



## Analisis Iklim Komunikasi Organisasi pada *Travel Agent Real Bali Holidays*

Ni Made Ayu Andriani Ratu Bulan<sup>1\*</sup>, Anak Agung Ngurah Eddy Supriyadinata Gorda<sup>2</sup>, Melati Budi Srikandi<sup>3</sup>, Decky Cipta Indrashwara<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

Email: [ratubulan03@gmail.com](mailto:ratubulan03@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [eddy.supriyadinata@gmail.com](mailto:eddy.supriyadinata@gmail.com)<sup>2</sup>, [melatibs@gmail.com](mailto:melatibs@gmail.com)<sup>3</sup>, [ciptaindrashwara@gmail.com](mailto:ciptaindrashwara@gmail.com)<sup>4</sup>

\*Penulis Korespondensi: [ratubulan03@gmail.com](mailto:ratubulan03@gmail.com)

**Abstract.** This research is motivated by the highly competitive dynamics of the tourism industry in Bali, which demands effective internal coordination. The study aims to analyze the organizational communication climate implemented at Travel Agent Real Bali Holidays, focusing on the aspects of openness, effectiveness, and communication sustainability. The research method used is qualitative descriptive, with data collection techniques through non-participatory observation, semi-structured interviews, and document studies. Research informants were determined using purposive sampling from management, employees across various divisions, and external partners. The results indicate that the organizational communication climate at Real Bali Holidays is flexible and adaptive to operational needs. Communication openness is evident from the space provided for organization members to convey ideas and constraints without rigid structural barriers. Communication effectiveness is supported by the use of integrated communication channels that ensure message clarity and minimize misunderstandings. Communication sustainability is maintained through consistent interaction patterns in daily work activities, although most practices remain informal. These findings emphasize that a conducive communication climate plays a vital role as the foundation for cross-divisional work coordination. The implication of this research is the need to strengthen the communication system through formal procedure standardization to support organizational sustainability amidst industry competition.

**Keywords:** Communication Climate; Communication Effectiveness; Communication Openness; Communication Sustainability; Tourism Industry.

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dinamika industri pariwisata di Bali yang sangat kompetitif, sehingga menuntut efektivitas koordinasi internal pada agen perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam iklim komunikasi organisasi yang diterapkan di *Travel Agent Real Bali Holidays*, dengan fokus pada aspek keterbukaan, efektivitas, dan keberlanjutan komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi nonpartisipatif, wawancara semiterstruktur, dan studi dokumen. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan pihak manajemen, karyawan berbagai divisi, dan mitra eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi di *Travel Agent Real Bali Holidays* bersifat fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan operasional. Keterbukaan komunikasi terlihat dari adanya ruang bagi anggota organisasi untuk menyampaikan ide dan kendala tanpa hambatan struktural yang kaku. Efektivitas komunikasi didukung oleh penggunaan saluran komunikasi terintegrasi yang memastikan kejelasan pesan dan meminimalkan kesalahpahaman. Keberlanjutan komunikasi terjaga melalui pola interaksi yang konsisten dalam aktivitas kerja harian, meskipun sebagian besar praktik masih bersifat informal. Temuan ini menegaskan bahwa iklim komunikasi yang kondusif berperan penting sebagai fondasi koordinasi kerja lintas divisi. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan sistem komunikasi melalui standarisasi prosedur formal untuk mendukung keberlanjutan organisasi di tengah persaingan industri.

**Kata kunci:** Efektivitas Komunikasi; Iklim Komunikasi Organisasi; Industri Pariwisata; Keberlanjutan Komunikasi; Keterbukaan Komunikasi.

### 1. LATAR BELAKANG

Kemajuan pulau Bali tidak hanya bergantung pada keindahan alam dan keberagaman budaya tetapi juga bergantung pada kualitas layanan di industri pariwisata (Murdana, 2022). Kepuasan wisatawan terlihat dari kualitas layanan yang diberikan tenaga kerja di dalamnya, jika kualitas layanan yang diberikan optimal, maka akan meningkatkan kepercayaan dan

loyalitas pelanggan. Sektor pariwisata di Provinsi Bali menunjukkan adanya dinamika yang sangat kompetitif dengan adanya fluktuasi jumlah biro perjalanan khususnya di Kota Denpasar (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2025). Para pelaku usaha di industri pariwisata dituntut untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan optimal (Fitrianti & Sonani, 2022). Dalam menghadapi tantangan tersebut, efektivitas komunikasi internal menjadi hal yang sangat krusial dalam mengelola koordinasi antar divisi (Rasyid dkk., 2023). Permasalahan komunikasi internal sering kali muncul dalam bentuk kurangnya keterbukaan komunikasi, instruksi yang tidak jelas, dan pengalihan tugas yang tidak terkoordinasi (Mahena dkk., 2025). Fenomena tersebut teridentifikasi pada *Travel Agent Real Bali Holidays* yang beroperasi sebagai *Destination Management Company* (DMC) dengan model *Bussiness to Bussiness* (B2B) di Kota Denpasar.

Kompleksitas alur kerja lintas divisi yang tinggi pada perusahaan tersebut menuntut adanya penguatan iklim komunikasi organisasi untuk memastikan keterbukaan informasi dan kejelasan instruksi. Iklim komunikasi organisasi berperan sebagai fondasi utama yang membentuk pola komunikasi, alur informasi, dan efektivitas dalam koordinasi. Pengembangan alur komunikasi internal yang lebih efisien tidak hanya mencegah terjadinya pengulangan informasi tetapi juga memperkuat kolaborasi lintas divisi (Rasyid dkk., 2023). Melalui peningkatan iklim komunikasi yang adaptif, proses pengalihan tugas dapat berjalan lebih terstruktur dan meminimalkan risiko miskomunikasi (Izak dkk., 2024). Miskomunikasi dalam sektor pariwisata dapat berdampak pada kesalahan pemesanan, ketidaksesuaian jadwal perjalanan, dan kehilangan kesempatan bisnis (Bhimanatham & Iyer, 2024).

Redding, C., menjelaskan bahwa keterbukaan dan efektivitas komunikasi berfungsi memperkuat hubungan serta dukungan tujuan kolektif (Muspawi dkk., 2023). Komunikasi dalam organisasi memberikan segala informasi yang diperlukan bagi anggota organisasi untuk membentuk sebuah keputusan, sehingga karyawan dapat beradaptasi dengan cepat dan mampu memenuhi standar layanan yang ditetapkan (Cyrious & Adriana, 2023). Arus informasi yang transparan dan mudah diakses tidak hanya mengurangi kesalahpahaman tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pertumbuhan kolaborasi (Harianja dkk., 2025). Selain itu, komunikasi yang ditandai dengan kejelasan dan kecepatan respons memperkuat koordinasi lintas divisi yang dibutuhkan pada organisasi dengan struktur kerja yang kompleks (Fatmawati, 2022).

Penelitian terdahulu mengenai iklim komunikasi organisasi telah dibahas dalam konteks lembaga pendidikan (Hikmalia & Toni, 2023) serta lembaga pemerintah (Anggraini & Hartono, 2021; Rahmawati & Khoerunnisa, 2023). Namun, penelitian tersebut belum

menyoroti secara spesifik bagaimana iklim komunikasi organisasi dalam koordinasi lintas divisi di industri jasa pariwisata yang memiliki kompleksitas alur kerja. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai iklim komunikasi organisasi yang diterapkan di *Travel Agent Real Bali Holidays*. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait iklim komunikasi organisasi yang lebih efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi organisasi menurut Joseph A. DeVito (2016) didefinisikan sebagai sebuah usaha pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam kelompok formal atau pun informal di dalam sebuah organisasi (Siregar dkk., 2021). Proses ini melibatkan perilaku pengorganisasian terhadap individu yang terlibat dalam transaksi komunikasi untuk memberikan makna atas interaksi yang terjadi (Siregar dkk., 2021). Dalam perkembangannya, komunikasi dalam organisasi perlu dipahami sebagai fenomena yang dinamis dan terus mengalami perubahan sesuai dengan tantangan lingkungan kerja (Izak dkk., 2024). Fungsi komunikasi dalam organisasi menurut Sendjaja (2007) mencakup empat aspek utama yaitu fungsi informatif sebagai sistem pengolah informasi, fungsi regulatif yang berkaitan dengan pedoman kerja, fungsi persuasif untuk memotivasi melalui pendekatan kolaboratif, serta fungsi integratif yang mendukung koordinasi antar anggota (Asri, 2022).

Iklim komunikasi organisasi menurut Cheney, G., (1983) merupakan keadaan kualitatif yang tercipta dari hubungan yang berkelanjutan antar anggota organisasi yang mencakup elemen kognitif, afektif, dan perilaku (Muspawi dkk., 2023). Menurut Redding, C., iklim komunikasi organisasi merujuk pada pandangan dan sikap anggota mengenai seberapa terbuka, efektif, dan berkelanjutan kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam organisasi (Muspawi dkk., 2023). Redding, C., menjelaskan konsep iklim komunikasi organisasi terdiri dari tiga aspek yaitu keterbukaan komunikasi, efektivitas komunikasi, dan keberlanjutan komunikasi. Keterbukaan komunikasi mencerminkan tingkat kebebasan yang dimiliki anggota organisasi untuk menyampaikan informasi, pendapat dan gagasan mereka tanpa adanya rasa takut ataupun hambatan sehingga menciptakan lingkungan kerja yang positif. Efektivitas komunikasi mencerminkan kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif sebagai kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang efektif mampu mengurangi kesalahpahaman dan konflik serta memperkuat kerja sama. Sedangkan keberlanjutan komunikasi mengindikasikan bahwa komunikasi merupakan bagian integral dari aktivitas sehari-hari organisasi. Komunikasi yang

berkelanjutan memudahkan pertukaran informasi teratur, memperkuat hubungan antar anggota organisasi, serta mendukung proses inovasi dan pembelajaran (Muspawi dkk., 2023).

Pace dan Faules (2010) menjelaskan dimensi iklim komunikasi organisasi meliputi adanya kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, serta keterbukaan dalam komunikasi dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya (Hikmalia & Toni, 2023). Komitmen terhadap tujuan organisasi dan perhatian terhadap kesejahteraan anggota juga menjadi faktor penting dalam membentuk iklim komunikasi organisasi yang sehat (Hikmalia & Toni, 2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi organisasi menurut Yoena (2013) terdiri dari keterampilan komunikasi individu, dukungan sosial, dan lingkungan fisik. Keterampilan komunikasi yang baik dari setiap anggota memudahkan aliran informasi dan meminimalkan potensi kesalahpahaman. Sementara itu, dukungan sosial menciptakan lingkungan kerja yang saling percaya sehingga konflik dapat diselesaikan dengan lebih baik (Muspawi dkk., 2023). Dalam sektor pariwisata, komunikasi internal yang dilakukan oleh pimpinan memiliki peran strategis dalam mengarahkan aktivitas operasional dan menjaga stabilitas koordinasi tim (Murdana, 2022). Selain itu, interaksi yang terbangun melalui sistem komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor penentu manajemen sumber daya manusia untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif (Usman dkk., 2023).

Penelitian terdahulu memberikan dasar bagi pemahaman iklim komunikasi organisasi. Hikmalia dan Toni (2023) menekankan pentingnya iklim harmonisasi komunikasi untuk optimalisasi lingkungan kerja. Anggraini dan Hartono (2021) menunjukkan bahwa keterbukaan dan partisipasi merupakan elemen kunci, namun dukungan interpersonal tetap diperlukan agar komunikasi berjalan secara menyeluruh. Kualitas kepemimpinan juga diidentifikasi sebagai faktor pembentuk suasana kerja yang menyenangkan dan mendukung tercapainya tujuan kolektif (Rahmawati & Khoerunnisa, 2023). Selain itu, kepuasan terhadap pola komunikasi yang terjalin dalam organisasi memiliki kaitan yang erat dengan keterlibatan dan kontribusi anggota dalam menjalankan tugas-tugas organisasi (Maharani, 2023). Secara keseluruhan, literatur ini menegaskan bahwa iklim komunikasi organisasi yang terbuka dan sistematis menjadi fondasi bagi keberlanjutan koordinasi internal perusahaan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi komunikasi organisasi dan implikasinya terhadap kinerja karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Observasi dilakukan secara nonpartisipatif untuk menangkap dinamika komunikasi

dalam interaksi sehari-hari di kantor *Travel Agent Real Bali Holidays*. Wawancara yang dilakukan bersifat semiterstruktur untuk menggali persepsi dan pengalaman personal karyawan secara mendalam. Studi dokumen berfungsi sebagai bahan triangulasi untuk meningkatkan validitas data penelitian (Sugiyono, 2024). Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yaitu memiliki keterlibatan langsung dalam proses koordinasi, memiliki masa kerja minimal satu tahun dan bersedia menjadi informan secara terbuka dalam memberikan pengalaman personal, sehingga informan terdiri dari pihak manajemen, karyawan berbagai divisi, dan mitra eksternal. Lokasi penelitian dilakukan di kantor *Travel Agent Real Bali Holidays*. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman meliputi proses pengumpulan data, konsensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil wawancara dari berbagai informan dan triangulasi teknik dengan mengecek data menggunakan metode observasi dan studi dokumen (Sugiyono, 2024). Batasan penelitian ini berfokus secara internal pada analisis aspek keterbukaan komunikasi, efektivitas komunikasi, dan keberlanjutan komunikasi di *Travel Agent Real Bali Holidays*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

###### *Penjelasan Hasil Wawancara dan Observasi*

*Travel Agent Real Bali Holidays* merupakan perusahaan yang bergerak sebagai *Destination Management Company* (DMC) dengan model *Bussiness to Bussiness* (B2B) yang menuntut koordinasi internal yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi di perusahaan ini bersifat fleksibel dan adaptif terhadap dinamika industri pariwisata. Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Ringkasan Hasil Wawancara.

Informan	Persepsi Keterbukaan	Persepsi Efektivitas	Persepsi Keberlanjutan
<b>Human Resource Department (HRD)</b>	Keterbukaan tinggi, budaya kekeluargaan memungkinkan karyawan menyampaikan pendapat tanpa tekanan dan hierarkis kaku.	Efektif melalui <i>briefing</i> rutin, grup <i>WhatsApp</i> , dan koordinasi berbasis <i>job description</i> .	Cukup berkelanjutan, namun masih memerlukan penguatan motivasi dan target agar komunikasi tidak bersifat monoton.
<b>Product Manager</b>	Sangat terbuka terhadap ide dan	Efektif, komunikasi dua	Berkelanjutan karena

	kritik untuk pengembangan produk dan pemasaran.	arah berjalan intensif melalui email, tatap muka, dan grup WhatsApp.	komunikasi menjadi alat utama dalam menyelesaikan kendala operasional.
<b>Product Supervisor</b>	Keterbukaan sangat tinggi, bebas menyampaikan pendapat kepada atasan maupun rekan kerja.	Sangat efektif dalam mencegah miskomunikasi dan mempercepat penyelesaian pekerjaan.	Sangat penting berkelaanjutan untuk menjaga kerja tim dan hubungan kerja harmonis.
<b>Accounting</b>	Terbuka tanpa senioritas dan hambatan struktural.	Cukup efektif, terutama untuk koordinasi lintas divisi terkait pembayaran. Efektif dalam operasional harian melalui komunikasi informal dan koordinasi lintas divisi.	Berkelaanjutan, meskipun terdapat kendala jika rekan kerja sulit dihubungi. Berkelaanjutan sebagai prasyarat menjaga kelancaran kerja, meskipun tidak selalu berbasis target.
<b>Admin</b>	Terbuka saat diskusi dan rapat.	Efektif dalam mendukung pengambilan keputusan cepat dan penyelesaian konflik operasional.	Sangat penting untuk menjaga kelancaran layanan dan hubungan internal.
<b>Operation</b>	Terbuka, masukan dapat disampaikan meskipun tidak semua diterima secara langsung.	Sangat efektif, komunikasi terstruktur dari atasan ke bawahan mendukung kualitas kerja.	Berkelaanjutan karena berkontribusi pada kenyamanan kerja, produktivitas, dan komitmen.
<b>Digital Marketing</b>	Sangat terbuka dan fleksibel dalam menyampaikan ide serta kritik konstruktif	Cukup efektif, namun dipengaruhi instruksi atasan yang berubah-ubah atau tidak seragam.	Sangat penting untuk jangka panjang, terutama dalam menjaga keadilan, evaluasi, dan inovasi.
<b>Contracting</b>	Terbuka lintas generasi dan jabatan, meskipun terkadang terhambat faktor personal.	Efektif untuk menghindari pekerjaan ganda dan mempercepat	Berkelaanjutan karena menjadi dasar kerja tim
<b>Product</b>	Terbuka dan partisipatif dalam diskusi		

<b>Mitra Transport</b>	pemecahan masalah.	penyelesaian tugas.	dan penyelesaian konflik.
	Sangat terbuka dalam relasi eksternal, komunikasi bersifat kekeluargaan.	Efektif dan jelas dalam koordinasi kerja sama operasional	Sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan kerja sama jangka panjang.

Berdasarkan tabel hasil ringkas menunjukkan bahwa komunikasi internal di perusahaan ini dapat berjalan secara terbuka, efektif dan berkelanjutan. Interaksi antar karyawan dan antara karyawan dengan atasan dapat berlangsung secara intens, fleksibel, dan tidak kaku secara struktural. Interaksi tersebut dapat berlangsung dalam situasi formal seperti rapat kerja maupun dalam interaksi informal selama aktivitas sehari-hari. Meskipun terdapat hambatan seperti instruksi atasan yang dapat berubah-ubah ataupun faktor personal, secara umum komunikasi tetap berlangsung terbuka dan inklusif sehingga menciptakan rasa nyaman dan transparansi yang menjadi fondasi utama dalam hubungan kerja di perusahaan tersebut. Selain itu, penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti *briefing* rutin, grup *WhatsApp*, *email* hingga koordinasi secara langsung membuat komunikasi menjadi lebih mudah dan efektif dalam mencegah miskomunikasi, pekerjaan ganda serta mempercepat penyelesaian kendala operasional harian. Pihak mitra juga menjelaskan bahwa pola komunikasi kekeluargaan menjadi kunci keberlangsungan kerja sama.

Hasil observasi nonpartisipatif yang telah dilakukan juga mendukung hasil wawancara tersebut. Suasana kerja secara umum dapat berlangsung secara kondusif dan mendukung terjalannya komunikasi yang efektif antar karyawan maupun antara karyawan dan atasan. Lingkungan kantor terasa nyaman dan produktif yang didukung oleh kebijakan fleksibel seperti pemutaran musik serta adanya keseimbangan antara interaksi formal dan informal melalui gurauan ringan antar karyawan. Hubungan profesional yang dibangun di atas rasa saling menghargai juga tercermin dalam interaksi yang inklusif tanpa praktik senioritas yang kaku. Secara keseluruhan, temuan observasi ini secara konsisten memperkuat data wawancara bahwa iklim komunikasi organisasi yang terbuka, kolaboratif dan suportif di *Travel Agent Real Bali Holidays* menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja karyawan.

## Pembahasan

### ***Iklim Komunikasi Organisasi di Travel Agent Real Bali Holidays***

*Travel Agent Real Bali Holidays* merupakan perusahaan yang bergerak sebagai *Destination Management Company* (DMC) dengan model *Bussiness to Bussiness* (B2B) yang menuntut koordinasi internal yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi di perusahaan ini bersifat fleksibel dan adaptif terhadap dinamika operasional industri pariwisata. Komunikasi internal berlangsung secara relatif terbuka melalui pendekatan kekeluargaan. Kondisi ini memungkinkan terciptanya suasana kerja yang kondusif, suportif, dan tanpa adanya tekanan struktural yang kaku serta minim terjadinya konflik. Interaksi harian yang intens antar divisi mendukung kelancaran operasional, terutama dalam penanganan permintaan paket wisata yang bersifat dinamis. Praktik komunikasi ini menjalankan fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif.

### ***Keterbukaan Komunikasi***

Keterbukaan komunikasi di *Travel Agent Real Bali Holidays* mencerminkan adanya pertukaran informasi dan pesan secara bebas, transparan, dan responsif. Karyawan memiliki kebebasan untuk menyampaikan pendapat, kendala, maupun klarifikasi instruksi kerja tanpa adanya hambatan yang kaku. Keterbukaan ini membangun rasa aman secara psikologis yang mendorong partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan operasional secara lebih komprehensif, sehingga menurunkan tingkat kesalahan teknis dalam penyelesaian tugas. Selain itu, pihak eksternal juga diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, ide, kritik, serta kendala tanpa hambatan sehingga mendukung kolaborasi dan kerja sama perusahaan. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menemukan bahwa keterbukaan komunikasi berperan signifikan dalam mendukung kejelasan informasi (Anggraini & Hartono, 2021). Meskipun demikian, terdapat indikasi bahwa faktor subjektif individu serta arahan atasan yang kurang konsisten pada kondisi tertentu masih berpotensi membatasi optimalisasi keterbukaan tersebut.

### ***Efektivitas Komunikasi***

Efektivitas komunikasi internal di perusahaan ini diwujudkan melalui penggunaan saluran informasi yang terintegrasi seperti grup *WhatsApp* dan *briefing* rutin, *email* hingga koordinasi secara langsung. Kejelasan informasi dan kecepatan respons dalam koordinasi lintas divisi terbukti mampu meminimalkan potensi tumpang tindih pekerjaan dan mampu menghadapi situasi operasional yang mendesak. Informasi terkait pembagian tugas, perubahan agenda kerja hingga koordinasi dengan mitra disampaikan secara langsung dan dikonfirmasi ulang oleh pihak terkait. Pola komunikasi dua arah yang konsisten ini memungkinkan terjadinya kesamaan makna antara pengirim dan penerima pesan sehingga mengurangi potensi

kesalahan kerja sehingga sangat relevan dalam konteks industri pariwisata yang menuntut kecepatan respons, ketepatan informasi serta fleksibilitas dalam menghadapi perubahan situasional. Komunikasi yang efektif berfungsi sebagai mekanisme integratif yang menyelaraskan aktivitas antar unit kerja agar berjalan secara selaras dan efisien. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi internal berkontribusi terhadap kelancaran koordinasi kerja dan minimnya konflik (Hikmalia & Toni, 2023). Meskipun demikian, efektivitas komunikasi di *Travel Agent Real Bali Holidays* yang bersifat responsif dan situasional belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kinerja strategis apabila tidak didukung oleh sistem kerja berbasis target dan perencanaan komunikasi jangka panjang.

### ***Keberlanjutan Komunikasi***

Keberlanjutan komunikasi di *Travel Agent Real Bali Holidays* terjaga melalui pola interaksi yang konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari terutama dalam pengelolaan tugas, koordinasi operasional serta hubungan dengan mitra. Adanya *review* berkala, rapat, dan koordinasi informal diidentifikasi sebagai elemen penting yang menjaga kesinambungan hubungan kerja sama yang stabil dan kepercayaan antar pihak, sehingga mempermudah koordinasi kerja jangka panjang. Pola komunikasi yang berlangsung dua arah dan terjadi umpan balik ini membentuk sistem kerja yang terkoordinasi dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan operasional perusahaan sehingga mendukung stabilitas pelaksanaan kerja secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pandangan penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa komunikasi yang konsisten berkontribusi terhadap loyalitas dan keterikatan kerja (Fatmawati, 2022). Selain itu, kepuasan terhadap pola komunikasi yang berkelanjutan ini memiliki kaitan erat dengan keterlibatan anggota dalam mencapai tujuan organisasi secara kolektif (Maharani, 2023).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Iklim komunikasi organisasi di *Travel Agent Real Bali Holidays* terbentuk melalui praktik komunikasi yang fleksibel dan adaptif terhadap dinamika operasional industri pariwisata. Komunikasi internal berlangsung secara intens, dua arah, dan relatif tanpa adanya tekanan struktural sehingga mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, suportif, serta minim konflik. Kondisi ini secara nyata menjalankan fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif yang mendukung koordinasi kerja, penyelesaian masalah, serta penguatan hubungan kerja lintas divisi. Keterbukaan komunikasi menjadi elemen penting yang

memungkinkan karyawan, manajemen, dan mitra eksternal untuk menyampaikan pendapat, ide, serta kendala kerja tanpa adanya hambatan struktural yang signifikan.

Efektivitas komunikasi internal tercermin melalui kejelasan pesan, penggunaan saluran komunikasi yang terintegrasi, serta adanya umpan balik dua arah yang konsisten sehingga mampu meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan efisiensi kerja. Keberlanjutan komunikasi juga berperan penting dalam menjaga stabilitas hubungan kerja, konsistensi kinerja, serta komitmen dalam jangka panjang. Komunikasi yang berlangsung secara berkesinambungan memungkinkan organisasi mempertahankan keselarasan kerja dan adaptabilitas terhadap perubahan operasional. Meskipun telah berjalan dengan baik, sebagian praktik komunikasi masih bergantung pada kebiasaan informal dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem komunikasi yang terstruktur secara formal.

### **Saran**

Manajemen *Travel Agent Real Bali Holidays* disarankan untuk memperkuat sistem komunikasi internal melalui penyusunan pedoman komunikasi kerja yang jelas dan terdokumentasi agar praktik komunikasi tidak hanya bergantung pada relasi personal. Komunikasi internal perlu diintegrasikan dengan sistem kerja berbasis target serta perencanaan kinerja jangka menengah dan jangka panjang agar berfungsi secara strategis. Keterbukaan komunikasi yang telah terbentuk perlu dijaga dengan memastikan konsistensi arahan pimpinan agar menghindari adanya ambiguitas informasi dalam pengambilan keputusan. Efektivitas komunikasi dapat ditingkatkan melalui optimalisasi forum komunikasi rutin untuk penyamaan persepsi tujuan kerja, evaluasi kinerja, serta refleksi terhadap hambatan operasional. Untuk mendukung keberlanjutan komunikasi, organisasi disarankan membangun mekanisme umpan balik dan evaluasi yang terstruktur agar kualitas komunikasi tetap terjaga meskipun terjadi perubahan situasi kerja atau pergantian personel. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian iklim komunikasi organisasi dengan menambahkan variabel lain serta menggunakan pendekatan metodologis yang lebih beragam untuk memperkaya perspektif penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, M., & Hartono, T. (2021). Iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 3(5), 247. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v3i5.14085>
- Asri, I. (2022). Strategi komunikasi organisasi dalam membangun semangat kerja pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *IKON: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267–285. <https://doi.org/10.37817/ikon.v27i3.2615>

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, Mei). *Banyaknya biro perjalanan wisata menurut kabupaten/kota (unit) tahun 2021–2024*. Dinas Pariwisata Provinsi Bali. <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/Mzg3IzI=/banyaknya-biro-perjalanan-wisata-menurut-kabupaten-kota--unit-.html>

Bhimanatham, A., & Iyer, S. S. (2024). Impact of absenteeism and attendance metrics on employee morale and organizational efficiency. *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 5(7). <https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v5.i7.2024.4875>

Cyrious, & Adriana, E. (2023). Faktor komunikasi efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 194–206. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i3.630>

Fatmawati, I. (2022). Komunikasi organisasi dalam hubungannya dengan kepemimpinan dan perilaku kerja organisasi. *Revorma: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran*, 2(1), 39–55. <https://doi.org/10.62825/revorma.v2i1.18>

Fitrianti, D., & Sonani, N. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri pariwisata di Jawa Barat. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1(3). <https://doi.org/10.57250/ajsh.v1i3.43>

Harianja, M. D. M., Ridha, M., Salmawati, Waduha, S., & Ni'mah, F. (2025). Analisis iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas kerja, kepuasan karyawan, dan kualitas hubungan antar anggota di lingkungan kerja modern. *Jurnal Komunikasi dan Kewirausahaan*, 1(1), 13–20. <https://jurnas.saintekmu.ac.id/index.php/jkk/article/view/169>

Hikmalia, W., & Toni, A. (2023). Menciptakan iklim harmonisasi komunikasi organisasi untuk optimalisasi kinerja pegawai administrasi. *Ekspresi dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 98–107. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i1.4465>

Izak, M., Case, P., & Ybema, S. (2024). Communication in organizations: An overview and provocations. *International Journal of Management Reviews*, 26(4), 628–648. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12374>

Maharani, C. R. (2023). Pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan: Tinjauan literatur. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(5), 2051–2056. <https://doi.org/10.56799/jim.v2i6.1552>

Mahena, Kurniansah, R., & Mau, D. P. (2025). Analisis permasalahan operasional dan peningkatan kualitas layanan di front office Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 14(1), 511–518. <https://doi.org/10.47492/jih.v14i1.3827>

Murdana, I. K. (2022). Peranan komunikasi internal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Ashyana Candidasa Beach Resort Karangasem, Bali. *Jurnal Kepariwisataan*, 21(1), 46–56. <https://doi.org/10.52352/jpar.v21i1.486>

Muspawi, M., Mika, M., Viola, M. A., & Karmila, K. (2023). Iklim komunikasi organisasi. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan di Bidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), 32. <https://doi.org/10.33394/vis.v11i2.8186>

Rahmawati, T. S., & Khoerunnisa, L. (2023). Kualitas kepemimpinan dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(6), 588–599. <https://doi.org/10.25139/jkp.v6i6.5211>

- Rasyid, R., Ariani, D., Anwar, H. M., Syafri, M., & Irvan, M. (2023). The influence of motivation, organizational communication, and job satisfaction on the performance of employees in executive travel services companies. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(5), 2178–2185. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1591>
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, A., Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021). *Komunikasi organisasi* (1st ed.). Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif* (7th ed.). Alfabeta.
- Usman, S., Lasiyatun, K., Kesek, M. N., Riatmaja, D. S., Papia, J. N. T., & B, A. M. (2023). Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (studi literatur manajemen sumber daya). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2). <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8016>