

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI SATUAN KERJA KEPATUHAN PT BANK CENTRAL ASIA TBK**

<sup>1)</sup> Pratiwi Wulandari Priharjo  
<sup>1)</sup> Prodi Ilmu Komunikasi Fikom UMB  
<sup>1)</sup> [tiwiwlnr@gmail.com](mailto:tiwiwlnr@gmail.com)

***Abstract.** Communication climate can be a one of the most important influence in work productivity, because communication climate will influence the effort of organization's members. If communication climate is well conditioned, the organization's members indirectly will form a mental attitude to improve a quality of life. A mental attitude will encourage improvement of work productivity. This was realized by Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk. They realized that to get job done responsibly to company and government institutions need support from organization's environment as well. This research used quantitative explanative type of research, that used survey through questionnaire as many as 120 statements with total of population and sample as many as 40 respondent that all employees of Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk. The measurement of influence of the organizational communication climate on the work productivity used spearman correlation's rank, analitazion of regression and t table. The result of this research indicate that 41 percents is obtained about influence the communication climate on the work productivity. While, the rest is idicate by other variables out of regression model. That means organizational communication climate has a role in creating work productivity's employee of Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk.*

*Keywords: organizational communication Climate, organizational communication, work productivity*

Abstrak. Iklim komunikasi dapat menjadi salah satu pengaruh yang paling penting dalam produktivitas kerja, karena iklim komunikasi akan mempengaruhi usaha anggota organisasi. Jika iklim komunikasi dikondisikan dengan baik, anggota organisasi secara tidak langsung akan membentuk sikap mental untuk meningkatkan kualitas hidup. Sikap mental akan mendorong peningkatan produktivitas kerja. Hal tersebut diwujudkan oleh Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk. Mereka menyadari bahwa untuk menyelesaikan pekerjaan secara bertanggung jawab kepada perusahaan dan instansi pemerintah memerlukan dukungan dari lingkungan organisasi juga. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif eksplanatif, yaitu menggunakan survei melalui kuesioner sebanyak 120 pernyataan dengan jumlah populasi dan sampel sebanyak 40 responden yaitu seluruh pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk. Pengukuran pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja menggunakan korelasi rank spearman, analisis regresi dan t tabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 41 persen diperoleh tentang pengaruh iklim komunikasi terhadap produktivitas kerja. Sedangkan sisanya ditunjukkan oleh variabel lain di luar model regresi. Artinya iklim komunikasi organisasi berperan dalam menciptakan produktivitas kerja pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk.

Kata kunci: Iklim komunikasi organisasi, komunikasi organisasi, produktivitas kerja

## PENDAHULUAN

Iklim komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil resiko; mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka; menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi; mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi; secara aktif memberi penyuluhan kepada para anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan organisasi; dan menaruh perhatian pada pekerjaan bermutu tinggi dan memberi tantangan. iklim komunikasi organisasi, kita dapat mengetahui bahwa iklim komunikasi dapat menjadi salah satu pengaruh yang paling penting dalam produktivitas organisasi, karena iklim mempengaruhi usaha anggota organisasi.<sup>1</sup> Secara filosofi produktivitas adalah pandangan hidup dan

sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Keadaan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan mutu kehidupan besok harus lebih baik dari hari ini. Secara definisi kerja, produktivitas merupakan perbandingan antara antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan persatuan waktu.<sup>2</sup>

Iklim komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam produktivitas organisasi. Hal tersebut disadari oleh Unit Kerja Satuan Kerja Kepatuhan PT. Bank Central Asia Tbk. PT Bank Central Asia Tbk. Melihat perkembangan tantangan dan risiko usaha BCA yang semakin besar maka diperlukan berbagai macam upaya untuk memitigasi risiko tersebut, yang salah satunya adalah risiko kepatuhan. Hal itu juga dilakukan agar BCA senantiasa patuh terhadap peraturan pemerintah.<sup>3</sup> Dalam melaksanakan fungsinya sebagai pengawas terhadap perusahaan agar senantiasa sejalan dengan peraturan pemerintah tersebut menyebabkan Satuan Kerja Kepatuhan selalu berhubungan secara langsung dengan lembaga pemerintahan yaitu lembaga pemerintahan seperti Otoritas

<sup>1</sup> R Wayne Pace & Don F Faules, *Komunikasi Organisasi*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2006. Hal. 154-155

<sup>2</sup> Muchdarsyah, Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara. 2005. Hal. 22

<sup>3</sup>[https://www.bca.co.id/~media/Files/Report/Tahunan/index-tahun-2016/AR%20BCA%20INDONESIA\\_44\\_Tata%20Kelola%20Perusahaan\\_21\\_Fungsi%20Kepatuhan.ashx?la=id](https://www.bca.co.id/~media/Files/Report/Tahunan/index-tahun-2016/AR%20BCA%20INDONESIA_44_Tata%20Kelola%20Perusahaan_21_Fungsi%20Kepatuhan.ashx?la=id) diakses pada 26 Juni 2018 pukul 22.20

Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Hasil Wawancara dengan salah satu pegawai menyebutkan bahwa pekerjaan yang diemban oleh Satuan Kerja Kepatuhan ini memerlukan adanya prinsip kehati-hatian karena bertanggung jawab langsung kepada Direksi, perusahaan bahkan hingga ke lembaga pemerintah. Lingkungan kerja yang positif sangat mendukung terselesainya pekerjaan dengan baik dan tepat.<sup>4</sup>

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fischer, Schoenfeldt dan Shaw menyimpulkan bahwa produktivitas tenaga kerja bukan sekedar merupakan fungsi dari seberapa keras karyawan bekerja, melainkan juga sangat tergantung pada lingkungan kerja dan alur proses yang dilewatinya. Misalnya: kualitas pekerjaan, rancangan kerja, pelatihan, penggantian (modernisasi) perlengkapan dan peralatan kerja, desain produk, proses produksi yang telah ditetapkan, serta iklim organisasi yang berkembang didalamnya<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas dan melihat besarnya pengaruh iklim

komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja dalam suatu organisasi. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk”

### **Landasan Teori**

Melihat pentingnya komunikasi dalam keberlangsungan hidup organisasi, Pace mengatakan bahwa pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Dengan pesatnya pembangunan di berbagai aspek kehidupan berdampak langsung terhadap perkembangan aktifitas organisasi, yang terfokus pada suatu iklim komunikasi, kerja dan organisasi.

#### **Iklim Komunikasi Organisasi.**

Menurut Redding, Iklim komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil resiko; mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam

<sup>4</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Cathrine Lincolen pada Senin, 25 Juni 2018 di Kantor Pusat Bank BCA

<sup>5</sup> Muchdarsyah, Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara. 2005. Hal. 12

mengerjakan tugas-tugas mereka; menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi; mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi; secara aktif dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi; dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermututinggi dan memberi tantangan.<sup>6</sup>

Proses pengukuran iklim komunikasi organisasi meliputi penelitian atas persepsi anggota organisasi mengenai pengaruh komunikasi. Sebagai salah satu konsep yang berkaitan dengan persepsi, iklim komunikasi organisasi diukur dengan meneliti reaksi-reaksi perseptual anggota organisasi atas sifat-sifat makro organisasi yang relevan dengan komunikasi dan berguna bagi anggota organisasi.<sup>7</sup>

**Produktivitas Kerja.** Secara filosofi produktivitas adalah pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Keadaan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan mutu kehidupan besok harus lebih baik dari hari

ini. Secara definisi kerja, produktivitas merupakan perbandingan antara antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan persatuan waktu.<sup>8</sup> Menurut Muchdarsyah secara umum produktivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh manusia, modal, metode, produksi, umpan balik, lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal. Ravianto menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai meliputi: pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap kerja dan etika kerja, motivasi, gaji, kesehatan, teknologi, manajemen, dan kesempatan berprestasi.

**Hipotesis Penelitian.** Ada dua hipotesis yang telah ditentukan dalam penelitian ini, yaitu: Ada pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja pegawai divisi satuan kerja kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk.

## METODE RISET

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan tipe kuantitatif eksplanatif kausal. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, yaitu metode riset yang menggunakan kuesioner sebagai

<sup>6</sup> R. Wayne Pace & Don F. Faules. *Op. Cit.* Hal. 154

<sup>7</sup> *Ibid.* Hal. 157

<sup>8</sup> Muchdarsyah. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana.* Jakarta: Bumi Aksara: 2005, Hal. 22

instrumen pengumpulan data. Populasi sejumlah 40 orang pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk dan sampel sejumlah 40 orang pegawai, karena peneliti menggunakan teknik penarikan sampel dengan sensus.

*Operasionalisasi Konsep.* Iklim komunikasi organisasi merupakan variabel X dalam penelitian ini dengan terdiri dari 6 dimensi yaitu kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, dan perhatian pada tujuan-tujuan yang berkinerja tinggi. Kemudian, produktivitas kerja merupakan variabel Y dengan terdiri dari 8 dimensi, yaitu, quantity (Kuantitas), Get Job Done (Menyelesaikan Pekerjaan), Quality (Kualitas Pekerjaanat diperoleh melalui pemikiran karyawan yang inovatif serta kreatif, (4) Social Relationship (Hubungan Sosial), Best You Can Do (Mengerahkan Kemampuan Terbaik, Goals (Tujuan), Number of Errors (Tingkat Kesalahan), Timeliness (Ketepatan Waktu). Peneliti menggunakan skala interval.

*Uji Validitas.* Untuk mengukur tingkat validitas pada penelitian ini, maka penulis menggunakan metode menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$r(xy) = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] - [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r(xy) : Koefisien korelasi setiap pertanyaan per item
- x : Skor total pertanyaan dari Variabel X
- y : Skor total pertanyaan dari Variabel Y
- n : Jumlah sampel

*Uji Reliabilitas.* Pada penelitian ini penulis menggunakan reliabilitas untuk mengukur suatu instrumen. Karena penulis menggunakan skala interval dan menentukan jarak antar kategorinya yaitu 1, maka penulis menggunakan *Cronbach's alpha* untuk mengukur reliabilitas Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk.

*Uji Korelasi.* Untuk mengetahui tentang ada atau tidaknya hubungan dari iklim komunikasi organisasi (variabel x) dengan produktivitas kerja (variabel y) peneliti menggunakan rumus Spearman Rank. Analisis koefisien korelasi Spearman Rank digunakan untuk mencari hubungan

atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal<sup>9</sup>Dikarenakan data dalam penelitian ini berbentuk ordinal maka rumus spearman rank yang digunakan. Rumus korelasi Spearman Rank ( $\rho = \text{rho}$ ) :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$\rho$  = Nilai korelasi Spearman Rank

$d^2$  = Selisih setiap pasangan rank

$n$  = Jumlah pasangan rank untuk spearman

*Metode Analisis Regresi.* Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain antara variabel iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja pegawai divisi satuan kerja kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk. Uji koefisien regresi digunakan untuk memprediksi besarnya variabel terikat dengan menggunakan data variabel bebas yang sudah diketahui besarnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Regresi Linier sederhana, dengan menggunakan rumus:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

*Uji t.* Uji T merupakan pengujian secara bersama – sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas. Ho diterima apabila t hitung  $\leq$  t tabel, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama bukan merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Sedangkan Ho ditolak apabila t hitung  $\geq$  t tabel, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

<sup>9</sup> [www.repository.ar-raniry.ac.id](http://www.repository.ar-raniry.ac.id)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Hasil Penelitian.** Dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa karyawan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan persentase, perempuan 75% dan laki-laki 15%. Lalu, Usia responden yang dibagi menjadi 3 kelompok yakni usia 17-25 sebanyak 40%, usia 26-33 sebanyak 37,5% dan usia 34-55 sebanyak 22,5%. Kemudian, masa kerja responden < 2 tahun sebanyak 27,5%, masa kerja 2-5 tahun sebanyak 40%, dan masa kerja > 5 tahun sebanyak 32,5%.

**Analisis Variabel Iklim Komunikasi Organisasi.** Dalam penelitian ini, variabel iklim komunikasi organisasi terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan pada komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas dan perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Pada dimensi kepercayaan, jumlah pernyataan yang diajukan yaitu sebanyak 9 pernyataan yang mana rata-rata responden menjawab setuju dengan rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,90. Pada dimensi ini diajukan pernyataan berupa pimpinan memberikan kepercayaan kepada para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, pegawai yakin atas hasil pekerjaan yang telah

mereka berikan kepada pimpinan, hubungan kredibilitas dari semua pegawai terlihat berupa pemberian bonus ataupun sanksi dari pimpinan.

Pada dimensi pembuatan keputusan bersama, jumlah pernyataan yang diajukan yaitu sebanyak 12 pernyataan yang mana rata-rata responden menjawab cenderung ragu-ragu dengan rata-rata jawaban sebesar 3,64. Pada dimensi ini diajukan pernyataan berupa pimpinan mengadakan rapat rutin untuk melihat *progress* pekerjaan, pegawai dapat menyampaikan ide dan pendapatnya, pegawai dapat berdiskusi dengan sesama rekan kerja, pegawai dapat bertanya secara langsung kepada pimpinan untuk menanyakan pekerjaan.

Pada dimensi kejujuran, jumlah pernyataan yang diajukan yaitu sebanyak 9 pernyataan yang mana rata-rata responden menjawab 3,84 atau cenderung setuju. Pada dimensi ini diajukan pernyataan berupa seperti apa kejujuran yang tergambar dalam organisasi, apakah pimpinan mengatakan kejujuran mengenai pendapatnya mengenai pegawai dan apakah pegawai mampu berterus terang menyampaikan kendala.

Pada dimensi keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, jumlah pernyataan yang diajukan sebanyak 9 pernyataan yang mana rata-rata responden menjawab setuju

dengan rata-rata jawaban sebesar 3,81. Pada dimensi ini diajukan pernyataan berupa pimpinan mengingatkan pegawai untuk melaporkan perkembangan tugas, pegawai dapat menerima informasi dari pimpinan secara jelas, pimpinan memberikan informasi secara detail kepada para pegawai.

Pada dimensi mendengarkan dalam komunikasi ke atas, pernyataan yang diajukan sebanyak 9 pernyataan dan jawaban dari responden rata-rata sebesar 3,87 yang mana cenderung setuju. Pada dimensi ini diajukan pernyataan berupa pimpinan meninjau saran dari pegawai, pimpinan melakukan *follow up* rutin atas pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, pimpinan mendengarkan keluhan dari pegawai.

Pada dimensi perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi, pernyataan yang diajukan sebanyak 12 pernyataan dengan rata-rata jawaban responden cenderung sangat setuju dengan nilai sebesar 4.19. Pernyataan yang diajukan dalam dimensi ini berupa terdapat target waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, perhatian terhadap sesama rekan kerja, melakukan efisiensi *budget* divisi dan perhatian pada hari-hari penting setiap pegawai.

### **Analisis Variabel Produktivitas Kerja.**

Dalam penelitian ini, variabel produktivitas kerja terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *Quantity* (Kuantitas), *Get Job Done* (Menyelesaikan Pekerjaan), *Quality* (Kualitas), *Social Relationship* (Hubungan Sosial), *Best You Can Do* (Memberikan yang terbaik), *Goals* (Tujuan), *Number of Error* (Tingkat Kesalahan) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

Dimensi pertama yaitu *quantity* (kuantitas). Berdasarkan hasil skor yang mengacu pada jawaban 40 responden bahwa pada dimensi *Quantity* (Kuantitas) mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju. Hal itu ditunjukkan dari tanggapan positif dari rata-rata responden bahwa mereka memiliki jumlah tugas yang sama setiap harinya, mereka juga merasa menerima tugas yang telah sesuai dengan kemampuan maka mereka dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dimana setiap pekerjaan dalam divisi Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk memiliki SLA atau target penyelesaian. Responden juga telah memiliki target secara pribadi dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan per hari.

Dimensi kedua yaitu *Get Job Done* (Menyelesaikan pekerjaan). Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, dimensi *Get Job Done* (menyelesaikan pekerjaan) mayoritas responden memberikan tanggapan ragu ragu. Hal ini ditunjukkan dari tanggapan rata-rata responden yakni sebanyak 70% merasa lalai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, responden rata-rata menanggapi negatif bahwa mereka kurang memiliki motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan hingga selesai. 80% merasa tidak dapat memanfaatkan waktu dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan. Responden rata-rata menanggapi ragu-ragu cenderung tidak setuju bahwa pimpinan mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas diri pegawai. Namun, beberapa pegawai menjawab setuju pada pernyataan mengenai rasa tanggung jawab atas pekerjaannya yang mana ditunjukkan dengan selalu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan menyelesaikan seluruh pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan.

Dimensi ketiga yaitu *Quality* (Kualitas). Hasil penelitian penulis yang mengacu pada jawaban 40 responden bahwa pada dimensi *Quality* (Kualitas pekerjaan) mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Responden rata-rata menanggapi setuju bahwa seluruh pegawai telah merasa

hasil pekerjaan telah dirasa baik oleh diri sendiri dengan ditunjukkannya rasa kepuasan menyelesaikan pekerjaan dengan usaha terbaik dan selalu berusaha meningkatkan kualitas diri. Pimpinan juga telah memberikan respon baik terhadap hasil pekerjaan pegawai.

Dimensi keempat yaitu *Social Relationship* (Hubungan Sosial). Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada jawaban 40 responden bahwa pada dimensi *Social Relationship* (Hubungan Sosial) mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk memiliki hubungan dengan rekan kerja yang baik, dengan ditunjukkan dapat berkomunikasi secara leluasa dengan rekan kerja, dapat bekerja sama, pendapatnya merasa dihargai. Selain itu memiliki hubungan baik dengan bagian lain di perusahaan.

Dimensi kelima yaitu *Best You Can Do* (mengerahkan kemampuan terbaik). Hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa pada dimensi *Best You Can Do* (mengerahkan kemampuan terbaik) mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa, pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk telah mengerahkan kemampuan terbaik

dengan ditunjukkan pada berusaha menyelesaikan tugas melebihi target, pimpinan memberikan arahan agar pekerjaan dapat mencapai hasil maksimal, menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditetapkan. Selain itu, seluruh pegawai selalu berusaha mengembangkan diri.

Dimensi keenam yaitu *Goals* (tujuan). Berdasarkan hasil skor yang mengacu pada jawaban 40 responden bahwa pada dimensi *Best Goals* (tujuan) mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk memiliki sifat positif dengan tidak membawa masalah pribadi kepada masalah pekerjaan, selalu berasumsi untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, selalu bersemangat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dimensi ketujuh yaitu *Number of Errors* (tingkat kesalahan). Berdasarkan hasil skor yang mengacu pada jawaban 40 responden bahwa pada dimensi *Number of Errors* (tingkat kesalahan) mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia selalu melakukan pengecekan kembali setelah menyelesaikan pekerjaan, pimpinan mengarahkan para pegawai untuk bekerja

lebih teliti, berkonsultasi dengan pimpinan sebelum menyerahkan pekerjaan kepada unit kerja lain, terdapat alat monitoring untuk mengontrol pekerjaan .

Dimensi kedelapan yaitu *Timeliness* (ketepatan waktu). Berdasarkan hasil skor yang mengacu pada jawaban 40 responden bahwa pada dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) mayoritas responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia pandai mengatur ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan ditunjukkan dengan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan didukung oleh pimpinan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu dan dalam hal efisiensi waktu didukung oleh media *sharing* data sehingga pekerjaan dapat dikoordinasikan dengan mudah.

**Pembahasan Penelitian.** Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa iklim komunikasi organisasi mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi sebesar 41,1% terhadap produktivitas kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi terlihat melalui kepercayaan di dalam Satuan Kerja Kepatuhan ditunjukkan melalui proses pemberian pekerjaan dari pimpinan ke para pegawainya, pimpinan telah memercayai para pegawai dengan memberikan uraian tugas/ *job desc* kepada masing-masing pegawai lalu proses pemberian pekerjaan dari pimpinan ke para pegawai telah terstrukturisasi berdasarkan uraian tugas tersebut. Dengan uraian tugas tersebut, pegawai menerima setiap tugas yang telah diberikan dengan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan hasilnya diserahkan kepada pimpinan untuk mendapatkan persetujuan, dalam proses penyampaian pekerjaan untuk mendapatkan persetujuan tersebut, kerap terjadi beberapa masukan-masukan dari pimpinan kepada pekerjaan pegawai tersebut. Para pegawai di Satuan Kerja Kepatuhan dalam berkomunikasi mengenai semua masalah dalam semua kebijakan organisasi, proses komunikasi di dalam Satuan Kerja Kepatuhan terjadi setiap waktu misalnya pada saat memberikan informasi mengenai adanya dokumen yang harus di-*review* atau ditindaklanjuti oleh para pegawai, dokumen tersebut bisa berupa surat dari regulator ataupun surat dari unit kerja lain.

Para pegawai di Satuan Kerja Kepatuhan telah menunjukkan suasana kejujuran dan keterusterangan di dalamnya. Pimpinan berkata apa adanya dan jujur terhadap hasil pekerjaan pegawai, jika dianggap tidak sesuai, pimpinan menyampaikan kepada pegawai dengan komunikasi secara langsung berupa komunikasi verbal dan juga non verbal berupa tulisan catatan di lembar monitoring untuk pegawai dapat merevisinya kembali dan melihat kembali peraturan pemerintah apakah sesuai dengan kebijakan. Seluruh anggota di Satuan Kerja Kepatuhan telah merasakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tugas mereka. Proses memperoleh informasi di Satuan Kerja Kepatuhan menggunakan media elektronik seperti *email*, *website* perusahaan, *website* internal dan juga melalui internet. Seluruh pegawai Satuan Kerja Kepatuhan telah baik dalam mendengarkan saran-saran dari semua pegawai baik itu di tingkat bawahan maupun atasan secara berkesinambungan. Saran-saran yang diberikan oleh pegawai pada saat proses pembuatan laporan ditinjau kembali oleh pimpinan dengan mengajaknya berdiskusi.

Pegawai menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan berkinerja

tinggi. Para pegawai Satuan Kerja Kepatuhan memiliki target waktu untuk menyelesaikan pekerjaan berupa SK, SE, Manual, *Compliance Checklist*, *review* produk/aktivitas baru yang diberikan dari unit kerja lain yang mana penyelesaian SK dan SE yang *direview* yaitu selama 5 hari dan penyelesaian laporan karena masing-masing laporan memiliki waktu kapan akan diberikan kepada regulator.

## SIMPULAN DAN SARAN

Iklim komunikasi organisasi di Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk sudah dijalankan cukup baik dengan presentase 70% responden menjawab setuju. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kepercayaan, kejujuran yang mewarnai kehidupan di dalamnya, keterbukaan informasi kepada bawahan, mendengarkan dalam komunikasi ke atas dan perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi. Namun, masih ada yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yakni keikutsertaan para pegawai dalam pengambilan keputusan yang menunjukkan presentase kurang lebih dari 30% responden menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Sedangkan produktivitas kerja sudah dijalankan baik dengan presentase 80% menjawab setuju. Hal ini ditunjukkan

dengan adanya jumlah pekerjaan yang diberikan, kualitas pekerjaan yang telah dihasilkan, hubungan sosial, ketepatan waktu pengerjaan dan meminimalisir tingkat kesalahan. Namun, masih ada yang perlu diperhatikan yakni motivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan konsultasi pekerjaan dengan sesama rekan kerja.

Dari hasil penelitian, penulis menyarankan bahwa dalam membangun iklim komunikasi organisasi yang baik diperlukan adanya pembuatan keputusan bersama dalam lingkungan kerja yang mana pegawai juga dilibatkan oleh pimpinan dalam proses pembuatan keputusan berupa pemberian kesempatan bertanya mengenai pekerjaan yang telah diberikan. Selain itu, diperlukan adanya *gathering* untuk dapat merekatkan hubungan antara rekan kerja agar tidak ada batasan untuk saling berkomunikasi antara satu pegawai dengan pegawai lain sehingga dalam bertanya mengenai masalah pekerjaan dapat dilakukan tanpa ada rasa sungkan. Serta untuk dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab para pegawai di Satuan Kerja Kepatuhan PT Bank Central Asia Tbk dapat dilakukan dengan diadakannya pelatihan mengenai pengenalan identitas diri, pelatihan

mengenai pekerjaan yang mana di dalamnya terdapat penyampaian tujuan-tujuan perusahaan yang harus dicapai, pimpinan dapat menjadi sarana aspirasi untuk menampung kritik dan pendapat pegawai secara terbuka sehingga pimpinan dapat mengarahkan pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Wahyu. 2010. *Buku Panduan SPSS 17*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu
- Arikunto, Suhasimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Goldhaber, Gerald M. 1993. *Organizational Communication*. New York: State University of New York Buffalo.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muchdarsyah, Sinungan. 2005. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pace, R. Wayne & F. Faules, Don. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Timpe, A. Dele. 2002. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Productivity*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Clampitt, Phillip G. & Cal W. Downs. 1993. "Employee Perceptions of The Relationship Between Communication and Productivity: A Field Study". *The Journal of Business Communication*. Vol 30 Nomor 2.