kharisma Pradiva
07031382025236**

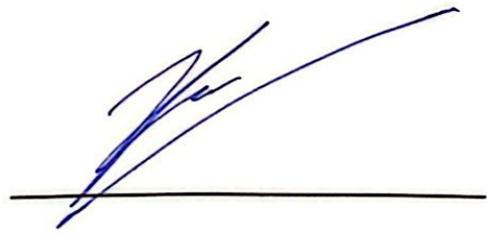
Pembimbing I

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000**



Pembimbing II

**M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,**

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA II PALEMBANG”**

Skripsi

Oleh :

**Veldy Kharisma Pradiva
07031382025236**

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 22 Mei 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

KOMISI PENGUJI

**Dr. Andries Lionardo, S.IP.,M.Si
197905012002121000 (NIP)
Ketua Penguji**

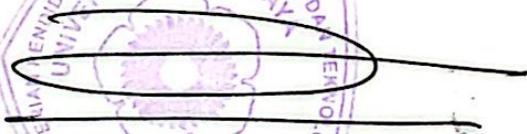
**M. Hidayatul Ilham, S.IP.,M.I.Kom
199410112022031009 (NIP)
Sekretaris Penguji**

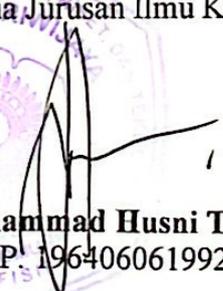
**Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
199208222018031001 (NIP)
Penguji**

**Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom
198709072022031003 (NIP)
Penguji**



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

**Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004**

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Veldy Kharisma Pradiva
NIM : 07031382025236
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 05 Agustus 2003
Program Studi / Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relation
Judul Skripsi ; Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, dan pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan



Veldy Kharisma Pradiva
NIM. 07031382025236

HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN

“WHATEVER HAPPENS, THERE MUST BE A REASON”

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

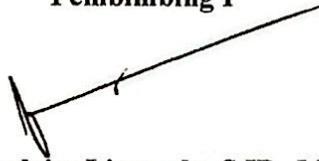
- ❖ Kedua orangtua ku yang tak henti-hentinya berdoa dan menantikan keberhasilanku. (Ayahanda Pery Mulyadi, S.E., M.Si dan Ibunda Dewi Agustina Sholawaty, S.Pd.SD., M.Si)

ABSTRAK

PT Angkasa Pura II Palembang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Penelitian ini mengenai Iklim Komunikasi Organisasi dalam meningkatnya Kinerja diantara Karyawan PT. Angkasa Pura II Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi dalam meningkatnya Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini terdiri dari 3 orang, yaitu 1 orang *Executive General Manager* dan 2 orang karyawan. Teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis dan uji keabsahan data menggunakan proses triangulasi sumber. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatnya Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II Palembang adalah: 1). Pendelegasian tugas dan Pemberian Fasilitas. 2). Keterbukaan dalam pengaduan atau komplain dan saran kepada perusahaan. 3). Komunikasi secara terstruktur dan menggunakan perpesanan instan. 4). Penyelesaian konflik oleh pimpinan. 5). Pemberian hukuman/sanksi dan penghargaan.

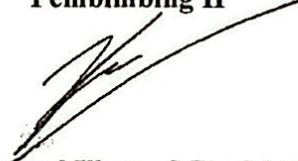
Kata Kunci: Iklim Komunikasi Organisasi, PT. Angkasa Pura II Palembang, Teori Hubungan Manusia

Pembimbing I



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000

Pembimbing II



M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



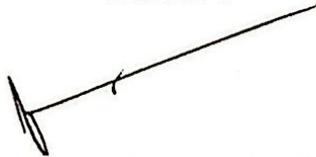
Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

PT Angkasa Pura II Palembang is a State-Owned Enterprise which operates in the business of airport services and airport-related services. This research is about the Organizational Communication Climate in increasing Performance among PT Angkasa Pura II Palembang Employees. This research aims to find out and describe how the organizational communication climate increases employee performance at PT. Angkasa Pura II Palembang. The research method used is a qualitative methodology with a descriptive approach. The subjects of this research consisted of 3 people, namely 1 Executive General Manager and 2 employees. Data collection techniques obtained through interview data, observation and documentation. Data analysis and validity testing techniques use a source triangulation process. Based on the results of this research, it shows that the Organizational Communication Climate in Increasing the Performance of PT Employees. Angkasa Pura II Palembang are: 1). Delegation of tasks and provision of facilities. 2). Openness in complaints or complaints and suggestions to the company. 3). Structured Communication and uses instant messaging. 4). Conflict resolution by the leader. 5). Providing punishments/sanctions and rewards.

Keywords: *Organizational Communication Climate, PT. Angkasa Pura II Palembang, Human Relations Theory*

Advisor I



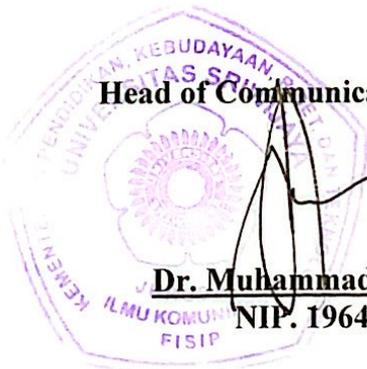
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000

Advisor II



M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

Head of Communication Science Departement



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas ridha karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATNYA KINERJA DIANTARA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA II PALEMBANG” sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Jenjang Sarjana di program studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugrah berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, serta Kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis Pery Mulyadi S.E., M.Si dan Dewi Agustina Sholawaty S.Pd.SD., M.Si yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, dan dorongan penuh kepada penulis untuk terus maju dan terus berkembang sampai kapanpun.
3. Kedua Saudara kandung yang juga selalu mendukung dan menyemangati penulis dalam menulis ini.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si dan Bapak M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati selama pengerjaan tugas akhir ini, dengan bantuan dan bimbingan Beliau lah penulis dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan benar.
5. Ibu Erlisa Sarawaty, S.KPm., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari semester awal hingga semester akhir

6. Seluruh teman jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2020 yang berjuang menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran terhadap skripsi ini.

Palembang, 2024



Veldy Kharisma Pradiva
NIM. 07031382025236

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah’	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.3.2.1 Akademis	9
1.3.2.2 Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Teori Iklim Organisasi (Pace & Faules, 2015)	11
2.3 Teori Hubungan Manusia	12
2.4 Komunikasi.....	14
2.4.1 Unsur Komunikasi	16
2.5 Komunikasi Organisasi.....	18
2.5.1 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	18
2.5.2 Tujuan Komunikasi Organisasi	19
2.5.3 Arus Komunikasi Organisasi.....	20
2.5.3.1 Arus Komunikasi Ke Bawah (<i>Downward Communication</i>)	20
2.5.3.2 Arus Komunikasi Ke Atas (<i>Upward Communication</i>).....	21
2.5.3.3 Arus Komunikasi Horizontal	21

2.5.3.4	Arus Komunikasi Lintas Saluran (<i>Interline Communication</i>).....	22
2.6	Iklm Komunikasi	22
2.6.1	Dimensi Iklm Komunikasi.....	23
2.7	Kinerja	25
2.7.1	Indikator-Indikator Kinerja.....	26
2.8	Kerangka Pemikiran dan Alur Pikir	28
2.8.1	Kerangka Pemikiran	28
2.8.2	Alur Pikir	32
2.9	Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Definisi Konsep	38
3.3	Fokus Penelitian.....	40
3.4	Unit Analisis	43
3.4.1	Subjek Penelitian	44
3.4.2	Objek Penelitian.....	44
3.5	Informan Penelitian	44
3.6	Sumber Data	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data	46
3.8	Teknik Keasahan Data.....	49
3.9	Teknik Analisis Data	50
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		53
4.1	Profile Perusahaan PT. Angkasa Pura II (Persero).....	53
4.1.1	Logo Angkasa Pura II.....	56
4.2	Visi dan Misi Perusahaan PT. AP II (Angkasa Pura) Palembang	57
4.3	Kontak Perusahaan	57
4.4	Struktur Organisasi	58
4.4.1	Executive General Manager	59
4.4.2	Manager of Airport Operation & Service	60
4.4.3	Manager of Airport Maintenance	60
4.4.4	Manager of Finance & Human Resource	60
4.4.5	Assistant Manager of Safety & Risk Management, Assistant Manager of ..	61
4.5	Tata Kerja	61

4.6	Profile Informan.....	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
5.1	Iklim Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan kinerja diantara.....	62
5.1.1	Kepercayaan	62
5.1.2	Pembuatan Keputusan Bersama	65
5.1.3	Kejujuran	67
5.1.4	Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah	69
5.1.5	Mendengarkan dalam komunikasi ke atas	76
5.1.6	Perhatian pada tujuan-tujuan kinerja tinggi.....	78
5.2	Pembahasan	81
5.2.1	Kepercayaan	83
5.2.2	Pembuatan Keputusan Bersama	84
5.2.2	Kejujuran	86
5.2.3	Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah	87
5.2.4	Mendengarkan dalam komunikasi ke atas	91
5.2.5	Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi.....	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		98
6.1	Keimpulan.....	98
6.2	Saran	99
6.2.1	Saran Akademis	99
6.2.2	Saran Praktis	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	33
Tabel 3.1 Dimensi Iklim Komunikasi Informan 1	339
Tabel 3.2 Dimensi Iklim Komunikasi Informan 2 dan 3.....	40
Tabel 3.3 Informan Penelitian	433
Tabel 4.1 Kontak Perusahaan.....	55
Tabel 4.2 Profile Informan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Arus Komunikasi Organisasi 20

Gambar 2.2 Alur Pikir.....Error! Bookmark not defined.

No table of figures entries found.**Gambar 5.1 Wawancara Informan 1 66**

Gambar 5.2 Wawancara Informan 2 70

Gambar 5.3 Wawancara Informan 3 73

Daftar Lampiran

Dokumentasi Foto	102
Daftar Pertanyaan.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia pada dasarnya melangsungkan komunikasi sebagai alat interaksi antara satu manusia dengan manusia lainnya. Bagaimana mungkin seseorang berinteraksi tanpa sebuah komunikasi, walaupun perilaku diam seseorang juga merupakan bagian dari proses sebuah komunikasi. Hal ini dikarenakan, manusia dapat menangkap makna dari manusia lain. Contohnya, kita melihat teman kita yang sedang diam, bisa saja kita mengenali bahwa perilaku tersebut, bahwasannya teman kita sedang tidak ingin diganggu atau teman kita sedang memikirkan sesuatu yang penting sehingga kita paham untuk tidak mengganggu teman kita tersebut.

Manusia dalam keseharian diwajibkan untuk menjadikan komunikasi sebagai alat penghubung manusia satu dengan yang lainnya. Manusia seharusnya dapat mengusahakan komunikasi yang baik agar tidak terjadi perpecahan, karena jika tidak hidup manusia tidak akan damai. Sebuah komunikasi organisasi akan melemah jika tidak ada komunikasi. Sebab itu, komunikasi disini benar-benar berperan demi mencapai sebuah ambisi dalam organisasi. (Cartono & Maulana, 2019)

Komunikasi bukan hanya terjadi diantara dua individu atau banyak individu, dimana hal tersebut bisa dikatakan masuk kedalam ruang lingkup pribadi, melainkan komunikasi dapat terjadi pada sebuah perusahaan atau organisasi. Dalam organisasi, komunikasi yang terjalin dapat berupa komunikasi

horizontal dan vertikal. Sebuah perusahaan atau organisasi dapat dikatakan berhasil apabila komunikasi organisasi itu berlangsung harmonis, dimana ketika sebuah perusahaan atau organisasi mengalami konflik atau krisis diselesaikan menggunakan komunikasi, misalnya melakukan pertemuan yang diwakili setiap divisi untuk saling berkomunikasi agar mendapatkan suatu solusi atau pemecahan yang dapat berguna bagi sebuah perusahaan ataupun organisasi.

Bagian paling penting dari organisasi adalah komunikasi. Kualitas komunikasi antara pemimpin dan anggota organisasi sangat penting untuk keberhasilan organisasi. Agar struktur organisasi dapat menjalankan peran dan fungsinya secara optimal, komunikasi dapat memberikan "kehidupan" kepadanya. Untuk bertahan dan berkembang, organisasi harus berkomunikasi, baik internal maupun eksternal. (Siregar et al., 2021). Komunikasi organisasi terus mendefinisikan dirinya seiring dengan kemajuan komunikasi dan penelitian. (Atmaja & Dewi, 2018)

Goldhaber pernah mengungkapkan di tahun 1986 bahwa komunikasi organisasi adalah tindakan mengembangkan dan berbagi atau pertukaran pesan di dalam sebuah jaringan koneksi yang saling bergantung guna menghadapi kondisi lingkungan yang menentu atau senantiasa berubah.

Pace dan Faules mengungkapkan sejatinya komunikasi didalam organisasi dapat dimaknai suatu ekspresi dan interpretasi informasi pesan yang dipertukarkan antar bagian komunikasi yang tergabung dalam satu organisasi tertentu. (Pace & Faules, 2002).

“Komunikasi organisasi” merujuk pada proses di mana pesan dikirim dan diterima dalam lingkungan suatu entitas organisasi, yang dapat terjadi baik itu dalam konteks formal atau informal. Komunikasi formal terjadi dalam kerangka yang telah ditetapkan dan disahkan oleh struktur organisasi, dimana pesan-pesan tersebut mengarah pada kepentingan organisasi, termasuk aspek-aspek seperti prosedur kerja, produktivitas, dan tanggung jawab organisasi mencakup berbagai kegiatan yang meliputi pengiriman pesan tertulis seperti memo, pembuatan kebijakan, penyampaian pernyataan resmi, pelaksanaan pertemuan pers, dan pengiriman surat-surat resmi.

Satu sisi, komunikasi yang bersifat informal atau bicara santai terjadi melalui interaksi sosial tanpa adanya struktur atau aturan yang resmi. Fokus komunikasi informal tidak secara eksklusif terpaku pada organisasi itu sendiri, tetapi lebih terfokus pada individu-individu yang terlibat di dalamnya. (Khomsahrial, 2011)

Sebuah perusahaan dapat dikatakan sebagai ilustrasi nyata dari sebuah organisasi. Dimana, perusahaan atau organisasi bersifat terstruktur. Memiliki struktur dalam pembagian tugas dan wewenang dan bersifat manajerial. Dalam konteks perusahaan atau organisasi, keberadaan tujuan yang dicapai merupakan hal yang tak terelakkan. Dalam upaya mencapai tujuan/target tersebut, penting bagi perusahaan untuk menjalankan komunikasi yang efektif.

Indonesia, terdapat banyak perusahaan atau organisasi yang aktif beroperasi di berbagai sektor ekonomi. Sektor-sektor tersebut mencakup pertanian,

layanan, penanaman modal, keuangan, sektor primer dan kimia, prasarana, *real estate*, perdagangan, industri barang konsumsi, properti, utilitas dan juga pengelolaan serta pengusahaan bandara. Salah satu contoh sektor yang mencolok adalah sektor pengelolaan dan pengusahaan bandara di Indonesia. PT AP II Persero, sebagai salah satu perusahaan BUMN, memiliki peran penting dalam memimpin operasi di bandara di bagian barat Indonesia, dengan fokus kepada penyediaan pelayanan berkualitas. (Eisler et al., 2016) .

PT AP II kurang lebih mengelola untuk 13 bandara, antara lain Bandara Soekarno-Hatta (JKT) , Silangit (Taput), Husein Sastranegara (BDG), Supadio (PTK), Minangkabau (PdG), Sultan Mahmud Badaruddin II (Plg), Sultan Thaha (JMB), Sultan Iskandar muda (BNA), Raja Haji Fisabilillah (Tanjung Pinang), Sultan Syarif Kasim II (PKU) , dan Depati Amir (PGK), Halim Perdana Kusuma (JKT), Kuala Namu (Medan) (Pratama & Pasaribu, 2020) PT AP II Palembang Persero adalah tempat penelitian dengan menggunakan objek Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Tangerang, Banten sebagai pusat PT. AP II Palembang.

Tujuan adanya proses komunikasi pada sebuah organisasi adalah untuk terciptanya pemahaman yang saling berkesinambungan dan menyelaraskan pengalaman di antara anggota organisasi tersebut. (Zahara, 2018) Perilaku komunikasi menuju pada berkembangnya iklim yang berlangsung kepada orang-orang berada dalam lingkungan organisasi maupun perusahaan, antara lain sebagai peranan komunikasi dalam aspek organisasi pada manajemen konflik.

Konteks sebuah organisasi, komunikasi organisasi memegang peranan vital dalam menginspirasi anggotanya agar menunjukkan komitmen maksimal terhadap tanggung jawab mereka di dalam struktur organisasi tersebut. Selain itu, perubahan yang dilakukan dalam sistem kerja organisasi juga memiliki potensi untuk memperbaiki atmosfer komunikasi di dalamnya menjadi lebih positif. (Rahmawati, 2017)

Perilaku dan interaksi individu atau anggota di suatu organisasi memiliki dampak yang demikian signifikan terhadap iklim keseluruhan di dalam organisasi tersebut. Dalam pengamatan yang dilakukan di lapangan, para peneliti menemukan bahwa adanya pembukaan saluran komunikasi antarindividu dapat menjadi katalisator penting dalam meningkatkan motivasi para karyawan. Hal ini berpotensi menciptakan sebuah atmosfer komunikasi yang berdaya dorong dan kondusif di seluruh struktur organisasi. Sebagai pemimpin, tanggung jawab utama para pemimpin perusahaan adalah untuk menginspirasi dan menggerakkan motivasi para karyawan. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab dalam membentuk dan memelihara iklim komunikasi yang positif di dalam lingkungan kerja, sehingga mendukung produktivitas dan kesejahteraan seluruh anggota organisasi. (Kusumaputri, 2021).

Tidak hanya hubungan antara pemimpin dan karyawan, tetapi juga antara sesama karyawan di PT. AP (Angkasa Pura) II Palembang, hubungan atau koneksi yang saling menghargai sangatlah penting. Para karyawan sangat menghargai arahan dan bimbingan dari atasan, karena mereka membutuhkan arahan tersebut untuk menjalankan tugas berstandar pada standar operasional prosedur (SOP).

Sebab itu, pada akhirnya, atasanlah yang bertanggung jawab untuk membuat keputusan yang memengaruhi jalannya pekerjaan. Di antara sesama karyawan, terlihat bahwa karyawan di PT. Angkasa Pura II Palembang memiliki tingkat koordinasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Hal ini mencerminkan strategi komunikasi yang mereka terapkan di dalam lingkungan perusahaan. (Zinaida & Havivi, 2019).

Segi struktural, berdasarkan Aturan yang di buat oleh Direksi PT AP II Nomor: PD.03.01/07/2019/0041 yang mengatur Profil Jabatan di PT AP II, telah terdapat pembagian tugas yang diatur secara tertulis, Namun, ketika proses tersebut diimplementasikan di lapangan, peneliti menemukan bahwa tim dan unit terkait menghadapi sejumlah kendala dalam hal komunikasi internal. Dampaknya, hal ini berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai sebuah tim dan unit di bandara, terdapat kendala-kendala yang terjadi antara atasan sampai bawahan dan unit-unit yang ada,akhirnya menimbulkan konflik di antara para karyawan.

Peneliti telah mengidentifikasi dan merangkum beberapa isu yang muncul di PT. AP II yang berhubungan dengan kurangnya penugasan dan tanggung jawab. Isu-isu tersebut meliputi:

1. Kurangnya tugas dan tanggung jawab

Salah satu hal yang menjadi permasalahan disini, ada beberapa tugas yang seharusnya dilaksanakan oleh suatu unit sudah dilaksanakan oleh unit tertentu yang seharusnya tidak menjalankan tugasnya. Seperti contoh surat

keluar dan masuk dari perusahaan eksternal yang menerima dan memproses nya itu dilaksanakan oleh Unit *Human Resources and General Affairs* (HRGA),

Pemasaran sebuah Tenant atau produk di bandara SMB II dilaksanakan oleh unit Komersial, Pemberian bantuan sosial beserta penghubung dan memonitoring secara langsung hal tersebut dilaksanakan oleh unit *Corporate social responsibility* (CSR). Sedangkan penghubung antara wartawan atau Stakeholder biasanya dilaksanakan oleh tim protokol secara langsung. Sedangkan di PT. Angkasa Pura II Palembang ini memiliki sebuah tim humas.

2. Ketidakpastian Peran

Walaupun telah terdapat penugasan yang tertulis secara resmi, namun dalam implementasinya di lapangan, seringkali muncul berbagai hambatan teknis yang menghalangi implementasi tugas serta tanggung jawab secara berhasil. Dari beberapa situasi, tugas yang telah diamanahkan tidak selalu dapat diselesaikan bersesuaian dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya secara tertulis menjadi bisa sehingga terkadang pembagian kerja di antara para karyawan menjadi tidak jelas dan tumpang tindih dikarenakan karyawan yang tergabung dalam sebuah tim ini masing-masing memiliki unit yang terpisah. Ketidakpastian peran ini menyebabkan beban kerja para karyawan menjadi besar dan membingungkan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mana yang harus dilaksanakan terlebih dahulu.

3. Perbedaan budaya kerja

Perbedaan budaya kerja menjadi salah satu isu yang dapat diangkat di tim ini karena dalam beberapa kesempatan, terjadi pertentangan di kalangan karyawan karena perbedaan budaya kerja dimana beberapa karyawan ada yang berasal dari luar daerah dan berbedanya sistem kepemimpinan setiap unit. Peneliti telah melihat bahwasannya setiap kepala dari sebuah unit memiliki masing-masing tipikal, ada yang santai dan ada juga yang protektif terhadap karyawannya. Hal tersebut memicu konflik antara karyawan saat sedang menjalankan tugas di masing-masing unit ataupun tim itu sendiri. Saat terjadi ketidakjelasan perbedaan budaya kerja mengakibatkan ketidakcocokan di antara karyawan yang berakhir pada konflik.

Penelitian ini, peneliti telah melakukan penjelasan tentang batasan lingkup topik yang akan diteliti. Fokus penelitian memfokuskan hanya pada aspek-aspek yang berkaitan dengan iklim atau atmosfer komunikasi organisasi yang terjadi di PT. Angkasa Pura II Palembang. Lingkup pembahasan ini dibatasi khusus pada tinjauan iklim komunikasi organisasi, yang mencakup berbagai dimensi seperti kepercayaan, proses pengambilan keputusan secara bersama-sama, kejujuran, keterbukaan, mendengarkan dalam komunikasi ke atasan, serta perhatian terhadap tujuan yang mendukung kinerja yang tinggi.

Berdasarkan latarbelakang diatas sebab itu peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul “Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Angkasa Pura II”. Penelitian bertujuan untuk memahami secara menyeluruh mengenai bagaimana iklim komunikasi

organisasi berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan di lingkungan PT. AP II Palembang. Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengidentifikasi rencana serta mekanisme komunikasi yang diterapkan dalam peningkatan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada konteks yang ditunjukkan secara terperinci, peneliti telah merumuskan permasalahan ialah " Bagaimana iklim komunikasi organisasi berperan dalam meningkatnya kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura II Palembang? "

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian atau studi ini mempunyai maksud sebagai upaya mengetahui Iklim komunikasi organisasi dalam meningkatnya kinerja diantara karyawan PT. AP II Palembang (Angkasa Pura II).

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Akademis

1. Bagi mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi, hasil dari temuan penelitian yang telah peneliti lakukan dapat ditimbang sebagai sumber referensi yang bernilai dan dapat berguna dalam pengembangan penelitian di masa mendatang, khususnya dalam konteks keterkaitan dengan iklim organisasi. Informasi yang dihasilkan dapat menjadi landasan yang kuat untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai aspek-aspek komunikasi organisasi yang relevan.

2. Bagi pihak eksternal, diharapkan bahwa hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat yang signifikan dan dapat menjadi sumbangan berharga dalam bidang pengetahuan. Temuan yang diperoleh diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna dan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan penelitian lanjutan di masa depan.

1.3.2.2 Praktis

1. Penelitian ini bermaksud untuk memberikan manfaat secara konkret bagi manajemen PT. AP II Palembang dengan memberikan metode analisis yang efektif terhadap konflik di lingkungan perusahaan. Melalui pemahaman yang mendalam mengenai dinamika konflik dan strategi penyelesaiannya, diharapkan manajemen dapat memberikan gambaran mengenai langkah-langkah yang tepat dalam mengelola konflik dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien.
2. Penelitian ini diharapkan sebagai sumber literatur yang berharga bagi pembaca, terutama bagi mereka yang tertarik dalam bidang yang berkaitan atau serupa. Dengan menyajikan temuan dan analisis yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan pembaca dan menambah ketersediaan literatur dalam topik yang terkait. Di samping itu, hasil temuan dari penelitian diharapkan mampu menjadi landasan kuat untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya dalam konteks serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- AP2T, I. A., PLN, P. T., & Singajaya, J. A. (n.d.). Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. *Jurnal Universitas Udayana*. ISSN, 2302, 8556.
- Ashar, Helmi Gustian. (2023). Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Komitmen Organisasi Pada PT. Daya Cipta Dianrancana: Politeknik Negeri Jakarta.
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika*, 3(2), 192–206.
- Cartono, C., & Maulana, A. (2019). Iklim Komunikasi, Iklim Organisasi Dan Iklim Komunikasi Organisasi. *ORASI: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 228–235.
- Eisler, R., Donnelly, G., & Montuori, A. (2016). Creativity, society, and gender: Contextualizing and redefining creativity. *Interdisciplinary Journal of Partnership Studies*, 3(2).
- Hardjana, A. (2016). Komunikasi organisasi strategi dan kompetensi. *Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara*.
- Hasanah, U., Handoyo, A. H., Ruliana, P., & Irwansyah, I. (2018). Efektivitas E-Mail Sebagai Media Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan. *Inter Komunika*, 3(2), 153–167.
- Hashimov, E. (2015). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers: Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2014. 381 pp. Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2013. 303 pp.* Taylor & Francis.
- Khomsahrial, R. (2011). Komunikasi Organisasi Lengkap. *Jakarta: PT. Grasindo*.
- Kusumaputri, E. S. (2021). *Iklim organisasi: Perspektif psikologi*. Deepublish.
- Moeleong, L. J. (n.d.). C. Tujuan dan Manfaat 1. Tujuan Penelitian. *INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1439 H/2018 M*, 6.
- Nimran, U. (n.d.). Amirullah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perilaku Organisasi Pendekatan Riset*. Malang: Sinar Akademia Malang.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2002). Deddy Mulyana, (Ed.) Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan), cet. 4. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.

- Pratama, P. Y., & Pasaribu, S. E. (2020). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Iklim Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 259–272.
- Rahmawati, E. (2017). PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN HUMAS KABUPATEN SRAGEN. *Вестник Росздравнадзора*, 4, 9–15.
- Rakhmat, J. (2004). Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.. 2007. *Psikologi Komunikasi*.
- Rasyid, A., Saleh, A., Cangara, H., & Priatna, W. B. (2015). Komunikasi dalam CSR Perusahaan: Pemberdayaan Masyarakat dan Membangun Citra Positif. *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31(2), 507–518.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian Edisi 6 Buku 2*.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., & Ismainar, H. (2021). *Komunikasi Organisasi*.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.
- Sugiyono, S. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. bandung: Alfabeta. *Google Scholar Alfabeta*.
- Tengah, K. J. (n.d.). *Budimanta, Arif. Dkk. 2004. Corporate Social Responsibility. Indonesia Center for Sustainable Development (ICSD). Jakarta. Bungin Burhan. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Prenada Media Group. Jakarta*.
- Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Warta Dharmawangsa*, 56.
- Zinaida, R. S., & Havivi, S. L. (2019). Understanding the Communication Strategy of Women's Rights Protection in the Digital Era through Website. *Jurnal The Messenger*, 11(2), 244–256.