

Organizational Communication Climate to Achieve Staff Work Loyalty at PT. Dwi Prima Sentosa

Santi Kurnia Wardani ¹⁾, Nur Maghfirah Aesthetika ^{*,2)}

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: firaumsida@gmail.com

Abstract. *This research is based on the fact that the average staff at PT. Dwi Prima Sentosa has worked for more than 5 years even 10 years and expression that they feels comfortable in the work environment because it is different from previous work experience. Even though in terms of company management, compensation or rewards are not in accordance with proper policies, staff always persist until they reach a long service period. So that it can be seen that the work environment has an important role which is an element of the organizational communication climate. The research method uses descriptive qualitative through interview, observation, and documentation analysis. Informants with more than 5 years of working experience were selected through a purposive sampling technique. The result of this study indicate that the organizational communication climate is conducive because it is supported by manager communication, partner communication, and workplaces that provide comfort and convenience selfadjustment so as to encourage work loyalty for the company.*

Keywords - *Organizational Communication, Organizational Communication Climate, Work Loyalty*

Abstrak. *Penelitian ini didasarkan pada sebuah kenyataan bahwa rata-rata staff di PT. Dwi Prima Sentosa mencapai masa kerja lebih dari 5 tahun bahkan 10 tahun serta ungkapan merasakan kenyamanan terhadap lingkungan kerja karena berbeda dengan pengalaman kerja sebelumnya. Walaupun dalam hal manajemen perusahaan salah satunya kompensasi atau reward tidak sesuai dengan kebijakan yang semestinya namun staff senantiasa bertahan hingga mencapai masa kerja yang lama. Sehingga dapat diketahui lingkungan kerja memiliki peran penting yang merupakan unsur dari iklim komunikasi organisasi. Metode penelitian menggunakan kualitatif secara deskriptif melalui analisis wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan masa kerja lebih dari 5 tahun dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi berjalan kondusif karena didukung dengan komunikasi manajer, komunikasi rekankerja, dan tempat bekerja memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap penyesuaian diri sehingga mampu mendorong loyalitas kerja bagi perusahaan.*

Kata Kunci - *Komunikasi Organisasi, Iklim Komunikasi Organisasi, Loyalitas Kerja*

I. PENDAHULUAN

Tingkah laku karyawan dipengaruhi oleh iklim komunikasi organisasi sehingga perlu menjadi perhatian oleh pemimpin organisasi. Iklim komunikasi membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi pada konteks perasaan dan harapan, sehingga menjadi lebih penting daripada keterampilan atau teknik komunikasi untuk menciptakan organisasi yang efektif [1]. Aktivitas, kualitas hasil, dan pola waktu kerja dipengaruhi oleh iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah kepada anggota lain. Pengaruh positif oleh iklim komunikasi mempunyai konsekuensi penting bagi pergantian dan masa kerja yang merupakan bentuk komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan menjadi kepentingan bagi perusahaan karena apabila mengalami keluar dan masuk anggota baru maka banyak waktu, tenaga, dan uang yang dikeluarkan organisasi [2].

Anggota organisasi dalam perusahaan terdapat berbagai posisi yang memiliki perbedaan peran untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan. Posisi staff merupakan posisi penting yang memiliki kontribusi besar dalam berjalannya aktivitas produksi baik itu proses memulai dan mengakhiri. Selain itu, produktivitas kerja tidak terikat pada batasan waktu dan tempat kerja. Pentingnya peran dari posisi staff menjadikan perhatian khusus bagi perusahaan seperti menghindari pemutusan hubungan kerja sehingga posisi staff memiliki masa kerja lebih lama dari posisi karyawan produksi. Perusahaan PT. Dwi Prima Sentosa memiliki staff dengan masa kerja lebih dari 5-10 tahun.

PT. Dwi Prima Sentosa menggeluti industri sepatu selama 18 tahun sejak dimulai di Surabaya, kemudian berkembang menjadi 3 cabang, hingga memproduksi sandal serta menjadi mitra brand diantaranya Moonstar, Yonex, Hamure, Decathlon, Lacoste, Topper, Under Armour. Berkembangnya tidak terlepas dari kontribusi staff yang telah

bekerja dari awal berdirinya perusahaan. Staff merasakan kenyamanan terhadap lingkungan kerja karena berbeda dari perusahaan sebelumnya yang memiliki nama lebih unggul. Staff melakukan lembur kerja di dalam maupun ketika di luar perusahaan tanpa paksaan sebagai bentuk tanggung jawab pekerjaan. Adapun apabila seorang memutuskan hubungan pekerjaan, pihak manajemen akan bermusyawarah terlebih dahulu dengan karyawan tersebut seperti negosiasi gaji dan lainnya untuk mempertahankan agar tidak terjadi pemutusan hubungan kerja. Mangkuprawira menyatakan bahwa salah satu faktor dasar yang mempengaruhi kinerja individu adalah harapan mengenai imbalan [3]. Fakta lain yang terjadi di PT. Dwi Prima Sentosa dalam hal manajemen *reward* terhadap karyawan adalah tidak berlakunya upah lembur bagi posisi staff. Begitu halnya tidak adanya program *Family Gathering* serta upah yang belum memenuhi UMR (Upah Minimum Kerja). Kebijakan untuk peningkatan jenjang karir masih terbatas atau kurang transparan karena keputusan murni dari manajemen perusahaan sehingga staff bekerja tetap dalam posisi pekerjaan. Fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem *reward* bisa dikatakan kurang memenuhi standar bila dibandingkan dengan perusahaan lain, sehingga ada kemungkinan loyalitas kerja yang terjadi di PT. Dwi Prima Sentosa dipengaruhi oleh beberapa faktor lain.

Komunikasi organisasi yakni proses dari suatu kejadian komunikasi pada organisasi serta mempunyai tujuan guna menjaga keharmonisan kerja sama berbagai pihak berkepentingan [4]. Menurut Pace and Faules pada komunikasi organisasi memiliki 3 aspek yaitu peristiwa komunikasi, iklim komunikasi organisasi, dan kepuasan komunikasi organisasi. Peristiwa komunikasi, berkaitan dengan seberapa jauh informasi yang diciptakan, ditampilkan, yang kemudian disebarkan pada seluruh bagian organisasi. Iklim komunikasi organisasi, berkaitan persepsi atas unsur organisasi serta pengaruh dari unsur tersebut dalam komunikasi secara ketergantungan melalui interaksi dengan anggota lainnya. Kepuasan komunikasi organisasi, aspek ini berguna untuk menyatakan dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota dalam lingkungan komunikasinya [5].

Iklim komunikasi organisasi yaitu suatu kondisi dimana menggambarkan suatu karakteristik, situasi, dan kualitas pelaksanaan komunikasi pada lingkungan organisasi [4]. Selain itu menurut Redding, iklim komunikasi yakni suatu unsur penting dalam suatu organisasi dikarenakan tanpa disadari iklim dari komunikasi organisasi akan berpengaruh terhadap cara untuk hidup misalnya berbicara kepada siapa, rasa suka terhadap siapa, dan bagaimana cara menyesuaikan diri terhadap organisasi [2].

Faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi organisasi yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu visi dan misi organisasi, manajer atau pemimpin, kebijakan organisasi, budaya organisasi, tingkah laku organisasi, aplikasi teknologi. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi iklim komunikasi yaitu lintas demokratisasi serta ekonomi dan politik. Selanjutnya Suranto menjelaskan bahwa indikator dalam karakteristik atau kondisi iklim komunikasi dapat dilihat pada nilai dari organisasi yakni toleransi, partisipasi, sikap menghargai, sikap mendukung, sikap terbuka, kepercayaan, keakraban, kesejajaran, respons, dan suasana emosional [4].

Toleransi, menyadari terdapat suatu kemauan dari pihak untuk menghormati serta menghargai perasaan dari pihak yang lain. Partisipasi, yang berarti keseimbangan kesempatan untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan organisasi. Sikap untuk menghargai orang lain, menyadari pemahaman bahwa setiap individu memiliki martabat. Sikap yang suportif atau mendukung artinya dimana ketika seseorang memberi persetujuan pada orang lain, sedangkan sikap bertahan dikatakan awal dari awal timbulnya perbedaan pada pendapat. Sikap terbuka yakni kesediaan untuk membuka diri, bicara terus terang dan bebas tentang situasinya. Kepercayaan artinya suatu perasaan dimana tidak merasakan adanya bahaya yang berasal dari orang lain dalam hubungan. Keakraban artinya terpenuhinya kebutuhan terhadap kasih sayang, kehangatan, dan kedekatan. Kesejajaran artinya terjalannya iklim komunikasi dengan situasi yang harmonis, karena pada kesejajaran itu akan dijunjung tinggi keadilan. Respons yakni akurasi dalam menyampaikan umpan balik secara langsung atau tidak langsung. Suasana emosional yaitu ekspresi yang relevan ditunjukkan ketika komunikasi berlangsung [4].

Diketahui bahwa manajer atau pemimpin memiliki peran dalam iklim komunikasi organisasi sehingga perlu adanya perhatian bagi seorang pemimpin atau manajer untuk menjaga sikap terhadap bawahannya. Gibb mengungkapkan usaha pendekatan yang dapat dilakukan oleh manajer terhadap situasi dari reaksi bawahan yaitu perasaan superior, strategi dan spontanitas, kontrol dan orientasi pada masalah, kepastian dan profesionalisme, serta netralitas dan empati [2].

Dr. Muh Ihsan Said Ahmad mengatakan loyalitas kerja merupakan kesetiaan dari pegawai atau karyawan pada organisasi ditunjukkan melalui, kuatnya keinginan tetap bertahan dalam suatu perusahaan, bekerja dengan sebaiknya, serta rela berkorban melakukan suatu hal untuk kemajuan dari perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor yang akan berpengaruh pada loyalitas karyawan menurut Swadarma dan Netra adalah kompensasi, motivasi, serta

lingkungan kerja [6]. Selanjutnya Soegandhi untuk melihat loyalitas kerja dapat dilihat dari indikator sebagai berikut keberadaan karyawan, keikutsertaan karyawan, dan kebanggaan karyawan [7].

Keberadaan karyawan, meliputi : lamanya masa kerja karyawan, keinginan untuk melanjutkan karirnya di perusahaan, dan sulitnya meninggalkan pekerjaan. Keikutsertaan karyawan, meliputi : karyawan berusaha agar citra baik perusahaan terjaga, pencapaian terbaik atas hasil kerja untuk kepentingan perusahaan, dan menasihati atasannya untuk meningkatkan departemennya. Kebanggaan karyawan, meliputi : karyawan suka berbagi cerita tentang pekerjaan mereka, karyawan menganggap perusahaan sebagai perusahaan yang ideal, karyawan percaya bahwa bekerja di perusahaan adalah pilihan terbaik [7].

Penelitian ini didukung oleh penelitian dari Aries Yulianto, yang menghasilkan penelitian bahwa iklim organisasi memiliki hubungan positif dengan loyalitas sedangkan berdasarkan pengaruh usia dan jenis kelamin karyawan tidak mempengaruhi hubungan antara iklim dan loyalitas. Usia dan jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan namun berpengaruh terhadap iklim organisasi. Artinya semakin positif persepsi karyawan terhadap iklim organisasi maka semakin tinggi loyalitasnya [8]. Selanjutnya dari penelitian Mochammad Iqbal mendapatkan hasil bahwa iklim organisasi berjalan cukup baik didukung oleh aspek komitmen tim, sebagaimana dengan tingkat loyalitas kategori cukup baik didukung oleh kepedulian. Sehingga disimpulkan semakin baik iklim organisasi, semakin tinggi tingkat loyalitas kerja [9]. Hasil penelitian dari Widya Karina mengenai pengelolaan iklim komunikasi organisasi dalam membangun loyalitas karyawan menyatakan iklim komunikasi organisasi cenderung berjalan kondusif karena menciptakan komunikasi yang efektif seperti adanya sikap saling percaya, keputusan bersama, kejujuran dan keterbukaan komunikasi ke bawah, mendengarkan ke atas, sert anilai-nilai kinerja tinggi dapat membangun loyalitas karyawan [10]. Penelitian selanjutnya oleh Shintya Indah Sari, yang menghasilkan penelitian bahwa secara keseluruhan aspek dalam menilai iklim komunikasi organisasi di PT. Pindo Deli telah dinilai baik oleh karyawan artinya dapat diterima dan dipersepsikan dengan baik sehingga membangun loyalitas pada perusahaan [11]. Penelitian dari Ni Putu Dian Purnama Sari juga menghasilkan penelitian bahwa pengembangan karir mencapai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dari karyawan. Kompensasi memiliki pengaruh paling kuat kemudian disusul oleh iklim organisasi terhadap loyalitas karyawan. Sehingga diketahui bahwa hal ini akan memberikan indikasi yang semakin baik system kompensasi yang diterapkan perusahaan begitu juga iklim organisasinya, maka akan semakin memperkuat loyalitas kerja dari karyawan di Bellevue Heritage Villas Nusa Dua Bali [12]. Arfani Syahrul dalam penelitian mengenai pengaruh pengembangan karir, kompensasi, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap loyalitas menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan. Artinya loyalitas kerja karyawan dapat terjadi apabila faktor tersebut berjalan dengan baik [13].

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni teori iklim komunikasi organisasi dimana penelitian kali ini akan mengkaji menggunakan teori dari Suranto menggunakan 10 indikator. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi yang terjadi di PT. Dwi Prima Sentosa dalam menumbuhkan loyalitas kerja pada staff serta bagaimana loyalitas kerja yang dilakukan oleh Staff tersebut.

II. METODE

Deskriptif menjadi jenis penelitian yang digunakan peneliti. Studi deskriptif yakni penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena secara nyata yang terjadi serta hubungan fenomena yang diselidiki [14]. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah staff PT. Dwi Prima Sentosa. Objek untuk penelitian yaitu iklim komunikasi organisasi di PT. Dwi Prima Sentosa. Iklim komunikasi organisasi dipilih sebagai objek penelitian karena topik tersebut berkaitan dengan kondisi atau keadaan yang bebas berkomunikasi bagi anggota dalam sebuah organisasi. Lokasi penelitian di PT. Dwi Prima Sentosa dengan adanya loyalitas kerja seperti lama masa kerja serta kurangnya keinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan merupakan fakta yang terjadi. Teknik *purposive sampling* digunakan karena peneliti memilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dengan melibatkan keyakinan bahwa dapat memberikan informasi yang mendalam. Cress Well menyatakan jumlah informan pada penelitian kualitatif tidak berdasarkan banyak dan sedikitnya, namun dengan ketentuan dianggap dapat memberikan informasi secara mendalam seperti 5 sampai 10 bahkan 1 informan. Peneliti dapat menambah atau mengurangi jumlah informan apabila menemukan kendala dari informan yang dipilih diantaranya tidak kooperatif, atau informan belum cukup [15]. Jumlah informan penelitian yaitu 5 informan yang terdiri atas 1 orang manajer serta 4 orang staff. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk penelitian ini ditentukan dengan melihat masa kerja lebih dari 5 tahun, alasan kriteria tersebut karena berdasarkan aturan perusahaan PT. Dwi Prima Sentosa, masa kerja diatas 5 tahun dikategorikan sebagai karyawan lama dan berhak memperoleh beberapa kebijakan, selain itu diyakini sudah cukup karyawan untuk mengenal

perusahaan. Kriteria selanjutnya dari umur dan status pernikahan. Data primer untuk penelitian ini berasal dari proses tahapan observasi serta wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian. Data sekunder berupa sekumpulan teori dan hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang sudah diekstraksi atau dirangkum oleh peneliti sebagai keabsahan data. Elvinaro menyatakan bahwa metode pengumpulan data adalah cara atau teknik bagaimana data itu bisa ditemukan, digali, dikumpulkan, dikategorikan dan dianalisis. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi. Dokumentasi yang dimaksud yakni dokumen berupa foto atau audio mengenai objek penelitian dari hasil observasi. Analisis data hasil penelitian adalah interpretasi atau penafsiran terhadap data yang sudah diperoleh di lapangan dengan menggunakan alat penelitian yang sudah diuji kesahihannya melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [16].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Semakin baiknya peningkatan order yang diterima, menjadikan pemilik perusahaan mendirikan cabang yang ketiga dengan nama PT. Dwi Prima Sentosa 3 yang berada di wilayah Caruban tidak jauh dari cabang 2 Ngawi. Aktivitas administratif berpusat di cabang 1 yaitu Ngoro, Staff di cabang Ngoro backup 3 cabang perusahaan sekaligus mulai dari turun order hingga pengiriman produk. Berbagai hambatan serta konflik yang dilalui akhirnya masing-masing cabang beberapa posisi staff mulai dibentuk dengan melakukan training di cabang Ngoro terlebih dahulu, sehingga saat ini masing-masing cabang sudah berdiri sendiri namun tetap saling bekerjasama. Hubungan staff antar cabang terjalin dengan baik karena ada agenda beberapa staff dianjurkan untuk kunjungan ke cabang 2 dan 3 agar tetap mengikuti atau memahami masalah yang ditemui pada saat produksi berjalan hingga pengiriman. Saat ini PT. Dwi Prima Sentosa menginjak usia 20 tahun masa berdiri dengan total 3 perusahaan dan sejalan dari masa itu banyak karyawan terutama staff mengikuti dari awal berdiri hingga saat ini. Beberapa staff yang memiliki masa kerja sejalan lebih dari 10 tahun dipilih menjadi informan oleh peneliti untuk penelitian ini karena telah melalui proses berkembang perusahaan dan relasi yang dibentuk dengan antar cabang.

Struktur kepemimpinan pada staff di PT. Dwi Prima Sentosa terdiri atas CEO, Manajer, dan HRD. Kekuasaan tertinggi mengenai kebijakan dan keputusan bagi perusahaan dari CEO. Komunikasi ke atas dan ke bawah berjalan terstruktur bahwa komunikasi CEO dengan staff melalui Manajer begitu sebaliknya staff tidak dapat berkomunikasi secara langsung maupun bebas terhadap CEO. Selanjutnya komunikasi HRD terhadap staff juga melalui Manajer terlebih dahulu dalam kepentingan formal, sedangkan informal dapat dilakukan dengan tidak terstruktur. Manajer memiliki peran penting dalam penyampaian informasi terhadap CEO, HRD, dan staff karena Manajer sebagai jembatan atau saluran yang bertugas mengolah informasi dari CEO dan HRD kepada staff, dan sebaliknya.

Toleransi merupakan kesadaran dan tidak menjadikan sebagai hambatan dari kepentingan orang lain. Peneliti memberikan pertanyaan kepada atasan dan bawahan mengenai penundaan tugas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa atasan bersedia menunda dan bawahan memiliki kesadaran menyampaikan waktu kesanggupan dari tugas tersebut. Selanjutnya kepentingan dalam perizinan absen kerja yang dapat menunjukkan seluruh informan sepakat memiliki jawaban yang sama bahwa merasakan kemudahan dalam prosedur tidak masuk kerja serta tidak ikut campur bahkan senantiasa membantu menggantikan posisi.

Partisipasi memiliki arti adil mendapatkan peluang di kegiatan. Peneliti memberikan pertanyaan kepada atasan dan bawahan mengenai keterlibatan rapat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa bawahan dilibatkan meeting apabila memang dibutuhkan, saat ini *meeting* jarang terjadi sehingga lebih sering menyampaikan secara langsung kepada atasan. Selain itu keadilan menyampaikan ide menunjukkan bahwa siapapun dapat menyampaikan ide bahkan dapat diterima dengan baik karena bawahan dianggap mengetahui yang ada di lapangan.

Sikap menghargai yaitu memahami kelebihan dan kekurangan orang lain. Pertanyaan diberikan kepada atasan dan bawahan menyangkut tuntutan pekerjaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa atasan tidak memberikan tuntutan serta atasan menyadari jika hal itu tidak baik untuk bawahan, namun salah satu informan menyatakan bawahan dapat mengerjakan semua pekerjaan pada porsi memahami bagi staff lama untuk membantu atau menggantikan rekan kerja saat terjadi sesuatu. Pertanyaan selanjutnya bersangkutan dengan menyampaikan teguran. Seluruh informan sepakat bahwa teguran disampaikan dengan cara yang baik dan sesuai. Begitu halnya mengenai mengatasi kesulitan yang dapat menunjukkan bahwa senantiasa bersedia saling membantu.

Sikap mendukung merupakan pemberian persetujuan tidak untuk bersaing. Peneliti memberikan pertanyaan kepada atasan dan bawahan mengenai pengembangan karir. Hasil wawancara menyatakan bahwa tidak adanya

larangan untuk melakukan kegiatan lain selain pekerjaan seperti berjualan, namun untuk pindah bagian memang dibatasi karena ada penilaian dari manajemen perusahaan bukan hanya atasan. Selanjutnya mengenai kerjasama terhadap kesalahan, jawaban dari informan bahwa bersedia menutupi kesalahan agar tetap kompak karena menyadari bahwa mereka adalah tim jadi saling membutuhkan satu sama lain. Namun terdapat salah satu jawaban berbeda yaitu tidak semua bersedia menutupi kesalahan salah satunya karyawan baru karena masih polos dan belum paham menghadapi masalah.

Sikap terbuka yaitu mengungkapkan segala sesuatu tanpa takut resiko. Pertanyaan diberikan kepada atasan dan bawahan mengenai keterbukaan interaksi. Hasil wawancara menyatakan bahwa topik pembicaraan bebas, mengobrol atau bergurau bebas namun dalam batas wajar, atasan memberikan sikap terbuka karena karakter atasan yang tidak ingin disegani dan tidak pernah menutup pintu dari bagian lain untuk komunikasi. Selain itu merasa bebas ketika menyampaikan kritikan terhadap rekan kerja namun kepada atasan bawahan cenderung menimbang lagi apabila ingin menyampaikan kritik tersebut.

Kepercayaan diartikan sebagai keyakinan terhadap orang lain bahwa dapat bekerjasama dengan baik dan tidak mengkhianati. Peneliti memberikan pertanyaan kepada atasan dan bawahan mengenai mengatasi permasalahan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa atasan membiarkan apabila bisa mengatasi namun atasan bertanggung jawab utama dalam keputusan. Pertanyaan selanjutnya menyangkut persepsi, yang menunjukkan bahwa atasan masih memiliki sikap mudah menyalahkan namun tetap bertanggung jawab kepada bawahan. Sikap mudah menyalahkan oleh rekan kerja tidak dirasakan oleh seluruh informan. Seluruh jawaban informan memiliki arti bahwa rekan kerja memilih sikap untuk menyadari dan mengakui sendiri dan berdiskusi untuk mencari solusi sebuah kesalahan.

Keakraban merupakan perasaan terhadap suasana kerja yang bersahabat dan keramahan. Pertanyaan disampaikan kepada atasan dan bawahan mengenai karyawan baru. Hasil wawancara menunjukkan sikap atasan terhadap karyawan baru sangat baik begitu halnya rekan kerja yaitu membimbing dan tidak membedakan status karyawan. Selanjutnya mengenai bahasa yaitu bahasa yang digunakan tergantung pada situasi dan kepada siapa berbicara namun bersikap santai tidak formal tetap sopan. Kemudian pertanyaan mengenai usaha menjaga keakraban dapat menunjukkan bahwa staff merasakan keakraban yang lebih ketika adanya acara bersama yang dilakukan di dalam pekerjaan maupun di luar seperti menjenguk orang sakit dan melahirkan, merayakan ulang tahun, makan bersama, dan rekreasi.

Kesejajaran artinya tidak ada sifat dominan namun saling membantu. Peneliti memberikan pertanyaan kepada atasan dan bawahan mengenai kesadaran membantu. Hasil wawancara menunjukkan bahwa atasan dan rekan kerja menawarkan bantuan ketika sedang tidak sibuk, begitu halnya atasan cenderung memberikan saran terlebih dahulu tanpa turun tangan sedangkan rekan kerja turun tangan secara langsung saat membantu pekerjaan akan tetapi ketika sedang tidak sibuk.

Respon yaitu memberikan tanggapan terhadap sebuah pertanyaan. Pertanyaan diberikan kepada atasan dan bawahan menyangkut kesibukan. Hasil wawancara menyatakan bahwa memahami terlebih dahulu dengan memilih situasi yang tepat ketika akan mengganggu atasan, sedangkan rekan kerja dapat diganggu bahkan mendahulukan untuk membantu jika sifatnya lebih penting dari pekerjaannya. Selanjutnya mengenai solusi, bahwa atasan selalu memberikan solusi bahkan menyetujui dengan solusi dari bawahan, kemudian rekan kerja senantiasa memberikan solusi sesuai porsi atau pengetahuan yang dimiliki.

Suasana emosional merupakan ekspresi yang relevan atau sesuai terhadap sebuah perasaan. Peneliti memberikan pertanyaan kepada atasan dan bawahan mengenai kepekaan perasaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa atasan dan rekan kerja memberikan perhatian ketika kondisi sedang kurang baik yang ditunjukkan melalui sikap menghibur serta menyampaikan teguran dengan menjaga perasaan dan berusaha untuk menyelesaikan masalah dengan mencari solusi bersama. Selanjutnya mengenai permintaan maaf, dapat ditunjukkan bahwa antar staff mudah memaafkan karena menyadari status sebagai seorang pekerja sekaligus atasan sehingga konflik atau perasaan bersaing tidak dirasakan atau tidak menjadi berkepanjangan.

Loyalitas kerja dapat dilihat dari perspektif mengenai keberadaan karyawan, salah satunya yaitu sikap keinginan untuk tetap atau berpindah dari perusahaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada keinginan berpindah dan ada yang bertahan dengan alasan faktor umur, serta tidak berambisi untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Indikator loyalitas kerja mengenai keikutsertaan karyawan, salah satunya yaitu tindakan pencapaian terbaik untuk kepentingan perusahaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa staff memaksimalkan tidak adanya absen atau tidak masuk kerja, bersikap profesional dalam bekerja artinya tidak membawa masalah pribadi dalam pekerjaan,

menghasilkan dan mempertahankan kualitas produk, mendorong atau berinisiatif untuk mengetahui atau mengembangkan kemampuan seperti mengikuti program dari perusahaan. Indikator loyalitas kerja mengenai kebanggaan karyawan dapat dilihat pada pengakuan perusahaan merupakan pilihan yang tepat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa staff sudah merasakan perusahaan adalah pilihan yang tepat dengan berbagai alasan dimana alasan yang paling kuat adalah rekan kerja, alasan kedua yaitu kebebasan dari perusahaan artinya aturan yang tidak rumit bagi staff, kemudian beberapa alasan pendukung lain diantaranya pengembangan ilmu, tempat bekerja, serta kepercayaan dari perusahaan.

Cara berkomunikasi dalam lingkungan organisasi pada staff di PT. Dwi Prima Sentosa dapat diketahui dipengaruhi oleh 4 faktor dari 6 faktor yang dikemukakan oleh Suranto, 4 faktor yang dimaksud adalah manajer atau pimpinan untuk bertanggung jawab melakukan pendekatan dengan bawahan serta aktif terlibat dalam interaksi. Kebijakan organisasi untuk prosedur dan teknik mencapai tujuan bekerja yang diterapkan kepada bawahan. Budaya organisasi untuk etika yang menjadi kebiasaan dijadikan dasar melakukan tindakan ketika bekerja. Tingkah laku anggota sebagai kepribadian dari setiap staff yang mewarnai cara berkomunikasi ketika bekerja.

Hasil wawancara dan observasi dapat diketahui faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja pada staff di PT. Dwi Prima Sentosa 2 faktor dari 3 faktor teori yang dikemukakan oleh Suranto yaitu motivasi dan lingkungan kerja. Motivasi dapat ditunjukkan dari jawaban informan sebagai bawahan bahwa atasan dan rekan kerja senantiasa memberikan dukungan melalui ucapan yang menghibur. Lingkungan kerja dapat ditunjukkan dari jawaban informan dan hasil observasi bahwa situasi kerja yang kondusif dengan rasa kekeluargaan yang menyelimuti diantara interaksi, tidak berlomba-lomba dalam menunjukkan status sosial seperti berpakaian secara sederhana dan berinteraksi dengan sopan tanpa melihat status karyawan, serta kontrol sifat dari masing-masing individu untuk mencegah atau meminimalisir konflik.

Salah satu penelitian terdahulu oleh Ni Putu Dian Purnamasari dan Desak Ketut Sintaasih pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, dan Iklim Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan di Bellevue Heritage Villas Nusa Dua Bali” menunjukkan hasil penelitian bahwa kompensasi memiliki pengaruh paling kuat kemudian yang selanjutnya pengaruh dari iklim organisasi. Perbandingan dengan hasil penelitian ini terletak pada bahwa iklim komunikasi memiliki pengaruh paling kuat di PT. Dwi Prima Sentosa karena dapat mencegah keinginan keluar dari perusahaan melalui menciptakan suasana kerja yang kondusif didukung dengan keseluruhan elemen organisasi seperti orang, aturan, dan tempat bekerja mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap penyesuaian diri.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai iklim komunikasi organisasi pada staff di PT. Dwi Prima Sentosa maka dapat disimpulkan yaitu nilai toleransi ditunjukkan dengan kepentingan orang lain tidak menjadi hambatan dalam pekerjaan. Nilai partisipasi terlihat pada persetujuan terhadap kesempatan yang adil dalam kegiatan perusahaan atau lainnya. Nilai sikap menghargai ditunjukkan dengan pemahaman kekurangan orang lain dengan menyampaikan teguran secara tepat dan tidak melecehkan. Nilai sikap mendukung dirasakan bahwa tidak ada persaingan dan kebebasan untuk melakukan kegiatan selain kepentingan pekerjaan. Nilai terbuka dirasakan bahwa dapat mengungkapkan segala sesuatu tanpa takut resiko dalam interaksi serta senantiasa membuka diri. Nilai kepercayaan dirasakan bahwa persepsi positif terhadap hubungan dan hasil kerja. Nilai keakraban ditunjukkan dengan komunikasi yang bersifat interpersonal dan informal menciptakan suasana kekeluargaan. Nilai kesejajaran dirasakan bahwa sifat dominan dari kepribadian individu tidak mengganggu dalam hubungan pekerjaan. Nilai respon ditunjukkan dengan senantiasa memberikan tanggapan ketika interaksi pada situasi apapun. Nilai suasana emosional dirasakan bahwa keterlibatan perasaan dan nilai keagamaan menjadi faktor mendorong simpati dan empati dalam hubungan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai loyalitas kerja yang dilakukan staff di PT. Dwi Prima Sentosa maka dapat disimpulkan yaitu loyalitas kerja mengenai keberadaan karyawan tergambarkan melalui sikap bertahan karyawan dari awal berdirinya perusahaan hingga mencapai masa kerja lebih dari 10 tahun, serta tidak berambisi untuk mencari pekerjaan lain dan jika ada peluang di tempat lain maka perlu banyak yang dipertimbangkan. Loyalitas kerja mengenai keikutsertaan karyawan tergambarkan melalui sikap meningkatkan kinerja yang terbaik secara optimal, serta berkontribusi mencegah hal yang dapat merugikan perusahaan. Loyalitas kerja mengenai kebanggaan karyawan ditunjukkan dari jawaban informan yang mengakui perusahaan dan pekerjaan saat ini sudah pilihan yang tepat.

VII. SIMPULAN

Komunikasi staff di PT. Dwi Prima Sentosa secara umum berjalan tidak terstruktur dimana bawahan dapat menyampaikan informasi tanpa melalui perantara atau wakil koordinator, atasan sangat terbuka dalam komunikasi dengan bawahan.

Penelitian mengenai iklim komunikasi organisasi dalam mencapai loyalitas kerja yang dilakukan staff di PT. Dwi Prima Sentosa dapat terlihat dari pola komunikasi dan nilai pembentuk iklim komunikasi organisasi sehingga diketahui juga nilai pembentuk loyalitas kerja. Nilai iklim pembentuk iklim komunikasi yang memiliki pengaruh besar bagi staff yaitu keterbukaan dan keakraban. Atasan dan rekan kerja mengungkapkan segala sesuatu tanpa takut resiko yang ditunjukkan melalui interaksi terjalin tanpa batasan topik pembicaraan seperti keluhan dan kritikan, serta ruangan bekerja tanpa pembatas dan selalu terbuka. Atasan dan rekan kerja menciptakan rasa kekeluargaan dengan menerapkan komunikasi cenderung interpersonal serta informal yang ditunjukkan melalui kegiatan amal, tidak adanya senioritas, serta kegiatan bersama di luar perusahaan. Sedangkan nilai pembentuk dari loyalitas kerja yang memiliki pengaruh besar yaitu lingkungan kerja. Faktor lingkungan kerja terlihat bahwa adanya kenyamanan terhadap orang, aturan, dan tempat sehingga menjadi bahan pertimbangan yang sulit ketika ingin meninggalkan perusahaan.

Hasil penelitian iklim komunikasi organisasi pada staff di PT. Dwi Prima Sentosa berjalan kondusif yang didukung oleh komunikasi manajer, komunikasi rekan kerja, dan tempat bekerja mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap penyesuaian diri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan selesainya penelitian ini, penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat dan hidayahnya hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
2. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, khususnya program studi Ilmu Komunikasi yang telah memberi wawasan, edukasi terkait keilmuan.
3. Orang tua serta teman-teman penulis yang menemani dan mendukung penulis hingga penelitian ini selesai.
4. Pihak HRD dan staff PT. Dwi Prima Sentosa yang memberikan izin serta membantu dalam memenuhi data yang dibutuhkan penulis.

REFERENSI

- [1] A. Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Teori Dan Praktek*. Malang: Upt. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, 2008.
- [2] P. Ruliana, *Komunikasi Organisasi (Teori Dan Studi Kasus)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- [3] Hartini, *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- [4] S. Aw, *Komunikasi Organisasi Prinsip Komunikasi Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2018.
- [5] P. . Simamora, *Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [6] T. . Khairani, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Klaten: Tahta Media Group, 2021.
- [7] K. . Khalimah, *Konsep Dasar Membangun Loyalitas Karyawan Jilid Ii*. Malang: Cv. Literasi Nusantara Abadi, 2021.
- [8] A. Yulianto And D. Martina, "Hubungan Iklim Organisasi Dan Loyalitas Karyawan Pada Sebuah Perusahaan E-Commerce Di Jakarta," *J. Psikol. Media Ilm. Psikol.*, Vol. 16, No. 1, Pp. 29–36, 2018, Doi: <https://doi.org/10.47007/Jpsi.V16i1.27>.
- [9] M. Iqbal, "Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Loyalitas Kinerja Karyawan Pt. Cendaka Tehnika Utama," Malang, 2019. [Online]. Available: <http://etheses.uin-malang.ac.id/18815/>
- [10] W. Karina, "Pengelolaan Iklim Komuniaksi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Karyawan Pada Raudhatul Athfal Muma 05 Pondok Aren Tangerang," Jakarta, 2020. [Online]. Available: <https://repository.mercubuana.ac.id/68214/>
- [11] S. I. Sari And O. Hasbiansyah, "Hubungan Antara Iklim Komunikasi Organisasi Dengan Loyalitas Karyawan Di Pt . Pindo Deli Pulp And Paper Mills," 2019.
- [12] N. P. D. Purnamasasi, "Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, Dan Iklim Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan," *E-Jurnal Manaj.*, Vol. 8, 2019.

- [13] A. S. Chodhari, “Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Empiris Pada Karyawan ...,” 2022, [Online]. Available: [Http://Eprintslib.Ummgl.Ac.Id/Id/Eprint/3808](http://Eprintslib.Ummgl.Ac.Id/Id/Eprint/3808)
- [14] R. Ajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Budi Utomo, 2018.
- [15] A. Heryana, “Informan Dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif,” *Research Gate*, 2018.
- [16] E. Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.