

HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA *TOUR LEADER* (STUDI PADA SCORPION TOUR SURABAYA)

¹Aldio Azhari Hermanto, ²Maulana Arief, ³Widiyatmo Ekoputro

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

aldioazhari01@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the organizational communication barriers experienced by Scorpion Tour Surabaya tour leaders in an effort to improve tour leader performance based on factors that cause organizational communication barriers and the interaction process analysis theory by Robert Bales. This research uses a qualitative approach and is descriptive in nature with data collection techniques based on interviews, observation and documentation. The research results show that the communication factor shows that there are obstacles between members, both the owner and the tour leader and of course between the tour leader and the tour leader. This is shown in the process of sharing information that occurred during the tour, which was carried out well but was not optimal due to lack of concentration, which caused obstacles. Furthermore, the tension factor was shown when there was a conflict with fellow tour leaders, there was one of the tour leaders who showed a dramatic attitude which caused obstacles. The other four factors show a positive attitude by being friendly, agreeing, giving each other opinions and suggestions. Apart from that, in the section on communication barriers, there are five disturbances that cause to experience problems in carrying out their work, namely technical disturbances, physical disturbances and frame of mind disturbances.

Keywords: *barriers, organizational communication, Tour Leader*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan komunikasi organisasi yang dialami oleh *tour leader* Scorpion Tour Surabaya dalam upaya meningkatkan kinerja *tour leader* berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi organisasi dan teori yang digunakan adalah analisis proses interaksi oleh Robert Bales. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada faktor komunikasi menunjukkan bahwa terdapat hambatan antara anggota baik *owner* dengan *tour leader* dan tentunya antara *tour leader* dengan *tour leader*. Hal itu ditunjukkan pada proses saling berbagi informasi yang terjadi selama kegiatan tour berlangsung, telah dilaksanakan dengan baik namun tidak maksimal karena kurangnya konsentrasi sehingga menyebabkan hambatan. Faktor ketegangan ditunjukkan pada saat terjadi konflik dengan sesama *tour leader* terdapat salah satu *tour leader* yang memperlihatkan sikap dramatisasi sehingga menyebabkan hambatan. Sedangkan empat faktor lainnya menunjukkan sikap positif dengan bersikap ramah, sikap menyetujui, saling memberikan pendapat dan saran. Pada bagian hambatan komunikasi terdapat juga lima gangguan yang menyebabkan terjadinya kendala dalam melaksanakan pekerjaannya, yaitu pada gangguan teknis, gangguan fisik, dan gangguan kerangka berpikir.

Kata kunci: *Hambatan, Komunikasi Organisasi, Tour Leader*

Pendahuluan

Fenomena bisnis dalam bidang penyedia layanan jasa biro perjalanan wisata saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Minat berkunjung pada dasarnya merupakan dorongan dari dalam diri konsumen berupa keinginan untuk mengunjungi suatu tempat atau daerah yang menarik perhatian orang tersebut (Arief et al., 2023). Terdapat banyak pelaku bisnis biro perjalanan wisata yang muncul karena tingkat kesadaran masyarakat akan peluang bisnis yang menjanjikan pelaku bisnis. Biro perjalanan untuk wisata memerlukan tata kerja yang dapat menjamin efisiensi kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemakai jasa tersebut. Oleh karena itu hubungan antar personel di dalam perusahaan biro perjalanan sangat penting. Hubungan personal di sini adalah hubungan sesama pegawai baik atasan dengan bawahan maupun sebaliknya, dan hubungan biro perjalanan dengan instansi-instansi yang terkait (Alvianna, 2017).

Sektor pariwisata sangat menguntungkan dan berpotensi sebagai sumber pemasukan bagi Bangsa dan Negara (Andrianto & Fianto, 2022). Berdasarkan undang-undang No.9 Tahun 1990 bagian kedua pasal 12 menyebutkan bahwa Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Secara umum pengertian biro perjalanan wisata adalah penyedia jasa perjalanan yang bergerak di bidang pariwisata, biasanya menyediakan paket perjalanan wisata dalam kurun waktu singkat.

Tour Leader adalah orang yang bertanggung jawab dalam memimpin kegiatan wisata atau tour. Seorang tour leader memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengkoordinasi seluruh aktivitas selama kegiatan tour berlangsung, baik dalam ruang lingkup yang besar maupun kecil. Menurut Drs. Oka Yoeti dalam (Retnasary & Aurelia, 2024) tugas dan tanggung jawab tour leader semakin penting karena bertanggung jawab memberikan rasa aman, memberikan informasi yang akurat dan dituntut wajib berinteraksi dengan wisatawan selama perjalanan wisata berlangsung.

Terkait dengan pekerjaan, komunikasi yang baik dapat mendorong hubungan timbal balik yang baik dengan rekan kerja, atasan, lingkungan kerja. Dalam dunia kerja komunikasi merupakan satu hal yang penting bagi karyawan karena melalui komunikasi karyawan dapat memperoleh informasi tentang perusahaan tempat mereka bekerja, baik informasi internal maupun informasi eksternal. Dengan komunikasi yang baik dapat menjalin pengertian antara pihak yang satu dengan pihak lainnya. Sehingga apa yang dikomunikasikan bisa dipahami dan dilaksanakan dengan baik dan benar. Sebuah organisasi, sistem pengendalian internal adalah tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi. Namun, terdapat juga hambatan yang terjadi dalam suatu organisasi.

Menurut Effendi dan beberapa pakar komunikasi mengatakan tidak mungkin adanya komunikasi yang benar-benar efektif. Ada banyak hambatan yang dapat mempengaruhi komunikasi Devito menjelaskan, hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang dapat memutarbalikkan pesan atau menghalangi penerima pesan tersebut (Rochman, 2021). Komunikasi yang efisien dan efektif dalam suatu perusahaan membuat kinerja karyawan meningkat untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, hubungan antara pimpinan perusahaan dan karyawan menjadi lebih baik dan komunikatif. Apabila komunikasi terjalin efektif maka akan memunculkan lingkungan kerja yang baik.

Dalam penelitian terdahulu milik (Imron adrian, 2023) dengan judul “Hambatan Komunikasi Antar Budaya Masyarakat Suku Nias (Studi Pada Desa Penyengat Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak). Penelitian ini membahas tentang hambatan-hambatan komunikasi antar budaya masyarakat suku Nias. Penelitian terdahulu ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui hambatan komunikasi antar budaya pada masyarakat Nias di Desa Penyengat Kabupaten Siak. Perbedaan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Imron Adrian di Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak dan objek nya adalah masyarakat

suku Nias. Sedangkan, lokasi penulis melakukan penelitian di Surabaya dengan objek penelitian Scorpion Tour and Travel Surabaya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun subfokus penelitian ini adalah sebagai berikut “Hambatan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Tour Leader Scorpion Tour Surabaya selama kegiatan tour berlangsung. Penelitian ini menggunakan teori Analisis Interaksi atau Interaction-process analysis adalah karya klasik dari Robert Bales’s yang menjelaskan bahwa didalam lingkup kelompok kecil terjadi proses komunikasi, dalam hal ini saling bertukar pesan menjadi pondasi terbentuknya peran dan kepribadian dari anggota kelompoknya. Hal ini dapat terjadi karena komunikasi kelompok mempengaruhi karakter individu yang terdapat pada kelompok tersebut. Proses interaksi antar karyawan Scorpion Tour Surabaya serta dinamika komunikasinya dalam hal ini akan ditinjau melalui teori analisis proses interaksi yang terdiri dari enam kategori.

Pertama, jika masing-masing karyawan tidak saling berbagi informasi secara cukup, mereka akan mempunyai “permasalahan dalam komunikasi”. Kedua, jika masing-masing karyawan tidak saling berbagi pendapat, mereka akan mengalami “permasalahan dalam evaluasi”. Ketiga, jika masing-masing karyawan tidak meminta saran atau memberi saran, kelompok atau organisasi tersebut akan menderita “permasalahan dalam kendali”. Keempat, jika masing-masing karyawan tidak dapat mencapai kesepakatan, maka setiap anggota akan memiliki “permasalahan dalam keputusan”. Kelima, jika terdapat dramatisasi dalam suatu organisasi, maka akan menjadi “permasalahan ketegangan”. Dan yang terakhir jika diantara karyawan tidak ramah, maka akan memiliki “permasalahan dalam reintegrasi” (Littlejohn, 2011).

Menurut Bales, dalam kelompok setiap individu dapat memperlihatkan sikap positif dan sikap negatif. Pertama, sikap positif seperti keramahan, mendramatisasi dalam artian senang bercerita atau berbicara, serta sikap menunjukkan persetujuan. Kedua sikap negatif seperti penolakan, memperlihatkan ketegangan, menjadi tidak ramah. Dalam menyelesaikan tugasnya dalam kelompok tersebut, setiap individu dapat menanyakan informasi, opini, meminta saran, atau bisa juga memberikan saran, opini, dan informasi (Pratiwi et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hambatan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan Scorpion Tour and Travel Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber yang dipilih, diwawancarai, serta perilaku mereka yang dapat diamati untuk menjadi data penelitian (Kusumaningrum & Amirullah, 2023). Jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang memahami objek yang diteliti secara rinci dan mendalam. Data yang diperoleh pada proses penelitian ini kemudian disajikan bersifat deskriptif dengan kata lain penulis akan mendeskripsikan hasil obyek penelitian yang dibahas mengenai hambatan-hambatan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Scorpion Tour Surabaya.

Untuk mendapatkan data yang tepat dan sesuai maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data dan berpengaruh dalam menjalankan kegiatan tersebut atau yang mengetahui kondisi lapangan. Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Owner Scorpion Tour Surabaya, dan Tour Leader Scorpion Tour Surabaya. Objek penelitian ini adalah hambatan dari komunikasi organisasi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan Scorpion Tour and Travel Surabaya. Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, penelitian ini bertumpu pada teknik pengumpulan data berdasarkan triangulation data yang didapatkan melalui tiga metode yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2013:224).

Pada tahapan analisis menggunakan struktur analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan yaitu berdasarkan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan perbedaan informasi yang diperoleh dari informan dalam mengecek ulang kebenaran suatu informasi yang di dapatkan, melalui sumber yang berbeda. Triangulasi sumber, dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Alasan peneliti menggunakan triangulasi sumber karena teknik ini yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Dari data yang diperoleh penulis pada penelitian ini, maka hasil penelitian yang sudah didapatkan peneliti dalam pengambilan data dan yang ditulis atau dijelaskan didalam bab empat ini. Peneliti akan menjelaskan dan menganalisis dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara terhadap informan dan juga mengamati pada penelitian kali ini. Hasil dan pembahasan penelitian menggunakan teori yang digunakan peneliti untuk memperoleh hasil yang valid pada hambatan komunikasi organisasi di Scorpion Tour Surabaya. Peneliti menggunakan teori analisis proses interaksi, teori ini memiliki tujuan untuk menjelaskan jenis-jenis pesan yang saling dibagikan dalam suatu organisasi, serta bagaimana pesan tersebut membentuk kepribadian masing-masing anggota kelompok, dan bagaimana pesan itu mempengaruhi sifat dan karakter organisasi secara keseluruhan, teori ini dirumuskan oleh Robert Bales.

Hambatan Selama Kegiatan Wisata Scorpion Tour Surabaya

Komunikasi yang terdapat disetiap perusahaan pasti mengalami kendala atau hambatan, peran owner dalam memimpin sebuah perusahaan sangatlah penting. Tetapi, untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan dibutuhkan juga andil para karyawan dalam perusahaan tersebut. Pada Scorpion Tour Surabaya terdapat tour leader (karyawan) yang bertanggung jawab selama berlangsungnya kegiatan tour. Tugas tour leader yaitu, merencanakan seluruh kegiatan, menyampaikan informasi, menyusun jadwal tujuan tour, mengkoordinir transportasi, tiket wisata, akomodasi, dan konsumsi wisatawan. Dengan banyaknya tugas tour leader selama kegiatan tour berlangsung, potensi kendala atau hambatan yang terjadi cukup besar. Oleh karena itu, komunikasi organisasi antara owner dengan tour leader dan juga antar sesama tour leader perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

A. Faktor Komunikasi

Komunikasi merupakan proses yang dilakukan oleh komunikator dalam mengirim pesan kepada komunikan. Manusia sebagai makhluk sosial sangat membutuhkan komunikasi, baik dalam bermasyarakat, dalam keluarga, maupun dalam dunia kerja. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dan vital dalam penafsiran manusia terhadap kesejahteraan hidup di dunia. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, manusia dapat mengungkapkan ide, konsep, dan pemikirannya. Terkait dengan pekerjaan, komunikasi yang baik dapat mendorong hubungan timbal balik yang baik dengan rekan kerja, atasan, lingkungan kerja sehingga dapat meminimalisir hambatan yang terjadi. Pada faktor komunikasi ini, tentu setiap individu baik owner atau tour leader Scorpion Tour Surabaya pernah mengalami kendala dalam komunikasi yang menyebabkan hambatan dalam kegiatan tour dan diluar kegiatan tour.

Hambatan yang ditemukan peneliti pada faktor komunikasi yang dilakukan oleh tour leader Scorpion Tour Surabaya sebagai komunikan pada penelitian ini yaitu, hambatan yang dialami menunjukkan bahwa pada faktor komunikasi yang terjadi selama kegiatan tour berlangsung yaitu kurangnya konsentrasi dan kurang dalam berbagi informasi dengan sesama tour leader. Hal itu terjadi karena informasi yang telah diberikan oleh PIC atau Owner Scorpion Tour Surabaya terkadang tidak sampai kepada salah satu tour leader karena media yang

digunakan dalam menyampaikan informasi yaitu grup WhatsApp tidak di buka oleh tour leader tersebut dan media lainnya yaitu HT (Handy Talkie) tidak dalam keadaan hidup atau aktif dan juga karena kurangnya konsentrasi selama kegiatan berlangsung. Sehingga proses saling berbagi informasi tidak dapat berjalan maksimal. Oleh karena itu, saling berbagi informasi di lapangan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seluruh tour leader dan juga owner agar hambatan yang terjadi di lapangan dapat diminimalisir kedepannya. Seperti yang disampaikan oleh Robert Bales dalam teori analisis proses interaksi yang mengatakan “Jika masing-masing karyawan tidak saling berbagi informasi secara cukup, mereka akan mempunyai “permasalahan dalam komunikasi”.

B. Faktor Evaluasi dan Pengawasan

Dalam faktor evaluasi ini, owner yang merupakan komunikator memberikan penilaian terhadap kinerja seluruh tour leader yang merupakan komunikan. Berdasarkan pernyataan – pernyataan seluruh informan diatas, pada kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh Scorpion Tour Surabaya tidak mengalami hambatan. Kegiatan evaluasi yang dilakukan berjalan baik karena keaktifan para tour leader dalam memberikan pendapatnya dan meminta pendapat dari tour leader lainnya. Temuan peneliti pada kegiatan evaluasi ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh owner dan tour leader Scorpion Tour Surabaya, fakta yang peneliti temukan pada saat kegiatan evaluasi berlangsung memang benar adanya. Seluruh tour leader aktif dalam memberikan masukan atau pendapat kepada rekan kerja tour leader lainnya.

Dalam hal ini, kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh seluruh anggota Scorpion Tour Surabaya memenuhi tindakan positif yang sesuai dengan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Teori analisis proses interaksi yang disampaikan oleh Robert Bales ini mengatakan “jika masing-masing karyawan tidak berbagi pendapat, maka mereka akan mengalami “masalah dalam evaluasi”. Interaksi yang dilakukan oleh tour leader dan owner Scorpion Tour Surabaya saling memberikan dan meminta pendapat satu sama lain, Sehingga tidak mengalami hambatan atau masalah dalam evaluasi.

C. Faktor Pengambilan Keputusan

Pengambilan Keputusan merupakan suatu hasil dari pemecahan sebuah masalah yang sedang terjadi dan dialami, jawaban yang dihasilkan dari suatu pertanyaan merupakan hasil dari salah satu opsi cadangan dari opsi yang ada sebelumnya. Pengambilan keputusan dilakukan pemimpin dalam penelitian ini adalah owner Scorpion Tour Surabaya untuk menuntaskan kendala yang dihadapi. Dalam teori analisis proses interaksi Robert Bales, faktor pengambilan keputusan yang dilakukan anggota Scorpion Tour Surabaya termasuk dalam kategori sikap positif, sikap yang ditunjukkan oleh masing – masing tour leader menunjukkan sikap menyetujui sebuah keputusan yang diambil untuk kebaikan bersama baik itu di lapangan atau saat pembagian jadwal keberangkatan untuk tour leader. Temuan peneliti pada faktor pengambilan keputusan ini tidak menjadi hambatan bagi seluruh anggota Scorpion Tour Surabaya, karena pernyataan dari informan satu sampai dengan informan ketiga senada dan tidak ada penolakan atau kontra dalam keputusan yang diambil.

Hambatan yang disebabkan oleh Hubungan Kerja antara masing-masing tour leader Scorpion Tour Surabaya

Hubungan kerja berperan penting dalam keberlangsungan jalannya kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada sebuah organisasi. Untuk dapat memperoleh suasana kerja yang baik, harmonis, dan kondusif, maka harus dibentuk hubungan kerja yang baik agar kinerja para karyawan dalam penelitian ini adalah tour leader secara individu maupun organisasi dapat berjalan secara maksimal (Hakim et al., 2018). Pada sub – bab ini peneliti menemukan dua faktor yang menjadi hambatan yang disebabkan oleh hubungan kerja antara masing – masing tour leader Scorpion Tour Surabaya. Kedua faktor tersebut terdiri dari faktor permasalahan

ketegangan, dan faktor reintegrasi. Peneliti memberikan beberapa pertanyaan pada kedua faktor tersebut yang diungkapkan oleh informan Scorpion Tour Surabaya.

A. Faktor Ketegangan

Faktor pertama yaitu permasalahan ketegangan antara masing – masing tour leader, faktor ketegangan ini disebabkan karena terdapat konflik yang terjadi antara masing – masing tour leader Scorpion Tour Surabaya. Peneliti menemukan konflik yang terjadi oleh sesama tour leader menyebabkan kegiatan tour menjadi terhambat karena ketegangan yang terjadi. Peneliti menemukan bahwa permasalahan yang terjadi pada Scorpion Tour Surabaya sering dialami oleh sesama *tour leader*. Ketegangan yang terjadi disebabkan gestur tubuh dan perbedaan bahasa. Sedangkan, pada penelitian ini faktor ketegangan terjadi karena terdapat anggota yang memperlihatkan dramatisasi sikap negatif yaitu bercerita tidak dengan sesuai fakta. Hal itu termasuk dalam teori analisis proses interaksi Robert Bales “jika ada dramatisasi yang tidak mencukupi maka akan terjadi permasalahan ketegangan antara anggota satu dengan yang lain.

B. Faktor Integrasi

Integrasi merupakan sebuah cara untuk menyatukan karyawan dalam penelitian ini adalah tour leader yang memiliki tujuan yang baik demi keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan. Faktor integrasi merupakan hal yang penting supaya tour leader dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya merasa aman dan nyaman. Apabila kondisi ini tidak memiliki kejelasan, maka akan menimbulkan konflik antara sesama tour leader bahkan juga dapat menimbulkan konflik antara tour leader dengan owner. Dalam faktor integrasi, peneliti melakukan wawancara kepada owner Scorpion Tour Surabaya. Dalam faktor ini peneliti menemukan Kuatnya rasa persaudaraan dan kekeluargaan pada Scorpion Tour Surabaya ini ditunjukkan dengan pernyataan kedua tour leader yang merasa respect kepada owner. Temuan peneliti menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi pada faktor integrasi dapat diatasi dengan cepat karena adanya rasa saling menghormati, dan sikap ramah yang ditunjukkan oleh *owner* kepada seluruh *tour leader*.

Hambatan Komunikasi Scorpion Tour Surabaya

Hambatan pasti akan terjadi walaupun setiap organisasi berusaha untuk menghindarinya. Dalam sebuah organisasi, komunikasi yang dilakukan tidak selalu berjalan dengan mulus. Oleh karena itu, perlu diketahui beberapa hambatan dalam komunikasi agar dapat meminimalisir dan komunikasi organisasi berjalan efektif. Terdapat beberapa gangguan yang menyebabkan hambatan komunikasi yaitu, gangguan teknis, gangguan semantik dan psikologi, gangguan fisik dan status, gangguan kerangka berpikir, gangguan perbedaan budaya.

Gangguan Teknis, terjadi karena kesalahan suatu alat yang digunakan dalam berkomunikasi tidak digunakan secara maksimal dan mengalami gangguan. Sehingga, informasi yang ditransformasikan sulit untuk diterima dan dipahami oleh komunikan. Dalam penelitian ini peneliti menemukan gangguan teknis yang terjadi tidak disebabkan karena alat komunikasi yang digunakan mengalami gangguan. Tetapi, tour leader tidak maksimal dalam menggunakan alat komunikasi yang telah disediakan oleh owner Scorpion Tour Surabaya. Gangguan teknik ini sering terjadi pada faktor komunikasi. Pada faktor komunikasi owner Scorpion Tour Surabaya menjelaskan bahwa tour leader sering lupa dalam memberikan informasi di grup WhatsApp. Selain itu, Putra Bima selaku penanggung jawab selama perjalanan (PIC) juga menjelaskan bahwa volume alat komunikasi di lapangan yaitu HT (Handy Talkie) sering dkecilkan bahkan dimatikan sehingga tour leader tidak mendengar arahan dan informasi dari PIC.

Gangguan Semantik dan Psikologi, disebabkan kesalahan pada bahasa yang digunakan. Sedangkan gangguan psikologi terjadi karena disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri setiap individu. Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan Scorpion Tour Surabaya tidak terjadi gangguan semantik selama kegiatan tour berlangsung baik itu di lokasi wisata

maupun pada saat kegiatan evaluasi. Hal itu disebabkan karena owner Scorpion Tour Surabaya membebaskan tour leader untuk menggunakan bahasa daerah yaitu bahasa Jawa kepada sesama tour leader, meskipun terdapat perbedaan suku namun, seluruh tour leader Scorpion Tour Surabaya fasih dalam menggunakan bahasa Jawa. Tetapi, untuk berkomunikasi dengan peserta tour, owner mewajibkan tour leader menggunakan bahasa Indonesia. Selanjutnya tidak terjadi gangguan psikologi yang menyebabkan hambatan dalam Scorpion Tour Surabaya baik itu dari owner maupun tour leader. Hal itu dapat dilihat pada faktor evaluasi dan pengawasan, jika terjadi konflik antara tour leader maka owner langsung mengadakan evaluasi ketika sampai di Hotel.

Gangguan Fisik dan Status, disebabkan karena kondisi geografis contohnya kondisi tubuh apakah sehat secara jasmani, sedangkan gangguan status contohnya jarak sosial di antara peserta komunikasi, seperti junior dan senior atau owner dan tour leader. Berdasarkan hasil wawancara terhadap seluruh informan yang telah dilakukan peneliti, terdapat hambatan pada gangguan fisik. Hambatan yang terjadi pada gangguan fisik karena kondisi tour leader yang lelah, sehingga tingkat konsentrasi menurun yang menyebabkan para tour leader tidak dapat memberikan dan menerima informasi dengan baik. Hambatan pada gangguan fisik ini sering terjadi pada saat perjalanan kembali menuju Surabaya. Selanjutnya pada gangguan status terlihat dari hasil wawancara pada faktor integrasi, Scorpion Tour Surabaya tidak mengalami hambatan karena sudah terbentuknya hubungan kekeluargaan yang sangat erat. Owner dan tour leader saling membaur, berkumpul, liburan bersama, dan berdiskusi tentang pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Owner Scorpion Tour Surabaya memposisikan dirinya sebagai kakak untuk para tour leadernya, sehingga mereka bisa berbagi cerita tentang kehidupan pribadinya. Oleh karena itu, hubungan yang terjalin sangat erat dan tidak mengalami hambatan pada gangguan status.

Gangguan Kerangka Berpikir, gangguan ini terjadi karena terdapat perbedaan persepsi antara owner dan tour leader, maupun sesama tour leader terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Dalam penelitian ini peneliti menemukan terjadi hambatan pada gangguan kerangka berpikir. Hal tersebut ditemukan peneliti pada faktor ketegangan, berdasarkan hasil wawancara pada faktor ketegangan pernah terjadi konflik antara tour leader karena perbedaan pendapat yang menyebabkan terjadinya hambatan di lokasi wisata ketika kegiatan tour berlangsung.

Gangguan Perbedaan Budaya, terjadi karena adanya perbedaan norma, nilai-nilai, dan kebiasaan yang dianut oleh pihak-pihak yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Seperti yang telah dijelaskan peneliti pada gangguan semantik, meskipun tour leader terdapat perbedaan suku dan budaya dalam Scorpion Tour Surabaya namun, seluruh tour leader Scorpion Tour Surabaya fasih dalam menggunakan bahasa Jawa. Sehingga gangguan budaya tidak menjadi hambatan selama proses komunikasi baik itu dalam pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Upaya Meningkatkan Kinerja Tour Leader Scorpion Tour Surabaya

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan, oleh karena itu, upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah sebuah tugas bagi setiap pimpinan perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan menjadi sangat penting karena penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan dapat memberi dampak yang sangat berarti. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan owner Scorpion Tour Surabaya selalu memberikan rewards kepada tour leader dengan menambahkan gaji yang mereka terima, apabila kegiatan tour yang telah dilaksanakan berjalan dengan lancar dan mendapat apresiasi dan kepuasan dari peserta tour. Selain itu, owner Scorpion Tour Surabaya juga mengajak seluruh tour leader untuk liburan bersama setelah selesai seluruh jadwal

kegiatan tour. Hal itu menjadikan motivasi untuk tour leader dalam bekerja dan meminimalisir hambatan yang terjadi di lapangan.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang penelitian temukan tentang Hambatan Komunikasi Organisasi yang terjadi pada Tour Leader Scorpion Tour Surabaya dapat disimpulkan berdasarkan enam faktor yang mempengaruhi terjadinya hambatan komunikasi organisasi dan tujuan komunikasi dalam upaya meningkatkan kinerja tour leader. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya hambatan komunikasi organisasi dimulai pada faktor komunikasi, evaluasi dan pengawasan, pengambilan keputusan, permasalahan ketegangan, dan yang terakhir faktor integrasi.

Dari seluruh faktor tersebut yang menunjukan sikap negatif dan dapat menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi organisasi yaitu, faktor komunikasi Scorpion Tour Surabaya menunjukkan bahwa terdapat hambatan antara anggota baik owner dengan tour leader dan tentunya antara tour leader dengan tour leader. Pada kategori ini Scorpion Tour Surabaya menunjukkan sikap negatif, hal itu ditunjukkan pada proses saling berbagi informasi yang terjadi selama kegiatan tour berlangsung, telah dilaksanakan dengan baik namun tidak maksimal karena kurangnya konsentrasi sehingga menyebabkan hambatan. Selanjutnya, pada faktor ketegangan ditunjukkan pada saat terjadi konflik dengan sesama tour leader terdapat salah satu tour leader yang memperlihatkan sikap dramatisasi sehingga menyebabkan hambatan dalam Scorpion Tour Surabaya.

Sedangkan empat faktor lainnya menunjukkan sikap positif yaitu pada faktor, evaluasi, pengawasan, pengambilan keputusan, dan faktor integrasi, Scorpion Tour Surabaya menunjukkan bahwa seluruh anggota baik owner dan tour leader menunjukkan sikap positif dengan bersikap ramah, sikap menyetujui, saling memberikan pendapat dan saran. Hal ini termasuk dalam teori Robert Bales sehingga faktor-faktor tersebut berpotensi kecil untuk menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi pada Scorpion Tour Surabaya. Terdapat juga gangguan-gangguan yang terjadi sehingga menyebabkan hambatan dalam Scorpion Tour Surabaya, gangguan tersebut terjadi pada gangguan teknis, gangguan fisik, dan gangguan kerangka berpikir.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan yaitu :

1. Bagi tour leader Scorpion Tour Surabaya yang pertama, perlu ditingkat keaktifan tour leader dalam meminta informasi dan membagi informasi agar hambatan pada faktor komunikasi dapat diminimalisir, terutama keaktifan dalam membuka grup *WhatsApp* dan menyala Handy Talkie karena informasi selalu disampaikan pada media tersebut. Untuk faktor-faktor lainnya yang sudah dijelaskan pada hasil dan pembahasan perlu dipertahankan dan ditngkatkan agar kegiatan tour berjalan dengan maksimal.

2. Bagi *Owner* Scorpion Tour Surabaya, pertahankan sikap ramah yang sudah dibangun dengan tour leader, dan tetap mengevaluasi dan mengawasi kinerja tour leader dengan cara yang telah diterapkan. Dan yang terakhir tetap melibatkan tour leader dalam pengambilan keputusan karena proses saling berbagi saran, opini, dan pendapat akan meminimalisir terjadinya hambatan selama kegiatan tour berlangsung.

3. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan refrensi atau acuan dan gambaran bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam ruang lingkup hambatan komunikasi organisasi dan peneliti menyarankan untuk dapat memperdalam lagi fokus penelitian yang akan dilakukan guna menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Alvianna, S. (2017). Peran Biro Perjalanan Wisata Sunrise Holiday Tour & Travel Dalam Meningkatkan Minat Wisata Ke Gunung Bromo. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i2.1450>
- Andrianto, N., & Fianto, A. Y. A. (2022). Strategi komunikasi pengembangan kampung wisata Jodipan dan kampung Topeng Malang. *Jurnal Komunikasi Dan Budaya*, 03, 151–156.
- Arief, M., Sara, S. J., & Ekoputro, W. (2023). Pengaruh Terpaan Akun Instagram Balai Taman Nasional Komodo Terhadap Minat Berkunjungwisatawan Domestik. *SEMAKOM: SEMINAR NASIONAL MAHASISWA KOMUNIKASI Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 92–98.
- Hakim, Y. R. Al, Irfan, M., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2018). Peranan Hubungan Kerja, Pengembangan Karir, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Global*, 03(01), 37–45.
- imron adrian. (2023). *Hambatan Komunikasi Antar Budaya Masyarakat Suku Nias*. 20.
- Kusumaningrum, H., & Amirullah, R. (2023). *Persepsi Anggota Bonek Mania terhadap Tragedi Kanjuruhan. (Bonek Mania Members' Perceptions of the Kanjuruhan Tragedy)*. 8–14.
- Littlejohn, S. W. (2011). *Theories of Human Communication*.
- Pratiwi, E., Ismail, A. U., & Sukmawati, L. (2022). Analisis Proses Interaksi dan Perilaku Komunikasi dalam Kelompok Tarekat Tijaniyah di Zawiyah Serang Kabupaten Bekasi. *INTERAKSI PERADABAN: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 2(1), 21–40. <https://doi.org/10.15408/interaksi.v2i1.26287>
- Retnasary, M., & Aurelia, G. (2024). *Triwikrama : Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial ANALISIS KETERAMPILAN INTERPERSONAL DALAM PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TOUR LEADER DI JALAN DULU AJA TOUR & TRAVEL* Maya Retnasary , Gita Aurelia Avivian *Triwikrama : Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*. 3(2), 133–144.
- Rochman, S. (2021). *Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus LPP TVRI Stasiun Bengkulu)*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/5939>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.