

DISTORSI KOMUNIKASI VERTIKAL PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* HOTEL ORCHARDZ GAJAHMADA PONTIANAK

Oleh:

HERLINA AYU*¹

NIM. E1101141060

Dr. Lina Sunyata M.Si², Dewi Utami, S.IP, M.Si²

*Email: herlinaayu11@yahoo.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini berkaitan dengan penyebab distorsi komunikasi vertikal yang terjadi antara atasan dengan bawahan pada departemen *housekeeping* Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak adalah iklim komunikasi organisasi yang tidak baik. Penelitian ini menggunakan teori iklim komunikasi organisasi (Arni Muhammad, 2015) untuk mengetahui faktor yang menyebabkan distorsi pada departemen *housekeeping*. Hasil penelitian terdiri dari 5 (lima) dimensi yang dijadikan indikator. Pada dimensi *supportiveness*, atasan pada departemen *housekeeping* sudah memberikan semangat dan motivasi kepada bawahan secara langsung, namun kenyataannya masih banyak bawahan yang memerlukan dukungan secara nyata yakni dengan turut membantu dalam pekerjaan. Kedua partisipasi membuat keputusan, pada departemen *housekeeping* tidak melibatkan bawahan dalam membuat keputusan sehingga tidak ada timbal balik dari bawahan. Ketiga dan keempat kepercayaan dan keterbukaan atau keterusterangan, dalam hal ini bawahan pada departemen *housekeeping* cenderung melampiaskan kekecewaan mereka saat di tegur atasan, karena ada sebagian atasan yang menegur dengan nada bentakan sehingga karyawan membuat grup *whatsapp* pribadi dan sebagian atasan di nilai pilih kasih kepada bawahan dalam penyampaian kerja. Indikator yang terakhir yaitu tujuan kinerja yang tinggi, dalam mencapai target perusahaan, departemen *housekeeping* di tuntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi tamu hotel, dengan cara memberikan *reward* untuk mengapresiasi karyawan yang memiliki kinerja yang baik sehingga karyawan termotivasi dalam bekerja dan akan merasa dihargai.

Kata kunci: Iklim Komunikasi Organisasi, Distorsi Komunikasi Vertikal.

**THE DISTORTION OF VERBAL COMMUNICATION AT THE
HOUSEKEEPING DEPARTMENT OF ORCHARDZ HOTEL GAJAHMADA
PONTIANAK**

By:

HERLINA AYU*¹

Student No. E1101141060

Dr. Lina Sunyata M.Si², Dewi Utami, S.IP, M.Si²

*Email: herlinaayu11@yahoo.com

1. A Student of Communication Science Program at Faculty of Social and Political Science, Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Lectures at Communication Science Program at Faculty of Social and Political Science, Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRACT

This study aims to seek the cause of distorted vertical communication between employers and employees considered as a bad organizational climate on communication at housekeeping department of Orchardz Hotel Gajahmada Pontianak. Organizational communication climate theory (Arni Muhammad, 2015) was used as the foundation to investigate factors that may distort organizational communication in the housekeeping department. The results of the study indicate that there are five dimensions as indicators. First, the Supportiveness dimension, the employers at the housekeeping department, have given some encouragement and motivation to their direct employees ; however, there are many of the employees who need real supports by actively giving some assistance at work. Second, Participation in decision making. There has been little employees' involvement in decision making; thus, there is little feedback from the employees. The third and fourth are trust and openness. The employees at the housekeeping department tend to vent their disappointment when their employer reprimands them. Some employers sometimes give a rebuke by shouting, so some employees create their private WhatsApp group. Moreover, some employees believe their employers show favoritism over some employees in delivering the work. The last indicator is the high demand for achieving company targets. The demanding job of the housekeeping department is to give the best service to the hotel guests. Thus, employers should give rewards to express appreciation to their employees who have an excellent performance to motivate them to work better.

Keywords: Organisational Climate on Communication, Distorted Vertical Communication.

A. PENDAHULUAN

Iklm komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi karena memberi kontribusi untuk efektivitas dan keberhasilan suatu organisasi. Iklm komunikasi organisasi dapat dipengaruhi dari berbagai hal seperti cara anggota organisasi bertingkah dan berkomunikasi. Dengan adanya hal tersebut dapat mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota atau para pegawai lainnya. Sedangkan dengan adanya iklim komunikasi yang negatif akan membuat para anggotanya tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan dapat mengakibatkan distorsi pesan komunikasi.

Salah satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa adalah perhotelan, berdasarkan data klasifikasi hotel di kota Pontianak periode tahun 2017 ada 53 hotel yang terdaftar dari yang berbintang sampai hotel yang non bintang, dan salah satunya adalah Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak, hotel ini termaksud kedalam klasifikasi hotel bintang 3 sehingga memiliki banyak saingan. Banyaknya hotel yang menjadi saingan Orchardz menuntut hotel ini untuk mampu bersaing dengan kompetitornya.

Salah satu hal yang membuat hotel ini mampu bersaing dengan hotel lain yang selevelnya bahkan yang levelnya lebih tinggi yaitu, dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan atau tamu hotel dari segi fasilitas yang ditawarkan. Untuk terus menjaga citra yang baik di benak pelanggan hotel, hotel ini haruslah bisa selalu menjaga hubungan komunikasi yang baik dalam internal hotel, yakni hubungan dengan sesama karyawan baik itu antara atasan bahkan dengan bawahan, karena keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari orang-orang yang ada di dalamnya.

Hotel ini tidak terlepas dari masalah yang berkaitan dengan iklim komunikasi dalam internal hotel, yakni pada salah satu departemen yang mengalami permasalahan berkaitan dengan buruknya iklim komunikasi adalah di departemen *housekeeping*, adanya hubungan yang tidak baik antara atasan dengan bawahan menyebabkan timbulnya distorsi komunikasi vertikal antara atasan dengan bawahan, yang berimbas pada adanya prasangka buruk bawahan terhadap atasan.

Berhasilnya suatu perusahaan juga berarti perusahaan tersebut dapat mengatasi masalah-masalah yang ada di dalam perusahaan, baik masalah yang berkaitan dengan internal maupun

masalah yang berkaitan dengan eksternal, yang dalam hal ini dikhususkan kepada karyawan yakni antara atasan dengan bawahan.

Adanya hubungan yang tidak baik antara atasan dengan bawahan pada departemen *housekeeping* berpengaruh pada kinerja karyawan. Karyawan akan merasa tidak dihargai dan tidak bersemangat dalam menjalankan pekerjaan, contohnya, pada intruksi kerja yang disampaikan atasan kepada bawahan dengan intonasi yang tinggi yang akan berpengaruh kepada respon penerima sehingga akan merasa tersinggung, dalam memberikan instruksi kerja atasan harus memperhatikan etika dalam berkomunikasi sehingga tidak menyakiti perasaan penerima pesan.

Dari fenomena tersebut terlihat bahwa iklim dalam internal *housekeeping* tidak baik dengan adanya prasangka atau diskriminasi sikap dari karyawan sehingga menyebabkan adanya distorsi. Hal ini penting untuk dianalisis dan diketahui oleh pihak manajemen *housekeeping* karena pada akhirnya akan berpengaruh kepada kinerja karyawan dan tentunya juga akan mempengaruhi citra perusahaan yang bersangkutan.

Untuk itu, penelitian ini dibuat untuk mengetahui penyebab distorsi

komunikasi vertikal pada Departemen *Housekeeping* Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak.

B. KAJIAN PUSTAKA

Distorsi Komunikasi

“Distorsi adalah ketidaksempurnaan komunikasi atau kesalahan pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal di antaranya berasal dari cara orang memproses pesan yang mereka kirimkan atau terima, dan dari fungsi sistem organisasi itu sendiri” (Arni Muhammad 2015, 206),

Kekurangan ketepatan atau perbedaan arti di antara yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi si penerima dinamakan distorsi. Perbedaan arti atau distorsi pesan dapat merupakan hal yang kritis dalam organisasi. Berikut faktor organisasi yang mempengaruhi Distorsi menurut (Arni Muhammad, 2015) yaitu :
Kedudukan atau posisi dalam organisasi,
Hierarki dalam organisasi, Keterbatasan komunikasi, Hubungan yang tidak personal, Sistem aturan dan kebijaksanaan, Spesialisasi tugas, Ketidakpedulian pemimpin, Partise dan Jaringan Komunikasi.

Komunikasi Vertikal

Menurut Wiranto (dalam Romli, 2014:2), “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”.

Dalam organisasi pimpinan haruslah memperhatikan komunikasi internalnya dari segi komunikasi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan dan juga antara sesama bawahan, hal ini diperlukan agar tidak terjadinya kesalahan dalam segi pemberian tanggungjawab kerja masing-masing *staf* sehingga iklim organisasi dapat tercipta dengan baik.

Berdasarkan alur komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, maka komunikasi organisasi internal terbagi menjadi 3 (tiga) jalur utama menurut (Ruliana 2014:94) yaitu komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal, tetapi disini peneliti akan lebih spesifik membahas tentang komunikasi vertikal.

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*) atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*).

Komunikasi dari pimpinan ke bawahan atau *downward communication*, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada padatataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya.

Sedangkan komunikasi ke atas atau *upward communication* adalah komunikasi yang berasal dari bawahan (*subordinate*) kepada atasan dalam rangka menyediakan *feedback* (umpan balik) bagi manajemen, Para karyawan menggunakan saluran komunikasi ini sebagai kesempatan untuk mengungkapkan ide-ide atau gagasan yang mereka ketahui. Asumsi dasar dari komunikasi ke atas ini adalah bahwa karyawan harus diperlakukan sebagai patner dalam mencari jalan terbaik untuk mencapai tujuan.

Perlu digaris bawahi di sini bahwa ada kecenderungan di mana terdapat distorsi komunikasi dari bawah ke atas. Terdapat beberapa faktor yang dapat mengakibatkan munculnya distorsi komunikasi tersebut, diantaranya :

1. Struktur kewenangan dari organisasi.
2. Distorsi dari bawah ke atas.
3. Sinisme dan ketidakpercayaan dalam organisasi.

Iklim seperti ini dapat melahirkan perasaan tidak aman yang selanjutnya menjadi distorsi. Untuk menghindari terjadinya distorsi komunikasi, maka

manajer harus mampu mendorong terjadinya sebuah arus informasi yang “bebas” dari bawah ke atas dan menyelesaikan masalah-masalah, meningkatkan gambaran kerja, perencanaan, sikap, dan memahami perasaan dari pekerja.

Iklm Komunikasi Organisasi.

Iklm komunikasi dalam suatu perusahaan sangat menentukan kinerja karyawan, maka dari itu pemimpin harus jeli dalam menangkap situasi dan kondisi iklm komunikasi di perusahaan tersebut. Istilah iklm disini merupakan kiasan (metafora). Kiasan adalah bentuk ucapan yang didalamnya suatu istilah atau frasa yang jelas artinya dalam situasi yang berbeda yang bertujuan menyatakan suatu kemiripan. Menurut Sackram (dalam Ruliana, 2014:151), iklm merupakan suatu kiasan dapat memberi gambaran yang gamblang pada tingkat kognitif, emosional, perilaku, dan menyatakan suatu bagian tertentu pada tindakan tanpa menetapkan perilaku sebenarnya.

Dalam menelaah iklm komunikasi organisasi, kita harus memilih terlebih dahulu apa itu iklm komunikasi dan iklm organisasi. Kedua bentuk iklm tersebut saling mempengaruhi satu sama lain. Untuk pertama-tama akan dibahas terlebih dahulu iklm komunikasi.

1. Iklm Komunikasi

Menurut Pace dan Faules, (2006:147) Iklm komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi makro mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antarpersonal dan kesempatan bagi pertumbuhan dan organisasi tersebut.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa iklm komunikasi berhubungan dengan persepsi-persepsi anggota perusahaan terhadap informasi dan peristiwa yang terjadi. Dengan begitu jika komunikasi berjalan positif diantara anggota, maka akan timbul suasana kerja yang penuh dengan persaudaraan, para anggota perusahaan berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah, dengan anggota lain.

2. Iklm Organisasi

Menurut Stinger (dalam Ruliana, 2014:152), mendefinisikan bahwa iklm organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-perspsi yang masuk akal atau dapat dinilai sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi. Dan disimpulkan bahwa iklm organisasi adalah suatu situasi dan kondisi yang terjadi didalam organisasi yang terbentuk dari perpaduan unsur-unsur organisasi yang

dapat mempengaruhi kinerja anggota organisasi.

Dari penjabaran iklim komunikasi dan iklim organisasi di atas, ditemukan kesamaan diantara keduanya, yaitu sama-sama dapat mempengaruhi kinerja anggota organisasi. Untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi dapat mengkaji lima dimensi dari iklim organisasi menurut Charles Redding (dalam Arni, 2015:85) yaitu :

1. *Supportiveness*, atau bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun, dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
2. Partisipasi membuat keputusan.
3. Kepercayaan, dapat dipercaya, dan dapat menyimpan rahasia.
4. Keterbukaan dan keterusterangan.
5. Tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

Indikator di atas dapat dijadikan masukan bagi organisasi untuk mengetahui apakah iklim komunikasinya positif atau negatif. Iklim komunikasi organisasi berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan karena iklim komunikasi organisasi juga memberikan pedoman bagi keputusan dan perilaku individu.

C. METODE PENELITIAN

Penentuan jenis penelitian yang digunakan adalah sesuai dengan masalah sifat dan tujuan penelitian. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Peneliti melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang diterapkan yaitu “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi, berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri”. Menurut Bohgdan dan Taylor (Dalam Moleong 2013:4), definisi pendekatan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penemuan subjek dilakukan dengan *purposive sampling* dimana pemilihan subjek berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian, berikut adalah hasil penelitian dengan analisis menggunakan 5 indikator iklim komunikasi organisasi.

1. *Supportiveness*

Di departemen *Housekeeping* Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak,

Supportiveness atau pemberian dukungan sudah diterapkan dan diberikan oleh atasan kepada bawahan, dengan cara memberikan semangat secara lisan saat *briefing* dan *training*, begitu juga dengan karyawan yang mempunyai kinerja bagus akan dipromosikan ke departemen lain, hal tersebut dirasa kurang oleh bawahannya, karena bawahan menganggap pemberian dukungan berupa semangat dan motivasi saat bekerja kurang untuk menumbuhkan rasa dihargai, karena bawahan menginginkan adanya dukungan yang nyata dari atasan misalnya turut membantu saat bekerja, bukan membantu semua pekerjaan tetapi minimal melengkapi apa-apa yang kurang dalam hal bekerja, karena bawahan menilai ada beberapa *supervisor* yang tidak ringan tangan dengan bawahan saat bekerja.

Sesuai observasi peneliti, untuk *Supportiveness* atau dukungan pada departemen tersebut kenyataannya masih belum dilakukan dengan maksimal karena dukungan dengan ucapan tidak maksimal untuk menumbuhkan semangat dalam bekerja pada karyawan, semangat satu tim sangat diperlukan dalam poin dukungan dengan ikut turut membantu bawahan dalam bekerja dengan melengkapi yang menjadi kekurangan dalam pekerjaan

bawahan akan menciptakan suasana dan iklim dalam internal nya lebih baik dan bawahan akan merasa dihargai.

2. Partisipasi Membuat Keputusan

Meminta karyawan dalam mengambil keputusan dalam organisasi akan sangat membantu pemimpin untuk memilah dan menyetujui suatu keputusan. Di departemen *Housekeeping* Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak, Partisipasi membuat keputusan hanya diterapkan pada level *manager* dan *supervisor* saja, dan untuk karyawan bawahan tidak dilibatkan karena sudah merupakan aturan dari perusahaan tersebut. Salah satu contoh keputusan yang tidak melibatkan bawahan adalah saat pembuatan keputusan mengenai *meeting budget*, *meeting monthly report*, dan juga peraturan-peraturan yang dibuat untuk internal *housekeeping* tentang kekaryawanan.

Keputusan yang boleh dilakukan bawahan adalah pada saat ada tamu hotel yang meminta perlengkapan didalam kamar yang kurang seperti sabun, *shampoo* dan lain-lain, bawahan boleh langsung memberikan perlengkapan kamar yang di minta oleh tamu tanpa konfirmasi kepada atasan, tetapi tidak semua nya tanpa konfirmasi dari atasan karena dilihat dari bentuk permintaan tamu hotel.

3. Kepercayaan

Di departemen *housekeeping* sendiri menurut peneliti belum diterapkan dengan baik, karena sesuai dengan observasi peneliti, peneliti melihat secara langsung bahwa ada sebagian *supervisor* kurang mempercayai sebagian bawahan dalam pembersihan kamar, karena untuk pembersihan kamar saat hunian kamar dalam keadaan ramai *roomboy* dituntut untuk membersihkan kamar dengan teliti, dan saat ada masalah kamar yang dianggap atasan kurang bersih atasan cenderung tidak puas dengan hanya menegur bawahan tetapi juga dengan mengirim gambar hasil pekerjaan *roomboy* ke grup *whatsapp* mereka dan hal tersebut membuat bawahan merasa kurang dihargai bahkan tersinggung dan memilih melampiaskan kekecewaan mereka ke grup pribadi *roomboy*.

4. Keterbukaan dan Keterusterangan

Keterbukaan menjadi landasan utama dalam menjalin komunikasi didalam organisasi. Dengan keterbukaan, komunikasi akan berjalan dengan lancar dan terhindar dari masalah internal. pada departemen *housekeeping* peneliti lihat sesuai dengan observasi yang sudah dilakukan bahwa poin kepercayaan belum diterapkan dengan baik, karena terlihat adanya bawahan yang membuat grup

tersendiri, dan penyebabnya dikarenakan bawahan tidak terima ditegur saat bekerja dengan teguran mengirim gambar hasil kerja bawahan yang kurang bersih digrup *whatsapp* resmi mereka, karena bawahan menganggap atasan cenderung cari muka kepada *manager*.

5. Tujuan Kinerja yang Tinggi

Pada tahapan ini adalah bagaimana cara seseorang menyampaikan informasi kepada orang lain dengan penyampaian yang dapat dimengerti dan dipahami. Tujuan kinerja yang tinggi dapat tercapai dengan adanya informasi yang diterima dengan baik.

Pada departemen *housekeeping* sudah tujuan kinerja yang tinggi, diterapkan dengan memberikan informasi kerja yang sudah jelas kepada bawahan dan dapat dipahami dan dimengerti oleh bawahannya, tetapi yang membuat distorsi pada poin ini adalah proses penyampaian arahan kerja kepada bawahan yang peneliti lihat sebagian atasan yang memberikan arahan kerja dengan nada yang tinggi sehingga menimbulkan perasaan tersinggung dari bawahan.

Bentuk apresiasi kerja untuk karyawan yang mempunyai kerja yang bagus dari pihak manajemen *housekeeping* adalah dengan mempromosikan bawahannya ke departemen yang lain misalnya

didepartemen *front office*, tujuan adanya promosi karyawan ini adalah supaya karyawan mempunyai jenjang karir dan mempunyai pengalaman yang banyak tentang pekerjaan di hotel.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Dari analisis hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa distorsi komunikasi vertikal pada Departemen *Housekeeping* Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak terjadi karena iklim komunikasi organisasi yang tidak baik atau tidak harmonis yang terjadi antara bawahan ke atasan, adanya prasangka dari bawahan terhadap atasan yang menyebabkan terjadinya distorsi komunikasi. Kesimpulan ini diambil berdasarkan analisis dari beberapa indikator iklim komunikasi organisasi dan faktor distorsi komunikasi yang terjadi pada departemen *housekeeping* Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak.

Saran

Peneliti menyampaikan saran sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang disajikan. Berikut adalah saran yang disampaikan kepada pihak yang disampaikan kepada pihak manajemen *housekeeping* hotel orchardz gajahmada pontianak terkait permasalahan penyebab adanya distorsi komunikasi antara atasan dengan bawaha adalah agar bisa menerapkan 5

dimensi iklim komunikasi organisasi sehingga tidak ada lagi distorsi pesan komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan pada departemen tersebut. Selanjutnya memahami etika dalam berkomunikasi sehingga tidak menimbulkan perasaan tersinggung dalam diri karyawan.

Keterbatasan Penelitian

1. Peneliti kesulitan memperoleh data pendukung terkait dengan permasalahan tentang distorsi komunikasi vertikal pada departemen *housekeeping*.
2. Peneliti memiliki keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam penelitian ini. Akibatnya penelitian yang dilakukan tidak sempurna dan memerlukan masukan dan saran dari berbagai pihak.
3. Peneliti tidak bisa melakukan wawancara dengan semua karyawan karena sulit menyesuaikan dengan jam kerja informan sehingga peneliti hanya melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang menurut peneliti mampu memberikan jawaban sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi, Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: VC Pustaka Setia
- Agustinus, Darsono. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT Grasindo
- Cangara, H Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Effendy, Uchjana Onong. 2003. *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Ilna, V Oisina Situmeang. 2016. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Objektif dan Prespektif Subjektif*. Yogyakarta: Ekuilibria
- Khomsahrial, Romli. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____, J Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- R. Wayne Pace, Don Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D). Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Stephen, W Littlejohn, Karen A Foss. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- SKRIPSI
- Susilawati, Fitri. 2010. "Komunikasi Organisasi Dalam Kepemimpinan Pada PT Tempo Inti Media." Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Halim, Yazid. 2016. "Pengaruh Iklim Komunikasi Dalam Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Di RSUP Fatmawati." Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.