

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Klinik Minang Medical Center (MMC) adalah sebagian klinik swasta yang beroperasi sejak tahun 2016. Sebagai klinik utama yang terletak di pusat Kota Padang, MMC menawarkan fasilitas yang sangat memadai. Namun dari pengamatan peneliti, klinik tersebut terlihat sangat sepi pengunjung. Dalam perjalanannya, Klinik MMC sering menghadapi permasalahan-permasalahan yang mengharuskan adanya perbaikan dan pengembangan di banyak hal. Adapun beberapa permasalahan yang ditemukan peneliti seperti, permasalahan komunikasi antara pimpinan dan bawahan dimana pimpinan klinik MMC kurang terbuka dan kurang terjalinnya kerjasama dengan para karyawan.

Peneliti mengunjungi klinik tersebut pada September 2018. Terlihat kondisi klinik yang sangat sepi dan tidak adanya pasien, sehingga peneliti memutuskan untuk bertanya kepada salah seorang karyawan klinik MMC. Dari penuturannya ternyata setahun belakangan klinik tersebut memang sepi pasien, dokter-dokter yang praktek sudah mulai keluar, dikarenakan SIP (Surat Ijin Praktik) nya sudah tidak lagi di klinik MMC.

Klinik MMC telah melakukan beberapa kali restrukturisasi. Restrukturisasi organisasi menurut Husnan dan Pudjiastuti (2002:401) yaitu aktivitas yang bertujuan untuk merubah struktur perusahaan sebagai upaya penyegaran suatu perusahaan agar dapat beroperasi secara efisien, transparan, dan profesional. Restrukturisasi yang dilakukan MMC bertujuan untuk bisa memperbaiki kinerja

klinik ini dengan memiliki tim manajemen yang berwawasan sehingga apabila perusahaan berada pada titik *undervalued* dapat mengatasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti kesalahan dari klinik ini adalah manajemennya secara keseluruhan, baik dari hal kepemimpinan, komunikasi yang tidak efektif, sampai kepada tidak adanya evaluasi. Hal ini juga yang menyebabkan diberhentikannya sebagian besar dokter-dokter spesialis dan karyawan oleh pimpinan Klinik MMC. Sehingga dengan tidak adanya dokter yang bertugas menyebabkan jumlah pasien berkurang drastis. Berikut data perbandingan jumlah pasien rawat inap pada Klinik MMC yang mengalami penurunan dari tahun 2016-2018.

Tabel 1. 1
Perbandingan Kuantitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap
pada Klinik Minang Medical Center Padang
Tahun 2016-2018

No.	Tahun	Pasien Rawat Jalan (orang)	Pasien Rawat Inap (orang)	Jumlah Pasien (orang)
1.	2016	556	15	571
2.	2017	257	5	267
3.	2018	200	2	202

Sumber : Klinik Minang Medical Center, 2018

Klinik MMC mengalami penurunan jumlah pasien dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016, jumlah pasien rawat jalan sebanyak 556 orang dan pasien rawat inap berjumlah 15 orang. Tahun 2017 mengalami penurunan jumlah pasien secara drastis. Sementara itu pasien rawat jalan berjumlah 257 orang dan pasien rawat inap berjumlah 5 orang. Dan pada tahun 2018 jumlah pasien rawat jalan klinik

MMC berjumlah 200 orang dan jumlah pasien rawat inap berjumlah 2 orang.

Pada Februari 2017 terjadi restrukturisasi organisasi di Klinik Minang Medical Center. Hasil pengamatan yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan, bahwa pada tahun 2017 terjadi pergantian secara besar-besaran yang terjadi di Klinik Minang Medical Center, yakni berpindahnya sebagian besar dokter-dokter serta karyawan ke rumah sakit lainnya. Masa transisi tersebut memberikan dampak yang sangat besar terhadap Klinik Minang Medical Center. Oleh karena itu, pada tahun yang sama Klinik Minang Medical Center terkena dampak krisis finansial yang mengakibatkan Klinik Minang Medical Center mengalami periode krisis kepercayaan dan ekonomi sulit.

Sebab keberhasilan dalam suatu perusahaan tidak hanya dengan sarana prasana semata, tetapi juga dilihat pada komunikasi yang dipergunakan dalam memimpin perusahaan untuk membentuk perusahaan yang lebih maju. Pada kepemimpinan organisasi, terdapat dua unsur penting yang harus dilihat yakni pimpinan dan orang yang dipimpin. Agar lancarnya komunikasi dalam suatu organisasi, maka seorang pemimpin memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik (Dessler, 2005:97), dimana pada interaksi tersebut berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, dapat terlihat fenomena komunikasinya adalah tidak terbangunnya iklim komunikasi yang baik di dalam organisasi tersebut. Terbukti dari pimpinan yang tidak terbuka kepada karyawan, yang hanya semaunya sendiri tidak melakukan komunikasi kepada bawahan dan tidak peduli dengan kondisi bawahan. Seperti tidak adanya transparansi dari pimpinan kepada bawahan mengenai permasalahan internal klinik. Dan dari

permasalahan tersebut yang akhirnya menyebabkan tidak berjalannya komunikasi dalam organisasi itu sendiri. Kesalahan komunikasi ini memang terjadi akibat dari pimpinannya, dikarenakan tidak adanya timbal balik komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Hendrix dan Jerry (2010:89), bahwa dalam konteks komunikasi internal, organisasi tidak hanya diminta untuk dapat menjalin komunikasi dengan anggotanya namun juga sebaliknya anggota dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan anggota lain dan juga dengan organisasinya sendiri.

Komunikasi berperan penting dalam suatu organisasi sehingga mampu mendefinisikan tujuan, mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan, menggambarkan tanggung jawab anggota dan mengembangkan budaya serta iklim organisasi yang keseluruhannya mampu memberikan arah perilaku para anggota (Brent & Lea, 2016:325). Atasan dan bawahan memiliki peranan penting demi keberlangsungan sebuah organisasi. Oleh karena itu, komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan harus berjalan dengan baik. Dengan demikian, tingkat kesalahan komunikasi dalam organisasi akan semakin berkurang dan optimalisasi kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Iklim komunikasi mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi untuk mengetahui dan memahami individu, harapan anggota serta tujuan organisasi tersebut. Iklim komunikasi yang tidak berjalan dengan baik akan berdampak pada konflik internal di dalam sebuah organisasi, sehingga pengambilan kebijakan yang seharusnya melibatkan partisipasi anggota tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap kurang optimalnya anggota dalam berkontribusi dan menurunnya kepuasan anggota, sehingga berdampak pada efektifitas kerja (Pace & Faules, 2004:148).

Oleh karena itu peran masing-masing individu dalam organisasi harus mampu menciptakan suasana iklim komunikasi yang baik, sehingga aliran informasi berjalan lancar sesuai dengan visi misi organisasi. Hal tersebut secara langsung juga akan berpengaruh terhadap terbentuknya koordinasi yang baik. Selanjutnya organisasi yang baik terbentuk dari adanya proses komunikasi yang lancar, sehingga sistem kerjasama dalam organisasi berjalan dengan dinamis dan tujuan organisasi tercapai (Kuswarno, 2001:57).

Mencermati pembahasan fenomena komunikasi dan uraian permasalahan yang telah dijelaskan di atas, menarik dilakukan penelitian lebih lanjut tentang iklim komunikasi organisasi pada pimpinan dan karyawan di klinik MMC dengan judul yang akan peneliti angkat adalah: Iklim Komunikasi Organisasi di Klinik Minang Medical Center Padang (Studi Kasus Komunikasi Internal pada Pimpinan dan Karyawan).

1.2. Rumusan Masalah

Melihat dan menyikapi permasalahan di atas, maka peneliti mengambil rumusan dari penelitian ini adalah “Bagaimana iklim komunikasi organisasi pada pimpinan dan karyawan di klinik Minang Medical Center Padang?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Memahami iklim komunikasi internal pada pimpinan dan karyawan di klinik Minang Medical Center.
2. Mengetahui hambatan komunikasi organisasi di klinik Minang Medical Center.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian yang diangkat oleh peneliti, diharapkan dapat menjadi bahan masukan pada bidang akademik ilmu komunikasi, lebih utamanya komunikasi organisasi bisa menjadi masukan penelitian lanjutan mengenai komunikasi organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menjadi bahan pertimbangan, saran dan informasi tambahan untuk pemimpin maupun karyawan Klinik Minang Medical Center, khususnya bagi para pemimpin dalam menciptakan iklim komunikasi yang bagus serta menggunakan komunikasi organisasi yang tepat terhadap karyawan.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi serta referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai komunikasi organisasi Klinik Minang Medical Center.

