

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM LAYANAN
PERNIKAHAN TERPADU DI KANTOR URUSAN
AGAMA CILACAP SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S. Sos)

Oleh:

IKLIL ZUANA ALFA
NIM. 1717102065

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH
UIN PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PUWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Iklil Zuana Alfa

NIM : 1717102065

Jenjang : S1

Jurusan : Managemen dan Komunikasi Islam

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM LAYANAN PERNIKAHAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA CILACAP SELATAN.”** Ini secara keseluruhan adalah hasil karya atau hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian di rujuk sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akamedik berupa pencabutan gelar dan skripsi yang saya peroleh.

Cilacap, 10 oktober 2022

menyatakan



Iklil Zuana Alfa

1717102065



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53128
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**Pola Komunikasi Organisasi dalam Layanan Pernikahan terpadu di
Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan**

Yang disusun oleh Iklil Zuana Alfa NIM. 1717102065 Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam Jurusan Manajemen dan Komunikasi
Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah
ditujikan pada hari Rabu tanggal **23 November 2022** dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** dalam
(Ilmu Komunikasi) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Muridan M. Ag.
NIP. 197407182005011006

Sekretaris Sidang/Penguji II

Asep Amaludin, M.Si.
NIP. 19867172019031008

Penguji Utama

Dr. H. Mustafa in S. Pd. M. Si.
NIP. 197103022009011004

Mengesahkan,

Purwokerto, 19-12-2022

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M. Ag.
NIP. 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof.K.H.Saifuddin Zuhri

Di Purwokerto

Asslamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, koreksi, telaah dan arahan, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa :

Nama : Iklil Zuana Alfa
NIM : 1717102065
Jenjang : S1
Progam Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Jurusan : Komunikasi Islam
Fakultas : Dakwah
Judul : POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM LAYANAN PERNIKAHAN TERPADU DI KANTOR URUSAN AGAMA CILACAP SELATAN

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat di ajukan kepada Dekan Fakulas Dakwah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 18 oktober 2022

Pembimbing



Muridan, M. Ag.

NIP.197407182005011006

MOTTO

**Penting untuk memastikan bahwa kita berbicara satu sama lain dengan cara yang menyembuhkan bukan dengan cara yang melukai
“Barack Obama”¹**

**“Katakanlah yang benar meskipun itu pahit (berat untuk dikatakan).”
(HR. Ibnu Hibban, no. 2041).²**



¹ Reza Aditia Gradianto *Quoteambition*, ,senin, 14, juni, 2021

² Yufid, Hadist Nabi, Serial Kutipan 30 Desember 2020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas berkat rahmat Allah yang maha kuasa dan segala karunia-Nya, yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada saya selama ini, sampai saat ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada bapak Jamal Lukmanto dan Ibu Muhimah bapak ibu saya yang tersayang, yang selalu mendoakan dan menyemangati segala aspek serta menyayangi saya selama ini, memang ini bukan lah hal membalas segala pengorbanan dan kasih sayangmu. Akan tetapi dengan skripsi ini insya allah dapat mmenjadikan kebahagiaan yang tercipta untuk keluargaku yang tercinta. Serta Untuk Kaka laki-laki ku Mohamad Ryvani aku berterimakasih sudah menjadi soudara dan mensuport segala hal yang di butuhkan dalam pembuatan skripsi sekaligus sebagai teman dalam keluarga ini, tak lupa untuk Apis adik ponakan aku dan mepo kucing yang selalu menjadi teman curhat dan menemani di saat mengerjakan skripsi ini.

Terimakasih untuk keluargaku yang terus mendukung hingga sampai titik ini serta membimbing agar berada di jalur yang baik, terimakasih cinta dan sayang yang kalian berikan, kasihku Anis ismah Amelia yang selalu mengingatkan ku untuk melakukan dan berbuat hal kebaikan seperti mengerjakan skripsi. dan teman-teman “Sobat Iya”, Faiz Romadhon, Andro, Gendin, Yudha, Ardi, Fian, Aizul, Keke, Ica, Rifa, Adenia, Atiatul, yang selalu iya dan selalu kompak, menemani dan selalu ada disetiap momen, teman-teman masa kecil adi, isnan reza, cahyo, arif. Dan juga tak lupa Ela vanesa yang selalu menanyakan bagaimana perkembangan skripsi ini. Terimakasih juga buat catur,yazid,irfan,anas, zaenal,iqrrar teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam, Tuhan bagi segala makhluk yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang menjadi sosok teladan bagi umat manusia. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar S. Sos, dari UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dengan demikian maka peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih peneliti kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M. Ag, Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Uus Uswatusolihah, M.A. Ketua Jurusan Management Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Muridan.M A.g Selaku Pembimbing yang telah membimbing dan menunjukkan perkembangan arus langkah kedepan saya.
5. Seluruh dosen Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmunya serta para jajaran staf yang selalu bekerja keras.
6. Kepala Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan dan Staff pegawai serta penyuluh jajaran pengurus yang bertugas dengan sungguh-sungguh di KUA Cilacap Selatan
7. Penghulu dan penyuluh KUA Cilacap Selatan
8. Bapak, Ibu dan Kaka yang selalu mendukung dan tidak bosan untuk menyemangati saya, serta menyayangi
9. Teman-teman KPI B 2017 yang telah berjuang bersama dalam berproses di Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih ada kekurangan. Mohon kritik dan saran yang membangun, semoga skripsi ini bermanfaat untuk penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Tiada kata selain terimakasih atas do'a, kebaikan, dukungan, dan bantuan para pihak.

Cilacap 10 oktober 2022

Penulis



Iklil Zuana Alfa

Nim : 1717102065



**Pola Komunikasi Organisasi Dalam layanan Pernikahan Terpadu
Di Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan**

Ikhlil Zuana Alfa

NIM 1717102065

ikhlilzuanaalfa@gmail.com

ABSTRAK

Pola komunikasi organisasi merupakan sistem penghubung antara anggota-anggota dalam kelompok organisasi menjadi satu kesatuan yang mampu membentuk pola interaksi sesama anggota dalam organisasi. Pertukaran informasi yang terjadi diantara individu-individu tersebut akan membentuk sebuah pola. Pola komunikasi dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, diantaranya pola komunikasi roda, lingkaran, rantai, Y, dan bintang. Pola di katakan sebagai model, yaitu cara menunjukkan sebuah obyek yang mengandung kompleksitas proses di dalamnya dan hubungan antar unsur-unsur pendukungnya sedangkan organisasi adalah wadah atau struktur unit social yang sengaja di bentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi dalam layanan pernikahan terpadu di kantor urusan Agama Cilacap Selatan, serta apa faktor penghambat dan mendukung pola komunikasi organisasi dalam layanan pernikahan terpadu di kantor urusan agama Cilacap Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*), dimana jenis penelitian lapangan dapat diamati secara langsung untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan di lapangan dan menggunakan penelitian studi kasus (*Case Studies*) dengan tujuan memperoleh makna, menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pengalaman secara mendalam secara utuh dari individu, kelompok atau situasi tertentu.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwasanya KUA Cilacap Selatan menjadi indikator dengan menggunakan pola komunikasi menurut Devito yakni pola Rantai di gunakan ketika sedang pembagian tugas atasn dengan bawahan, Roda di gunakan ketika dalam *eksekusi* di lapangan, Bintang di gunakan di dalam rapat dan Lingkaran di gunakan dalam pelayanan berbasis *offline* atau *online*. Yang sangat relevan di gunakan.

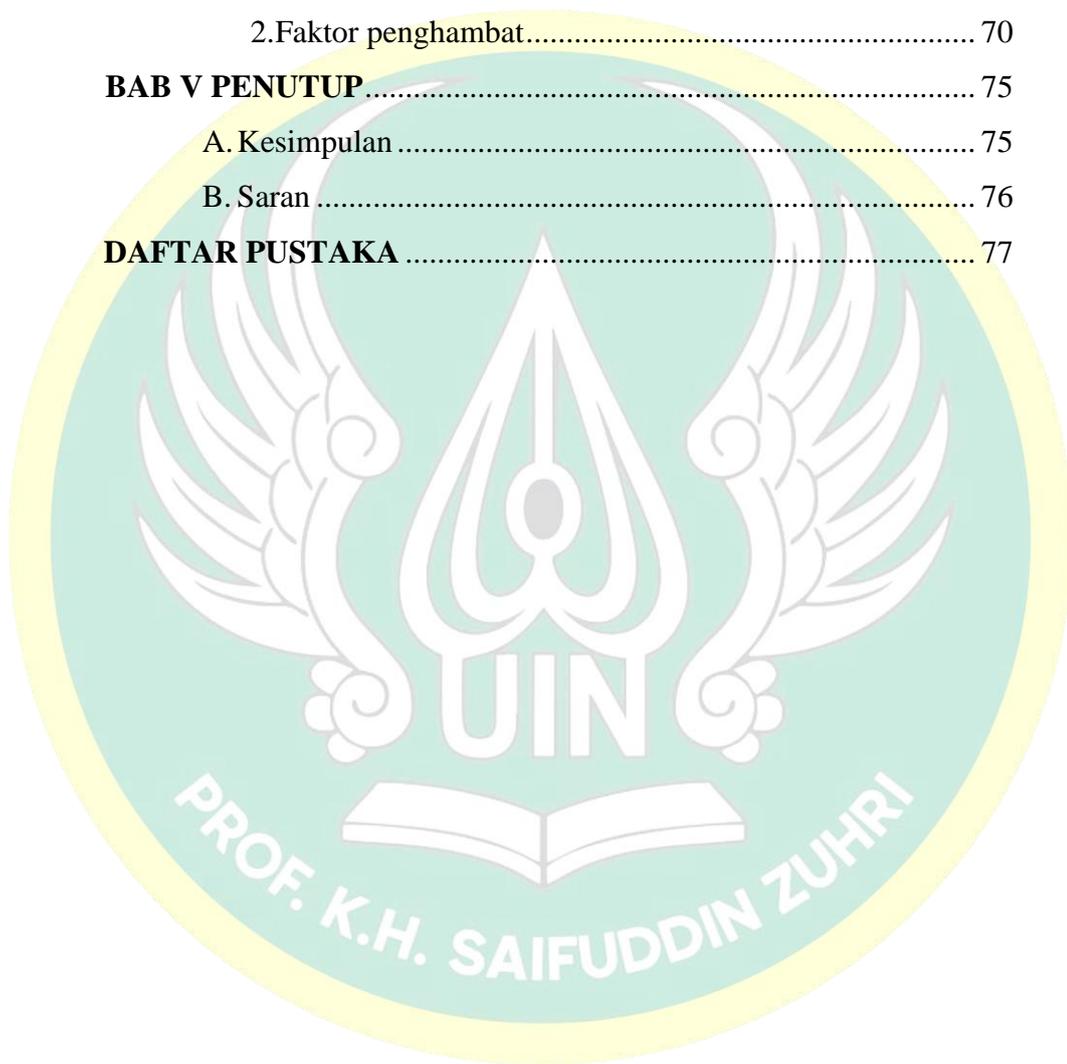
Kata Kunci : Pola Komunikasi Organisasi, Layanan Terpadu, KUA (kantor urusan agama

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGHANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	4
1. Pola Komunikasi organisasi	5
2. Komunikasi organisasi	6
3. Layanan terpadu	6
4. Kantor Urusan Agama	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kajian Pustaka	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pola	13
1. Pola rantai	14
2. Pola Roda	15
3. Pola Lingkaran	16
4. Pola Bintang	17
5. Pola Y	18
B. Komunikasi organisasi	22
1. Sistem Interaksi	25
2. Element Organisasi	27

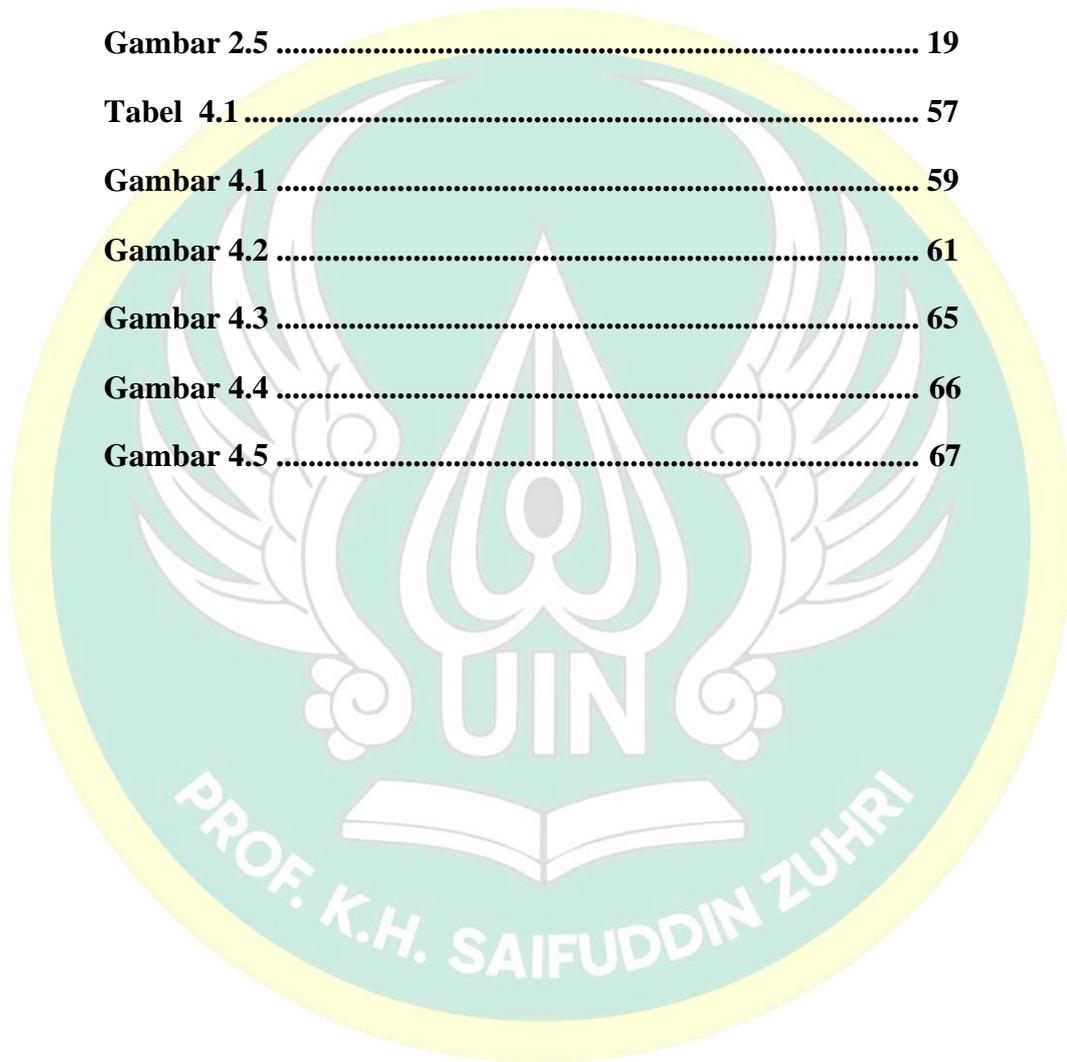
3.Karakteristik Organisasi.....	28
4.Fungsi Organisasi.....	29
5.Hakikat, Definisi	30
6.Konteks komunikasi.....	32
C. Pola Komunikasi organisasi	34
1.Saluran Komunikasi Formal	36
2.Saluran Komunikasi NonFormal	40
D.Layanan Pernikahan Terpadu	40
E. Faktor Pendukung dan Penghambat	44
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Metode dan Jenis Penelitian	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	49
D. Sumber data	49
1.Sumber Data Primer.....	49
2.Sumber Data Skunder	50
E. Metode Pengumpulan Data.....	50
1.Obersevasi.....	51
2.Wawancara.....	51
3.Dokumentasi	51
F. Metode Analisis Data	52
1.Redukti data	52
2.Penyajian data	53
3.Penarikan kesimpulan	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
1. Visi Misi Balai Nikah Kecamatan Cilacap Selatan	55
2.Menu Pelayanan.....	56
3.Standar Pelayanan	57
B. Gambaran Umum Pernikahan Terpadu	58
C. Pembahasan Pola Komunikasi Organisai	59

1.Pola Bintang.....	59
2.Pola Roda.....	61
3.Pola Rantai.....	64
4.Pola Lingkaran.....	67
D. Faktor Pendukung Dan Penghambat.....	68
1.Faktor pendukung.....	68
2.Faktor penghambat.....	70
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77



DAFTAR TABLE

Gambar 2.1	14
Gambar 2.2	15
Gambar 2.3	17
Gambar 2.4	18
Gambar 2.5	19
Tabel 4.1	57
Gambar 4.1	59
Gambar 4.2	61
Gambar 4.3	65
Gambar 4.4	66
Gambar 4.5	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Tugas seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan pada hakekatnya ialah bekerja bersama orang lain (atasan, bawahan, atau rekan sejawat). Pada siklus kerjanya, tugas pemimpin yang seringkali menjadi masalah yaitu berhubungan dengan “ Mengatur Orang “.suatu misal atasan yang kurang komunikatif, bawahan yang kurang termotivasi konflik antar karyawan/departemen atau pun masalah serupa lainnya, Maka untuk mengatasi masalah tersebut seorang pimpinan/manajer harus memiliki people skill yang baik. Artinya bahwa seorang pimpinan atau manajer haruslah orang yang sudah berpengalaman dalam mengelola perusahaan, dimana beliau pernah merasakan saat jadi bawahan hingga sebagai orang pemimpin. ³Komunikasi adalah aktifitas dasar manusia, melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan antar individu satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga di tempat kerja, di pasar, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada. Pasti tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dihindari, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik , suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dan organisasi dapat macet atau berantakan, pengetahuan mutakhir tentang komunikasi organisasi telah berkembang baik akademisi atau pun praktis, berbagai perspektif telah menganalisis dan membuat teori mengenai organisasi dan komunikasi,⁴ study komunikasi organisasi adalah study mengenai cara persepsi orang dan objek-objek, juga mengenai objek-objek itu sendiri.

³ Erna Hidajati Koesoemaningroem, "Pengaruh Komunikasi Horizontal, Komunikasi Vertikal Dan Komunikasi Diagonal Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Perusahaan Jamu Parang Husada Kediri", *jurnal Ekonomi*, Vol. 1, No. 1, (2016), hlm. 1

⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 1

Permasalahan-permasalahan yang lazim di hadapi organisasi pada umumnya adalah ketidak harmonisan antara atasan dan bawahan di sebabkan antara lain kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau pun sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan,⁵ Kurangnya komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya, pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi.

Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral. Istilah organisasi mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Sebagian orang menyebut pendekatan ini sebagai prepesi yang menganggap organisasi sebagai wadah (*container view of organizations*).

Dalam hal ini terdapat juga masalah yang terjadi di suatu masyarakat yang merupakan kebutuhan yakni pernikahan, sehingga pernikahan yang ada pada suatu masyarakat menjadi permasalahan yang harus di selesaikan, karena jika tidak di selesaikan akan berakibat kepada lembaga dan masyarakat, pentingnya komunikasi dan berdakwah di sini sebagai penghubung seluruh anggota dalam sebuah lembaga.

Sehingga pernikahan di masyarakat sering terjadi salah faham dalam berkomunikasi, hal itu membuat dampak pengaruh dalam pelayanan di masyarakat dan juga lembaganya, lembaga tersebut mendapat respon negatif dari masyarakat, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi akan berjalan dengan lancar dan berhasil.

Kurangnya sosialisasi dari lembaga KUA dan penarikan administrasi tambahan yang tidak seharusnya di lakukan agar mempercepat proses administrasi dapat mempengaruhi berjalanya pelayanan pernikahan yang terpadu. Organisasi eksis seperti sebuah keranjang, dan semua unsur yang membentuk organisasi tersebut di tempatkan dalam wadah itu. Organisasi adalah unit social (atau pengelompokan manusia)

⁵ Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006). hlm.3

yang sengaja di bentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu.⁶

Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab.⁷ Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu struktur, tujuan.saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung pada komunikasi manusia untuk aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang di maksud Sechin ini adalah suatu system peran komunikasi organisasi ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di Kantor Urusan Agama.⁸

Dalam kantor urusan agama juga terdapat standar pelayanan hal ini merupakan sebuah keharusan dalam sebuah lembaga. Pelayanan yang baik dapat mencerminkan sebuah iklim dalam organisasi, semakin baik layanan dalam sebuah lembaga maka dapat dikatakan juga komunikasi di dalamnya baik , seperti halnya pelayanan pernikahan kepada masyarakat yang di anjurkan untuk sesuai dengan aturan dan visi misi KUA. Para pegawai diwajibkan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adanya visi misi dari lembaga KUA untuk menciptakan keharmonisan di dalam sebuah pelayanan pernikahan atau perihal lainnya yang berkaitan dengan masalah-masalah di dalam lembaga tersebut. Dengan demikian ada beberapa hal yang harus di perhatikan dalam sebuah pelayanan pernikahan terpadu agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan lancar .

Kantor urusan agama Cilacap Selatan terletak di Jalan Kauman No.9.Kesugihan ,Sidanegara, Cilacap Tengah Kabupaten Cilacap, Jawa

⁶ Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan KinerjaPerusahaan)*.(Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2006).hlm.11

⁷ Talcott Parsons, *Structure and Process in Modern Society*.(Glencoe, III.: The Free Press,1960).hlm.17.

⁸ Arni Muhammad,*KomunikasiOrganisasi*.(Jakarta:BumiAksara, 2000).hlm. 23.

Tengah 53274, Indonesia , kantor urusan agama Cilacap Selatan di dirikan pada tahun 1956. Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pola Komunikasi Oganisasi Dalam layanan Pernikahan Terpadu Di Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan”**

B. PENEGASAN ISTILAH

1. Pola Komunikasi organisasi

Pola komunikasi merupakan sistem penghubung antara anggota-anggota dalam kelompok organisasi menjadi satu kesatuan yang mampu membentuk pola interaksi sesama anggota dalam organisasi. Dengan jaringan komunikasi dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang tertentu, keterbukaan satu kelompok dengan kelompok lainnya dan orang-orang yang memegang peranan utama dalam kelompok. Pertukaran informasi yang terjadi diantara individu-individu tersebut akan membentuk sebuah pola. Pola jaringan komunikasi dapat dikelompokkan berdasarkan situasional dalam mempengaruhi anggota kelompok organisasi untuk saling berkomunikasi. Pola komunikasi dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, diantaranya pola komunikasi roda, lingkaran, rantai, Y, dan bintang.

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.⁹

Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi, komunikasi internal di bedakan dengan komunikasi eksternal dan memandang

⁹ Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, (Jakarta : Grasindo, 2011), hlm. 2

peranan komunikasi terutama sekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan atktivitas. Uraian sebelumnya dapat di katakana bahwa komunikasi organisasi berhubungan dengan arus informasi dan pertukaran informasi tersebut dalam satu organisasi secara eksternal dan internal.¹⁰

2. Layanan Pernikahan Terpadu

a. layanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelyanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.¹¹

b. Pernikahan terpadu

Islam memandang bahwa pernikahan merupakan sesuatu yang luhur dan sakral, bermakna ibadah kepada Allah, mengikuti Sunnah Rasulullah dan dilaksanakan atas dasar keikhlasan, tanggungjawab, dan mengikuti ketentuan-ketentuan hukum yang harus diindahkan. Dalam Undang-Undang RI Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan Bab I pasal 1, perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami-isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga)

¹⁰ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm. 67

¹¹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Tujuan pernikahan, sebagaimana difirmankan Allah s.w.t. dalam surat Ar-Rum ayat 21 “dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah dia menciptakan untukmu pasangan hidup dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya dan dijadikan-Nya di antaramu rasa kasih sayang (mawaddah warahmah). Sesungguhnya pada yang demikian itu menjadi tanda-tanda kebesarannya bagi orang-orang yang berfikir”. Mawaddah warahmah adalah anugerah Allah yang diberikan kepada manusia, ketika manusia melakukan pernikahan. Pernikahan merupakan sunah nabi Muhammad saw.

Sunnah dalam pengertian mencontoh tindak laku nabi Muhammad saw. Perkawinan diisyaratkan supaya manusia mempunyai keturunan dan keluarga yang sah menuju kehidupan bahagia di dunia dan akhirat, di bawah naungan cinta kasih dan ridha Allah SWT, dan hal ini telah diisyaratkan dari sejak dahulu, dan sudah banyak sekali dijelaskan di dalam alQur’an: Kantor Urusan Agama.¹²

c. Kantor urusan agama

Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan Sumber Daya Manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang sudah menjadi keputusan bersama. Sementara dasar yang kuat untuk melaksanakan program pencapaian tujuan haruslah terdapat media, dan media yang digunakan dalam melaksanakan program tersebut adalah organisasi. Organisasi yang dimaksud pada makna diatas adalah pemerintah daerah/kecamatan dan dalam hal ini yaitu KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Cilacap

¹² . Dr Warlim isya Jurnal Pendidikan Agama Islam -Ta’lim Vol. 14 No. 2 - 2016

Selatan. Sementara yang disebut publik disini adalah masyarakat yang ada didaerah kecamatan tersebut.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama, bertugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. KUA merupakan ujung tombak dari struktur Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam satu wilayah kecamatan, Sebagai ujung tombak dari Kementrian Agama KUA memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan bimbingan dan layanan kepada masyarakat. Bagaimana wujud bimbingan dan layanan yang diberikan Departemen Agama tercermin pada pola dan corak kegiatan yang dilaksanakan oleh KUA.¹³

Adapun fungsi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilacap Selatan adalah Sesuai dengan KMA Nomor 373 Tahun 2002 pasal 88, KUA mempunyai fungsi:

1. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang nikah dan rujuk serta pemberdayaan Kantor Urusan Agama.
2. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang pengembangan keluarga sakinah.
3. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta prakarsa di bidang ukhuwah islamiyah, jalinan kemitraan dan pemecahan masalah umat.
4. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang wakaf,zakat,infak dan shodaqoh.

¹³ Ade Putra Nanda Jurnal-Clik (*Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama*), Jurnal Sistem Informasi hlm. 88.

5. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang kemasjidan.
6. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan serta perlindungan konsumen di bidang produk halal.
7. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang haji.

Dari tugas dan fungsi KUA tersebut diatas, dapat diketahui bahwa tugas dari KUA Kecamatan adalah sepenuhnya melayani masyarakat. Berhasilnya suatu organisasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat di jadikan focus dalam penelitian yaitu: “Bagaimana pola komunikasi organisasi dalam layanan pernikahan terpadu di kantor urusan agama Cilacap Selatan?

Serta apa faktor penghambat dan mendukung pola komunikasi organisasi dalam layanan pernikahan terpadu di kantor urusan agama Cilacap Selatan?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui komunikasi organisasi terhadap pelayanan pernikahan terpadu kantor urusan agama Cilacap Selatan.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritik

Melalui penelitian ini menjadi sumbang konsep bagi ilmu-ilmu social, khususnya pada ilmu komuniasi yang berbasis pada pengembangan penelitian komunikasi organisasi dan dapat di jadikan wawasan tahap selanjutnya yang bersifat kognitif.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam memahami peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan wawasan, juga mengetahui peran penting komunikasi organisasi di kantor urusan agama kecamatan Cilacap Selatan.

a. Bagi pegawai

Hasil penelitian ini di harapkan di jadikan masukan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas yang di berikan.

b. Bagi masyarakat

Hasil penilitian ini di harapkan di jadikan masukan agar masyarakat lebih mengerti dan menambah wawasan tentang pernikahan.

c. Bagi lembaga KUA

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah perkembangan dan kemajuan ke arah yang lebih baik.

d. Bagi Manajer/Ketua

Diharapkan sebagai masukan untuk kebijakan dalam memimpin sebuah organisasi.

F. KAJIAN PUSAKA

Penelitian terkait diantaranya adalah sebagai berikut, *Pertama*, hasil penelitian dari Adilawati Taufiq yang berjudul *Peran Komuniaksi organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa* yang di muat dari Jurnal Repositori Universitas Islam Negri Alauddin Makasar yang hasilnya adalah Peranan komunikasi organisasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan,

memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui

tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor KUA Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa adalah tingkat pendidikan, ketersediaan Sistem Pelayanan yang Lengkap, Adapun factor penghambatnya adalah disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem online, dan dominasi Atasan terhadap kerja bawahan.¹⁴ Permasalahan pada penelitian ini adalah peran komunikasi dan kinerja pelayanan kepada masyarakat dalam berkomunikasi hendaknya memperhatikan etika dan rasa hormat antara individu satu dan lainnya.

Persamaan pada penelitian ini adalah ilmu komunikasi dengan organisasi yang terfokus pada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan perbedaannya adalah objek dan subjek penelitian.

Kedua, Teori Pola dalam bukunya Onong Uchjana Effendy *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*, mengatakan bahwa Pola komunikasi merupakan serangkaian dari dua buah kata yang memiliki keterkaitan makna, di mana makna diantara satu dengan makna yang lainnya saling mendukung satu sama lain.¹⁵

Ketiga, hakikat, konsep dan definisi komunikasi dalam bukunya prof.Deddy Mulyana tentang ilmu komunikasi sebagai suatu penghantar.

Keempat, Joseph A. Devito tentang bukunya yang berjudul *Komunikasi Antarmanusia* yang membahas tentang teori pola roda, rantai, huruf Y, bintang dan lingkaran.

¹⁴ Aldilawati Taufiq *Peran Komuniaksi organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa* (jurnal REPOSITORI, Universitas Islam Negri Alauddin Makasar tahun 2016) https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=peran+komunikasi+organisasi+dalam+meningkatkan+kualitas+pelayanan+dikantor+urusan+agama+kecamatan+somba+opu+kabupaten+Ggowa

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: PT. Cintra Aditya Bakti, 2003), h.28

Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa teori pola adalah teori yang berbicara tentang struktur dan sistem suatu lembaga yang dibentuk dari satu kesatuan individu mau pun kelompok yang di petakan secara sistematis dan membentuk sebuah pola untuk mencapai arah tujuan dari organisasi atau lembaga tersebut. Sedangkan perbedaan dari uraian di atas dengan penelitian ini adalah tempat, makna dan fungsi yang akan di jelaskan dalam penelitian ini.

Persamaan pada penelitian ini pola yang di tunjukan dan dilakukan untuk mengetahui letak suatu masalah dalam komunikasi dan menjelaskan tokoh karakteristik suatu lembaga dan fungsinya.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Bagian ke satu, bagian ini berisikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka Sistematika penulisan.

Bagian kedua, Landasan teori. Bagian ini menjelaskan mengenai teori komunikasi organisasi meliputi: Pengertian, tujuan komunikasi organisasi, serta tahapan komunikasi organisasi dan pola komunikasi organisasi, teori pola dan teori pelayanan pernikahan terpadu, meliputi : pengertian pelayanan pernikahan, definisi dan prespektif pernikahan, faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pernikahan, upaya meningkatkan pelayanan pernikahan. Serta teori kantor urusan agama meliputi : Pengertian, tujuan dan prinsip, serta pembentukan dan pendirian KUA.

Bagian ke tiga, bagian ini berisi tentang Metode penelitian pada bab ini akan di uraikan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bagian ke empat, bagian ini berisi tentang hasil penelitian, gambaran umum Kantor Urusan Agama (KUA) Cilacap Selatan yang meliputi : letak geografis, awal mula berdirinya KUA Cilacap Selatan,

serta pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan upaya pelayanan pernikahan kepada masyarakat.

Bagian ke lima, Penutup bagian ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang di lakukan. Bab terakhir ini juga menjawab semua masalah yang ada di rumusan masalah pada bab I,

Bagian akhir, pada bagian ini meliputi : daftar pustaka , lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB II

LANDASAN TEORI

1. Teori Pola Komunikasi Organisasi dalam layanan

A. Pengertian pola

Pola adalah suatu entitas yang terdefinisi dan dapat diidentifikasi serta diberi nama melalui ciri-cirinya (feature). Ciri-ciri tersebut digunakan untuk membedakan suatu pola dengan pola yang lainnya. Ciri yang baik adalah ciri yang memiliki daya pembeda yang tinggi, sehingga pengelompokan pola berdasarkan ciri yang dimiliki dapat dilakukan dengan keakuratan yang tinggi. Pengenalan pola bertujuan menentukan kelompok atau kategori pola berdasarkan ciri-ciri yang dimiliki oleh pola tersebut. Kata pola di bangun oleh dua kata yakni komunikasi dan pola, menurut kamus besar bahasa Indonesia, pola berarti bentuk atau stuktur yang tetap, pola dalam komunikasi dapat di artikan sebagai bentuk, gambaran, rancangan atau suatu komunikasi yang dapat dilihat dari jumlah komunikanya.

Pola komunikasi adalah serangkaian dari dua buah kata yang memiliki keterkaitan makna, di mana makna diantara satu dengan makna yang lainnya saling mendukung satu sama lain. Berdasarkan pengertian pola di atas maka penulis dapat dikatakan bahwa pola adalah gambaran, bentuk, rancangan suatu komunikasi yang dapat dilihat dari jumlah komunikannya. Pada pembahasan ini, pola juga dapat diartikan sebagai bentuk atau cara, karena keterkaitannya dengan kata yang dirangkainya (komunikasi).

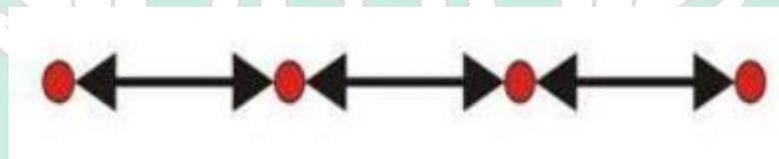
Adapun Menurut Oneng Uchjana Effendy, makna kata komunikasi dapat dilihat dari dua sudut pandang. Dilihat dari sudut bahasa (*etimologi*) komunikasi yaitu komunikasi pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*) sedangkan orang yang menerima

pernyataan diberi nama komunikan (*communicatee*) .¹⁶ Sedangkan sudut pandang yang kedua yaitu secara istilah atau terminologi. Kata komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication* yang bersumber dari bahasa Latin yaitu *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna..¹⁷

Dalam organisasi ada beberapa pola yang biasa digunakan untuk berkomunikasi, di katakana oleh Joseph A. DeVito, yakni diantaranya adalah pola komunikasi pola roda, rantai, lingkaran dan bintang yang di jelaskan sebagai berikut :¹⁸

1. Pola Rantai

Pola rantai sama dengan pola lingkaran, namun dalam pola ini anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini, orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada orang-orang yang berada di posisi lain.



Gambar 1.1

Pola komunikasi rantai adalah komunikasi yang dilakukan oleh anggota kelompok organisasi, komunikasi yang dimaksud adalah satu anggota hanya dapat menyampaikan pesan kepada anggota di sebelahnya, kemudian anggota yang menerima pesan akan melanjutkan dengan anggota lainnya lagi dan seterusnya.

Pola komunikasi lingkaran hanya berbentuk rantai merupakan sistem komunikasi birokrasi seperti pada umumnya

¹⁶ Onong Uchjana Effendy, Ilmu, Teori dan *Filsafat Komunikasi*, (Bandung: PT. Cintra Aditya Bakti, 2003), h.28

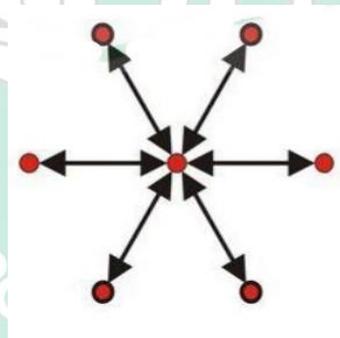
¹⁷ Onong Uchjana Effendy, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2007), h. 32

¹⁸ Penerjemah Agus Maulana Buku Joseph A.Devito,*Komunikasi Antarmanusia*. (pamulang karisma Publising grub, 2011). Edisi ke lima. Hal. 383.

yang mengikuti suatu pola komunikasi formal. Komunikasi berlangsung melalui saluran sudah tentu mengikuti sistem hirarki organisasi secara ketat. Jika anggota A ingin berkomunikasi dengan E, maka terlebih dahulu harus melalui B,C, dan D secara berurutan. Demikian pula jika E ingin berkomunikasi dengan A, dia harus melalui D,C, dan B secara berurutan pula. Jadi A tidak langsung berkomunikasi dengan E.anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

2. Pola roda

Pola ini memiliki pemimpin yang jelas yakni orang yang berada di pusat. Orang ini adalah satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota, karenanya jika ada anggota yang ingin berkomunikasi dengan anggota lain pesanya harus di sampaikan melalui pemimpinnya.¹⁹



Gambar 1.2

Pola atau jaringan komunikasi berbentuk roda sangat berbeda dengan rantai karena dalam pola komunikasi ini tingkat hirarki organisasi dikurangi. Jika E ingin berkomunikasi dengan D, dia cukup melalui A saja. Demikian halnya anggota lain dalam kelompok ini, cukup hanya melalui A saja untuk berkomunikasi dengan anggota-anggota lain. Pola roda ini dapat diterapkan pada

¹⁹ Joseph A.Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, hal 383

organisasi besar dengan membentuk suatu bagian sebagai pusat komunikasi yang mengendalikan jaringan kerja komunikasinya.

Adapun kebaikan pola komunikasi ini adalah :

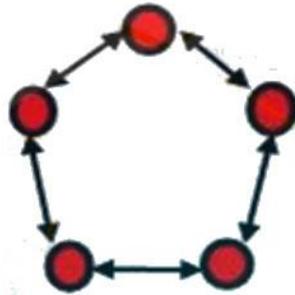
- a. Berorientasi pada penyelesaian tugas.
- b. Sangat baik untuk pengambilan keputusan.
- c. Dapat menghindari dan menyelesaikan konflik.
- d. Dapat berfungsi sebagai “information sharing”
- e. Komunikasi formal yang telah direncanakan semula melalui struktur organisasi hampir tidak berfungsi.
- f. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab hampir-hampir tidak jelas batasan-batasannya.
- g. Sukar untuk diterapkan pada organisasi yang besar seperti organisasi pemerintahan, yang mempunyai jaringan kerja cukup luas.²⁰

Pola komunikasi jenis ini berfokus kepada seorang pemimpin yang berhubungan langsung dengan anggota dalam kelompok organisasi. Seorang pemimpin sebagai komunikator (penyampai pesan), dan anggota kelompok sebagai komunikan yang melakukan umpan balik (feedback) kepada pemimpinnya tanpa adanya interaksi antar anggota, karena hanya berfokus kepada pemimpin (komunikator). Pola tersebut menggambarkan bahwa A merupakan sentralisasi yang menyampaikan informasi terhadap si B, C, D, dan E lalu masing-masing merespon kembali kepada si A.

3. Pola lingkaran

Pola lingkaran adalah pola yang tidak memiliki pemimpin. Para anggota memiliki posisi yang sama. Mereka memiliki kekuatan dan wewenang yang sama. Tidak ada yang paling kuat diantara mereka semua. Dan setiap anggota bisa berkomunikasi dengan anggota lain disisinya.

²⁰ Astuti Pratminingsih, Sri. *Komunikasi Bisnis*, h. 18

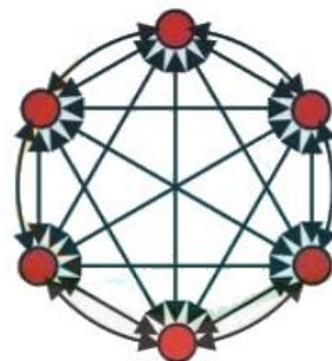


Gambar 1.3

Pola komunikasi antar anggota di dalam kelompok organisasi, dimana setiap anggota dapat berkomunikasi satu sama lain baik dari kiri maupun kanan, siapa saja dapat mengambil inisiatif memulai berkomunikasi (sebagai komunikator). Pola ini menggambarkan Si A menyampaikan pesan kepada si B, si B meneruskan kepada si C dan seterusnya hingga kembali kepada si A (komunikator) dan seterusnya terhadap setiap anggota.

4. Pola bintang

Pola bintang hampir sama dengan pola lingkaran, dalam pola ini semua anggota adalah sama dan memiliki kekuatan yang sama pula dalam hal ini mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, pola dalam struktur pola bintang setiap anggota bisa berkomunikasi dengan anggota lainnya. Dan pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.²¹



Gambar 1.4

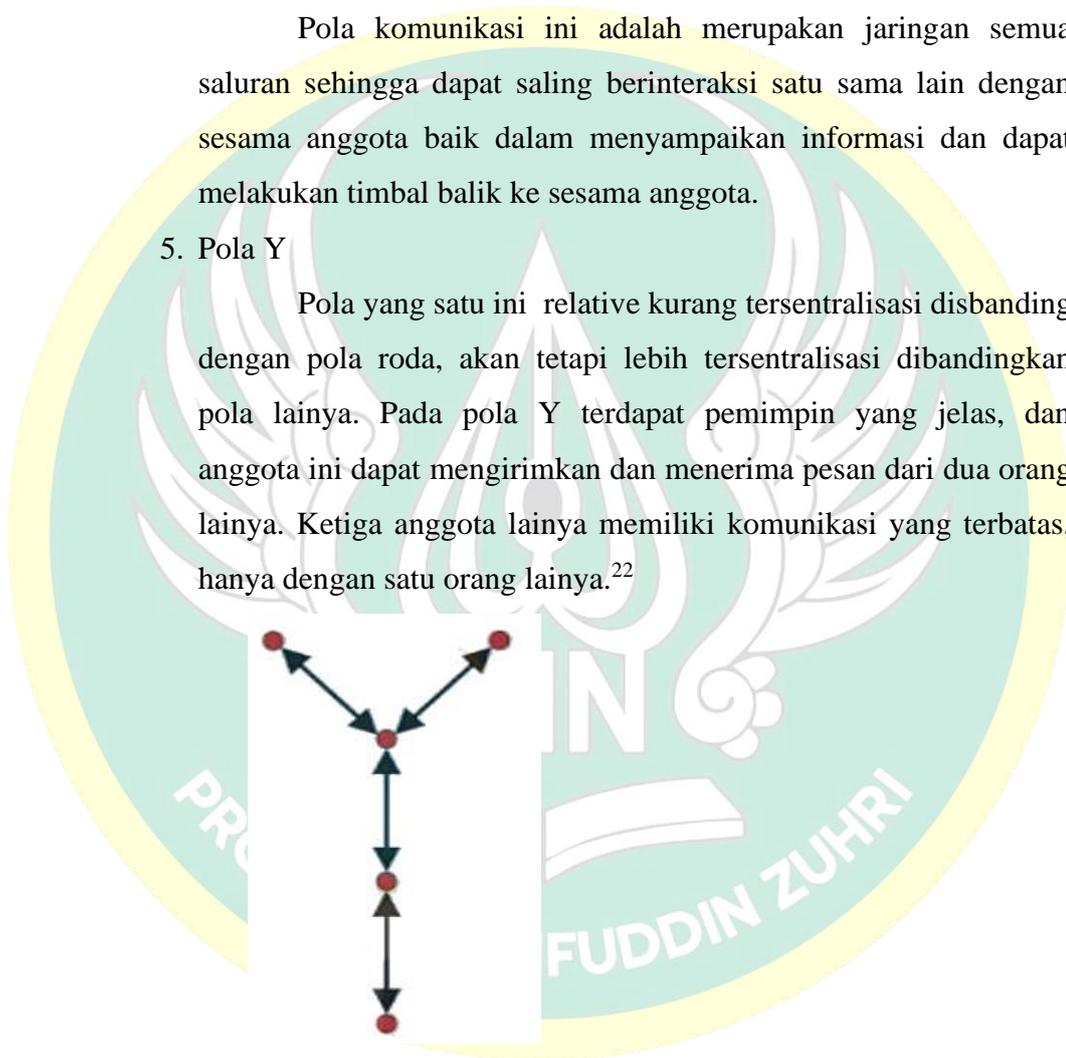
²¹ Abdullah Masmuh, *Konunikasi Organisasi dalam Prespetif Teori dan Praktek* (Malang : UMM press,2008) hal.. 57-58.

Pola komunikasi bintang menjamin komunikasi diantara setiap anggota kelompok. Setiap anggota kelompok dapat secara langsung berkomunikasi dengan anggota-anggota lain tanpa melalui perantara. Jaringan kerja saluran total ini mencerminkan suatu lingkungan kelompok rekan kerja dan sistem manajemen partisipatif.

Pola komunikasi ini adalah merupakan jaringan semua saluran sehingga dapat saling berinteraksi satu sama lain dengan sesama anggota baik dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota.

5. Pola Y

Pola yang satu ini relative kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, akan tetapi lebih tersentralisasi dibandingkan pola lainnya. Pada pola Y terdapat pemimpin yang jelas, dan anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya memiliki komunikasi yang terbatas, hanya dengan satu orang lainnya.²²



Gambar 1.5

Pola komunikasi ini adalah tiga orang anggota dalam kelompok organisasi dapat berkomunikasi satu sama lain, tetapi ada dua orang yang hanya dapat melakukan hubungan komunikasi di dengan seorang di sampingnya.

²² Joseph A.Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, hal 383.

Pengertian komunikasi menurut istilah (terminologi) banyak dikemukakan, antara lain:

- a. Menurut Carl I. Hovland, mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang (biasanya lambanlambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan).
- b. Menurut Wiliam Albiq, mengatakan dalam bukunya Public Opinion bahwa komunikasi adalah: Proses pengoperasian lambang-lambang yang berarti di antara individu-individu.
- c. Hovland, Janis dan Kelly, 1953 mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk prilaku orang lain (khalayak).
- d. Berelson dan Steiner, 1964, mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain. Melalui penggunaan simbolsymbol seperti kata-kata, gambar, angka- angka dan lain-lain
- e. Laswell, 1960, mengatakan bahwa komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapadandengan akibat atau hasil apa.
- f. Everett M. Rogers, mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.²³

Pada intinya adalah suatu proses penyampaian atau pengiriman pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Akan tetapi dari beberapa definisi tersebut maksudnya juga memiliki tujuan yang sama. Terpenting dalam komunikasi adalah bagaimana

²³ Rudhonah, *Ilmu Komunikasi*, Cetakan 1 (Jakarta : Atma Kencana Publishing, 2013), h. 18- 19

mempunyai kesamaan pesan yang disampaikan oleh seseorang dengan melibatkan orang lain.

Dalam prosesnya komunikasi dibangun oleh tiga unsur yang fundamental, yaitu:

1. Komunikator adalah pelaku atau orang yang menyampaikan pesan kepada orang lain. Pelaku ini dapat terdiri dari perorangan atau kelompok.
2. Pesan adalah suatu gagasan atau ide, informasi, pengalaman, yang telah dituangkan dalam lambang untuk disebarkan kepada pihak lain.
3. Komunikan adalah orang yang menerima pesan dari komunikator.

Disamping itu juga terdapat unsure-unsur tambahan seperti berikut:

a. Pengirim pesan (komunikator)

Orang yang pertama kali menyampaikan pesan. Encoder adalah istilah lain yang mempunyai pengertian yang sama dengan komunikator. Encoder dalam menyampaikan pesan mempunyai sifat encoding, yaitu suatu usaha komunikator dalam menafsirkan pesan yang akan disampaikan kepada komunikan, agar komunikan dapat memahaminya.

b. Penerima Pesan (komunikan)

Orang yang menerima pesan. Decoder, adalah istilah lain yang mempunyai pengertian sama dengan komunikan. Dalam menerima pesan decoder mempunyai sifat Decoding, yaitu suatu usaha komunikan dalam menafsirkan pesan yang disampaikan oleh komunikator.²⁴

²⁴ Rudhonah, *Ilmu Komunikasi*, , Cetakan 1 (Jakarta: Atma Kencana Publishig, Revisi, Cetakan 1, 2013), h.4

c. Pesan (message)

Pesan, baik berupa kata-kata, lambang-lambang, isyarat, tanda-tanda atau gambar yang disampaikan.²⁵ Definisi pesan menurut Nuraini Soyomukti dalam bukunya *Pengantar Ilmu Komunikasi* ialah sebagai segala sesuatu yang disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mengujudkan motif komunikasinya. Pesan sebenarnya adalah suatu hal yang sifatnya abstrak. Akan tetapi, ketika ia di sampaikan dari komunikator kepada komunikan, ia menjadi konkret karena disampaikan dalam bentuk simbol/lambang berupa bahasa (baik lisan maupun tulisan), suara (audio), gambar (visual), mimik, gerak-gerik, dan lain sebagainya.²⁶

d. Saluran dan Media komunikasi

Agar pesan yang disampaikan komunikator sampai pada komunikan, dibutuhkan saluran dan media komunikasi. Saluran komunikasi lebih identik dengan proses berjalannya pesan sedangkan media komunikasi lebih identik dengan alat (benda) untuk menyampaikan. Saluran komunikasi bisa terjadi tanpa media, yaitu berlangsung tatap muka. Aktivitas komunikasi tatap muka ini bentuknya bermacam-macam mulai dari perbincangan, wawancara, konseling, rapat dan seminar. Sedangkan media komunikasi berfungsi sebagai alat perantara yang sengaja dipilih komunikator untuk mengantarkan pesannya agar sampai ke komunikan.²⁷

e. Umpan balik (*Feedback*)

Merupakan tanggapan atau umpan balik atau jawaban atau respon komunikan kepada komunikator, bahwa komunikasinya dapat diterima dan berjalan dengan baik.

²⁵ Rudhonah, *Ilmu Komunikasi*, Cetakan 1 (Jakarta: UIN Jakarta Press, , 2007), h.46

²⁶ Nuraini Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jokjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), h. 61-62

²⁷ Rudhonah, *Ilmu Komunikasi*, Cetakan 1 (Jakarta: Atma Kencan Publishig, Revisi, , 2013), h. 45.

f. Efek komunikasi

Merupakan hasil akhir komunikasi, yaitu: perubahan yang terjadi dipihak komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan mealui komunikasi. Efek bisa bersifat kognitif yan meliputi pengetahuan, bisa juga bersifat afektif yang meliputi perasaan emosi, atau bisa juga bersifat yang merupakan tindakan. Keberhasilan suatu komunikasi dapat terlihat, jika sikap dan tingkah laku seorang komunikasi sesuai dengan pesan yang disampaikan.¹¹ Sedangkan menurut Nurani Soyomukti dalam bukunya “Pengantar Ilmu Komunikasi” efek komunikasi adalah situasi yang diakibatkan oleh pesan komunikator dalam diri komunikannya. Efek komunikasi ini berupa efek psikologis yang terdiri dari tiga hal, yaitu:

- 1.) Pengaruh kognitif, yaitu bahwa dengan komunikasi, seseorang menjadi tahu tentangsesuatu.
- 2.) Pengaruh konatif, yaitu bahwa dengan pesan yang disampaikan terjadi perubahan perasaan dansikap.
- 3.) Pengaruh konatif, yaitu pengaruh yang berupa tingkah laku dan tindakan. Karena menerima pesan dari komunikator atau penyampaian pesan, komunikan bisa bertindak untuk melakukan sesuatu.²⁸

B. Pengertian Komunikasi organisasi

Pengertian komunikasi tidak sesederhana yang kita bayangkan karena para ahli komunikasi memberikan definisi menurut pemahaman dan perspektif merekamasing-masing.²⁹ Komunikasi organisasi terdiri dari dua kata, yakni komunikasi dan organisasi. Agar lebih mudah memahami keduanya. Untuk definisi komunikasi dapat di lihat dari sudut pandang (etimologi) dan istilah (termitologi),

²⁸ Nuraini Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jokjakarta: Ar-Ruzz Media,2010), h 64- 65.

²⁹ Sintia Permata, ”Pola Komunikasi Jarak Jauh antara Orang Tua dengan Anak”, *Acta Diurna*, 1 (2013), 3.

menurut bahasa komunikasi secara umum di artikan dengan penghubungan dan secara bahasa latin yakni membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Dalam hal ini adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan.³⁰ Pengertian komunikasi secara etimologi bermaksud memberikan pengertian bahwa komunikasi yang dilakukan seharusnya dilakukan menggunakan bahasa yang maknanya sama-sama dipahami oleh komunikator dan komunikan.

Secara umum komunikasi adalah proses penyampaian pemikiran seseorang dan isi informasi yang di sampaikan kepada orang lain dengan cara tertentu dan mengerti apa yang di maksud. Komunikasi adalah aktifitas dasar manusia, melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan antar individu satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Dan secara istilah termitologi adalah dimana suatu ide di alihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.³¹ Uraian sebelumnya dapat di katakana bahwa komunikasi organisasi berhubungan dengan arus informasi dan pertukaran informasi tersebut dalam satu organisasi secara eksternal dan internal.³²

Organisasi merupakan struktur hubungan manusia.struktur ini di konsep oleh manusia dan arena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan berkembang melalui skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur. Elemen pertumbuhan yang didesain adalah suatu *respons* rasional terhadap tekanan dari dalam untuk memperluas atau untuk membentuk hubungan kembali

³⁰ Dani Vardiansyah, *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Depok : PT omdeks Kelompok Gramedia, 2005) hal , 24.

³¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007) hal 1.

³² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm. 67

karena diperlukan secara fungsional. Pola pengelolaan organisasi didasarkan pada prinsip-prinsip kunci.³³ seperti :

- a. Organisasi ada terutama untuk menyelesaikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Bagi suatu organisasi, ada struktur yang tepat untuk tujuan, lingkungan, teknologi, dan partisipasinya.
- c. Pekerjaan organisasi paling efektif jika ada tantangan lingkungan dan kepentingan pribadi terhalang oleh norma-norma rasionalitas.
- d. Spesialisasi akan taraf keahlian dan performa individu.
- e. koordinasi dan kontrol paling baik melalui praktik otoritas dan aturan-aturan yang bersifat pribadi.

Istilah organisasi dalam bahasa Indonesia atau organization dalam bahasa Inggris bersumber pada perkataan latin Organization yang berasal dari kata kerja bahasa latin pula Organizare, yang berarti *to form as or into a whole consisting of independent or coordinated parts* (membentuk sebagian atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau koordinasi).³⁴ Suatu organisasi memiliki komponen tiga pokok dan tiga pelengkap yaitu :

1. Sistem Interaksi

Organisasi adalah suatu sistem interaksi yaitu eksistensi dua atau lebih orang-orang yang mempunyai hubungan ketergantungan di dalam mencapai tujuan; sehingga perlu adanya pembagian tugas, kekuasaan, dan tanggung jawab antar anggota atau bagian organisasi dan pengarahan untuk mencapai tujuan.

a. Hidup terus

Sistem interaksi kegiatan di dalam suatu organisasi adalah hidup terus (*going concern*) dalam arti bahwa, interaksi antara individu atau bagian organisasi tersebut berjalan terus dan relatif stabil.

³³ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations dalam Organisasi*.(Makassar: Alauddin University Press, 2014).h.27-28.

³⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005)

b. Execlusif

Suatu organisasi adalah suatu kesatuan usaha yang eksklusif (exclusive entity) yang berbeda dengan suatu kelompok tertentu atau suatu masyarakat. Perbedaan tersebut terletak pada ukuran yang kompleks. Kompleksitas struktur tersebut menjelaskan adanya integrasi vertikal dan horizontal.

Komunikasi Organisasi menurut Dedy Mulyana dalam buku yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, yaitu: “Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok.³⁵

Pengertian dasar tentang komunikasi saja belum cukup memadai untuk dapat memahami komunikasi organisasi yang baik. Karena, komunikasi terjadi pada suatu lingkungan tertentu yang mempunyai struktur, karakteristik, serta fungsi tertentu, yang mungkin mempengaruhi proses komunikasi. Dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi memainkan perannya yang turut menentukan atau dominan, komunikasi efektif menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan bahkan bersifat menentukan.³⁶

Kemudian komunikasi organisasi dapat di katakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Lebih jelasnya, komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh para

³⁵ Dedy mulyana *Ilmu komunikasi suatu penghantar* (Bandung,Pt Remaja Rosdakaya, 2016)

³⁶ Sondang P.Siagian, *Organisasi Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*.(Jakarta: PT Gunung Agung, 1983).h.109.

ahli mengenai komunikasi organisasi ini dapat disimpulkan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut:

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang dipengaruhi oleh pihak internal maupun eksternal
- b. Komunikasi organisasi meliputi pesan, tujuan, arus komunikasi dan media komunikasi
- c. Komunikasi organisasi meliputi orang yang mempunyai skill, hubungan dan perasaan yang sama.

Pengertian dasar tentang komunikasi saja belum memadai untuk dapat memahami komunikasi organisasi yang baik. Karena, komunikasi terjadi pada suatu lingkungan tertentu yang mempunyai struktur, karakteristik, serta fungsi tertentu, yang mungkin mempengaruhi proses komunikasi. Dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi memainkan perannya yang turut menentukan atau dominan, komunikasi efektif menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan bahkan bersifat menentukan,³⁷ “suatu organisasi adalah suatu sistem dari aktivitas-aktivitas orang yang terkoordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang-orang atau lebih”.³⁸

2. Element organisasi

Organisasi ialah sangat bervariasi ada yang sangat sederhana dan ada yang kompleks. Untuk membantu kita untuk memahami organisasi tersebut, berikut ini adalah elemen organisasi dan saling berkaitan satu elemen dengan elemen lainnya:³⁹

³⁷ Sondang P.Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*.(Jakarta: PT Gunung Agung, 1983).h.109

³⁸ Chester I Barnard, *The Functions Of Executive*.(Cambridge: Harvard University Press, 1938), h.11

³⁹ Ramsiah Tasruddin,*Human Relations Dalam Organisasi*.(Makassar: Alauddin University Press, 2014).h.30-33.

a. Struktur social

Struktur sosial adalah pola atau aspek aturan hubungan yang ada antara partisipasi di dalam suatu organisasi. Struktur sosial menurut Davis dapat dipisahkan menjadi dua komponen yaitu stuktur normatif dan stuktur tingkah laku. Struktur normatif mencakup nilai, norma, dan peran yang diharapkan sedangkan struktur tingkah laku ialah berfokus kepada tingkah laku yang dilakukan dan bukan pada resep tingkah laku.

b. Parsitipan

Partisipan organisasi adalah individu-individu yang memberikan kontribusi kepada organisasi. Semua individu berpartisipasi lebih dari pada suatu organisasi dan keterlibatannya pada setiap masing-masing organisasi tersebut sangat bervariasi.

c. Tujuan

Ahli analisis mengatakan bahwa tujuan sangat diperlukan dalam memahami organisasi; yang lainnya mempertanyakan apakah tujuan membentuk suatu fungsi lain dari pada membenarkan tindakan yang lalu. Kemudian ahli tingkah laku menjelaskan bahwa hanya individu-individu yang mempunyai tujuan, sedangkan organisasi tidak.

d. Teknologi

Tehnologi adalah penggunaan mesin atau perlengkapan mesin dan juga pengetahuan tehnik dan keterampilan partisipan. Tiap-tiap organisasi mempunyai tehnologi dalam melakukan pekerjaannya.

e. Lingkungan

Organisasi berada pada keadaan fisik tertentu, tehnologi, kebudayaan lingkungan sosial, terhadap mana organisasi tersebut harus menyesuaikan diri.

3. Karakteristik Organisasi

Tiap organisasi disamping mempunyai elemen yang umum juga mempunyai karakteristik yang umum diantara karakteristik tersebut adalah bersifat dinas, memerlukan informasi, mempunyai tujuan dan struktur:⁴⁰

a) Dinamis

Faktor pertama sikap dinamis disebabkan karena adanya perubahan ekonomi dalam lingkungannya. Faktor kedua sikap dinamis yaitu adanya perubahan pasaran. Dan faktor ketiga yaitu perubahan kondisi social.

b) Memerlukan Informasi

Semua organisasi memerlukan informasi untuk hidup. Karna tanpa informasi organisasi tidak berjalan.

c) Memiliki tujuan

Setiap organisasi adalah beberapa kelompok orang bekerja sama mencapai tujuan tertentu.

d) Terstruktur

Organisasi dalam usaha mencapai tujuan biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi.

4. Fungsi Organisasi

Organisasi mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah memenuhi kebutuhan pokok organisasi, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, memproduksi hasil produksi dan mempengaruhi orang:⁴¹

a. Memenuhi kebutuhan pokok

Semua organisasi mempunyai kebutuhan pokok masing-masing dalam rangka kelangsungan hidup organisasi tersebut.

⁴⁰ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations dalam Organisasi*.(Makassar : Alauddin University Press, 2014).h.34-35.

⁴¹ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations dalam Organisasi*.(Makassar : Alauddin University Press, 2014).h.37-39

b. Mengembangkan tanggung jawab dan tugas

Kebanyakan organisasi bekerja dengan bermacam-macam standar etis tertentu. Ini berarti organisasi harus hidup sesuai standar yang telah ditetapkan dalam organisasi maupun standar masyarakat dimana organisasi itu berada..

c. Memproduksi jasa atau barang

Fungsi utama dari organisasi adalah memproduksi barang atau orang sesuai dengan jenis organisasinya.

d. Mempengaruhi dan di pengaruhi orang

Sesungguhnya organisasi digeraakkan oleh orang. Orang yang membimbing, mengolah, mengarahkan dan menyebabkan pertumbuhan organisasi. Orang yang memberikan ide-ide baru, program baru dan arah yang baru.

Chester Barnard mempunyai rumusan tertentu tentang organisasi sesuai perspektifnya. Ia merumuskan organisasi sebagai berikut:

“suatu organisasi adalah suatu sistem dari aktivitas-aktivitas orang yang terkoordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang-orang atau lebih”.⁴²

Perorganisasian memerlukan komunikasi dengan anggota mereka tentang penugasan mereka. Pengarahan mengharuskan pemimpin untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai.⁴³

Setelah itu komunikasi organisasi bias di katakana pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan

⁴² Chester I Barnard, *The Functions Of Executive.*(Cambridge: Harvard University Press, 1938), h.11.

⁴³ Soekadi Darso Wiyono,*Peranan Komunikasi di dalam Organisasi.*(Surakarta: Bumi Ketingan, 1996).h.32

organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi.⁴⁴

5. Hakikat, Definisi dan Konteks komunikasi

Lewat komunikasi orang berusaha mendefinisikan sesuatu termasuk istilah komunikasi itu sendiri, definisi-definisi dari dimensi konseptual komunikasi yaitu ada tiga :

- a. Dimensi pertama adalah tingkat observasi atau derajat keabstrakannya, misalnya dimensi sebagai proses yang menghubungkan satu sama lain bagian-bagian terpisah dunia kehidupan adalah terlalu umum, komunikasi sebagai alat mengirim pesan militer, perintah, dan sebagainya lewat telepon, radio, kurir dan sebagainya terlalu sempit.
- b. Dimensi kedua adalah kesenjangan yakni komunikasi sebagai situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber yang menstrasmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan di sadari untuk mempengaruhi perilaku penerima. Dan ada pun yang mengatakan bahwa suatu proses yang membuat sama bagi dua orang atau lebih apa yang tadinya monopoli seseorang atau sejumlah orang
- c. Dimensi ketiga adalah penilaian normative, komunikasi atalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan yang artinya suatu pikiran atau gagasan secara berhasil di pertukarkan.⁴⁵

Tiga konseptualisasi komunikasi yakni komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi dan komunikasi sebagai transaksi.

⁴⁴ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*.(Jakarta: Gramedia Wiiasarana Indonesia, 2005).h.19

⁴⁵ Dedy mulyana *Ilmu komunikasi suatu penghantar* (Bandung,Pt Remaja Rosdakaya, 2016) hal. 60-61

a. Komunikasi sebagai tindakan satu arah

Komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari seorang (atau suatu lembaga) kepada seseorang (atau sekelompok orang) lainnya baik secara langsung atau pun melalui media, komunikasi di angga suatu linier yang di mulai dari sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima atau sasaran tujuannya.

b. Komunikasi sebagai interaksi

Dalam arti sempit interaksi berarti saling mempengaruhi dengan kata-kata, pandangan komunikasi ini menyertakan dengan adanya sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arah nya bergantian

c. Komunikasi sebagai transaksi

Dalam konteks ini komunikasi adalah proses personal karena makna atau pemahaman yang kita peroleh pada dasarnya bersifat pribadi, hingga derajat tertentu pelaku sadar akan kehadiran orang lain didekatnya, bisa di katakana juga bahwa komunikasi tersebut tidak membatasi kita pada komunikasi di sengaja atau respons yang di amati.⁴⁶

6. Konteks- Konteks Komunikasi

- a.) Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri contohnya berfikir. Komunikasi ini merumakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya dengan kata lain komunikai ini melekat kepada komunikasi dua orang, tiga orang dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita berkomunikasi dengan diri sendiri mempresepsikan dan mamastikan makna pesan orang lain.

⁴⁶ Dedy mulyana *Ilmu komunikasi suatu penghantar* (Bandung,Pt Remaja Rosdakaya, 2016) hal.67-75

b.) Komunikasi antarpribadi adalah antar orang-orang secara tatap muka memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, meskipun setiap orang dalam komunikasi antarpribadi bebas merubah topik pembicaraan, kenyataannya komunikasi ini bisa saja di dominasi oleh suatu pihak sebagai contoh sumai dan istri di dominasi oleh suami, komunikasi dosen mahasiswa di dominasi oleh dosen dan komunikasi atasan dengan bawahan di dominasi oleh atasan. Kita biasanya menaganggap pendengaran dengan penglihatan sebagai indra primer, padahal sentuhan dan penciuman juga sama pentingnya dalam menyampaikan pesan-pesan bersifat intim.⁴⁷

c.) Komunikasi kelompok , kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinterkasi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling ketergantungan), mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun setiap anggota boleh jadi punya peran berbeda. Kelompok ini misal nya: keluarga, tetangga, kawan-kawan; kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang di lakukan kelompok kecil (*small group communication*) jadi bersifat tatap muka.

d.) Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak), yang tidak bisa di kenali satu-persatu. Komunikasi demikian sering juga di sebut pidato, ceramah atau kuliah (umum) komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit dari

⁴⁷ Dedy mulyana *Ilmu komunikasi suatu penghantar* (Bandung,Pt Remaja Rosdakaya, 2016) hal.81

pada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan-pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang.

- e.) Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi kebawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk slentingan dan gossip.⁴⁸ Komunikasi diadik adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang secara tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung secara informal dan lebih santai. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, ramah, dan lebih personal. Sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, maksudnya adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lain pada posisi menjawab.
- f.) Komunikasi massa adalah komunikasi menggunakan media massa, baik cetak atau elektronik yang dikelola oleh suatu lembaga, yang di tujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Dan pesan pesannya bersifat umum.

⁴⁸ Dedy mulyana *Ilmu komunikasi suatu penghantar* (Bandung,Pt Remaja Rosdakaya, 2016) hal 81-84

g.) Konteks-kontek komunikasi lainya dapat di rancang berdasarkan kriteria tertentu, misalnya berdasarkan derajat keterlibatan teknologi dalam komunikasi.⁴⁹

C. Pola komunikasi organisasi

Pola komunikasi terdiri dari kata pola dan komunikasi. Pola di katakana sebagai model, yaitu cara menunjukkan sebuah obyek yang mengandung kompleksitas proses di dalamnya dan hubungan antar unsur-unsur pendukungnya.⁵⁰ sedangkan komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan magsud untuk mengubah tingkah laku mereka.⁵¹ Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ni merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat.

Theodore Caplow seorang Associate Profesor dari Departemen sosiologi Universitas Minnesota, mengemukakan unsur kekayaan lain dari suatu organisasi. oleh Caplow dikatakan bahwa pola-pola institusi yang ada memungkinkan suatu sistem atau aturan-aturan kantor untuk lebih kurang menjadi tetap dan mantap dinamakan organisasi.⁵² Pola seperti ini dapat di ketahui dalam unsur berikut :

- a. Organisasi mempunyai identitas,
- b. Organisasi mempunyai kelangsungan,
- c. Organisasi mempunyai jadwal kerja,
- d. Organisasi mempunyai otoritas.⁵³

⁴⁹ Mary B. cassata dan Moleti K. Asante, *Mass communication: Principles and practices*. New York : Macmillan, 1979, Hal 10.

⁵⁰ Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta : Gramedia Widiasavina, 2004), hal 9.

⁵¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007) hal.60.

⁵² Miftah Thoha, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*.(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003),h.129.

⁵³ Miftah Thoha, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*.(Jakarta: PT

Komunikasi organisasi juga dapat bersifat formal dan informal komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara social. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. secara informal dari seseorang yang otoritasnya lebih rendah kepada yang otoritasnya lebih tinggi, secara horizontal dari seseorang kepada orang lain yang mempunyai otoritas yang sama, dan secara lintas saluran dari mereka yang menempati bagian fungsional yang berbeda. Berikut adalah penjelasan mengenai arah aliran pesan dalam Komunikasi Organisasi :⁵⁴

A. Saluran komunikasi formal

Saluran komunikasi formal merupakan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan ataupun dari manajer ke karyawan. Pola transformasi informasinya dapat berbentuk komunikasi dari atas kebawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi horizontal.

1. Komunikasi kebawah

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa pesan mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Disamping perintah dan instruksi, komunikasi ke bawah juga berisi pesan mengenai tujuan komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi lintas saluran, komunikasi horizontal organisasi, kebijaksanaan kebijaksanaan perusahaan, peraturan, pembatasan, insentif, tunjangan, dan pengembangan rasa memiliki tugas (sense of mission).

Proses komunikasi yang berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkatan

Raja Grafindo Persada, 2003),h.129.

⁵⁴ Rudy, May, Teuku, *Komunikasi dan Humas Internasional* (Bandung : PT. Refika Aditama, 2005)

yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Ketika kita membayangkan para manager berkomunikasi dengan bawahannya, komunikasi dengan pola kebawah adalah pola yang pada umumnya kita perkirakan. Pola tersebut digunakan oleh para pemimpin untuk mencapai tujuannya. Seperti untuk memberikan instruksi kerja, menginformasikan suatu peraturan dan prosedur-prosedur yang berlaku kepada anak buahnya, menentukan masalah yang perlu perhatian. Tetapi komunikasi dalam bentuk ini tidak selalu harus secara lisan atau bertatap muka secara langsung. Memo ataupun surat yang dikirimkan oleh direksi kepada bawahannya juga termasuk komunikasi ke bawah.⁵⁵

Dalam banyak organisasi, komunikasi ke bawah sering kali tidak mencukupi dan tidak akurat, seperti terjadi dalam pernyataan yang sering kali kita dengar dari anggota organisasi bahwa “kita tidak memahami apa yang sesungguhnya terjadi.” Keluhan-keluhan seperti ini menunjukkan terjadinya

Komunikasi yang tidak efektif dan butuhnya individu-individu akan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka. Situasi serupa dihadapi oleh mahasiswa yang tidak pernah mendapatkan informasi tentang persyaratan dan harapan yang diinginkan oleh dosen.⁵⁶ Informasi dari atasan ke bawahan meliputi :⁵⁷

- a. Informasi tentang bagaimana melakukan pekerjaan.
- b. Informasi tentang dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaannya.
- c. informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi.

⁵⁵ Stephen P. Robbins, *prinsip-prinsip perilaku organisasi* edisi kelima, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 1999)hal 148

⁵⁶ John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *perilaku dan manajemen organisasi*, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2006) hal 121

⁵⁷ Yulius Eka Agung Saputra,S.T,M.Si, *manajemen dan perilaku organisasi*, (Jogjakarta:Graha Ilmu,2014)hal 172

- d. Informasi tentang kinerja pegawai.
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa pesan mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Semua pegawai dari sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak mungkin berkomunikasi ke atas.

Artinya, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi dari pada dia. Fungsi utama dari komunikasi ke atas adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah. Sebuah organisasi yang efektif membutuhkan komunikasi ke atas sama banyaknya dengan komunikasi ke bawah. Dalam situasi seperti ini, komunikator berada pada tingkat yang lebih rendah dalam hierarki organisasi daripada penerima pesan. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Ketika komunikasi ke atas tidak muncul, orang sering kali mencari sejumlah cara untuk menciptakan jalur komunikasi ke atas yang tidak formal.⁵⁸

Komunikasi ke atas berperan menjalankan fungsi sebagai berikut :

- a. Komunikasi ke atas menyediakan umpan balik bagi para manager mengenai isu-isu organisasi terbaru, masalah yang dihadapi, serta informasi mengenai operasi dari hari kehari

⁵⁸ John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2006) hal 125

yang diperlukan untuk pengambilan keputusan mengenai bagaimana menjalankan organisasi.

- b. Hal ini merupakan sumber utama bagi manajemen untuk mendapatkan umpan balik untuk menentukan seberapa efektif komunikasi kebawah dalam organisasi.
- c. Hal ini dapat mengurangi ketegangan pada karyawan dengan memberikan kesempatan pada anggota organisasi pada tingkat lebih rendah untuk membagikan informasi yang relevan dengan atasannya.
- d. Hal ini mendorong partisipasi dan keterlibatan karyawan, dan karenanya meningkatkan kohesivitas organisasi.⁵⁹

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama. Namun komunikasi horizontal seringkali menemui banyak hambatan. Ketiadaan kepercayaan diantara rekan-rekan kerja, perhatian yang tinggi pada mobilitas ke atas, dan persaingan dalam sumber daya dapat mengganggu komunikasi pegawai yang sama tingkatnya dalam organisasi dengan sesamanya.

Komunikasi horizontal melibatkan satu dari tiga kategori yaitu masalah pemecahan intradepartemen, yaitu pesan interdepartemen memfasilitasi pemenuhan proyek dan tugas bersama, dan perubahan inisiatif dan perbaikan pesan ini di disain untuk berbagi informasi diantara tim dan departemen yang dapat membantu perubahan, pertumbuhan, dan perbaikan organisasi.⁶⁰

⁵⁹ John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *perilaku dan manajemen organisasi*, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2006) hal 121

⁶⁰ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksana, 1995).h.22-23.

4. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran adalah komunikasi yang muncul karena keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan atau bawahan.

B. Saluran Komunikasi nonformal.

Saluran komunikasi yang tidak memperhatikan jejang hierarki, pangkat dan kedudukan/jabatan. Komunikasi nonformal ini biasanya terjadi diluar jam kerja atau kegiatan-kegiatan diluar pekerjaan.

Komunikasi dalam organisasi merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang baik akan membentuk komunikasi atasan bawahan yang baik pula. Komunikasi di dalam suatu kelembagaan (instansi atau departemen pemerintah), organisasi atau perusahaan terdiri dari komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan mensolusi persoalan yang menjadi perhatian organisasi.⁶¹

Setelah itu komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya peyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya diperdengarkan atau dibacakan.

Beberapa fungsi dari komunikasi ferbal dan nonverbal meskipun dapat dipisahkan ddalam kenyataanya kedua jenis komunikasi itu jalin menjalin dalam komunikasi tatap muka sehari hari, istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis.

⁶¹ Onong Uchjana Efendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*,(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), h. 9

D. Teori layanan Pernikahan

Pernikahan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang maha esa.⁶² Pernikahan merupakan suatu masalah yang sangat penting dalam Islam. Allah SWT sangat menekankan masalah ini penting sehingga sangat di anjurkan kepada manusia untuk benar-benar memahaminya, walaupun tidak termasuk dalam kewajiban secara syariat. Islam menilai perkawinan merupakan kebutuhan alami manusia, maka dengan melalui pernikahan ini sudah ditetapkan menjadi jalan yang sehat untuk memenuhi kebutuhan.⁶³

Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 mengatur bahwa Pernikahan merupakan ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa.⁶⁴ Pasal tersebut selain memberikan pengertian mengenai perkawinan juga menjelaskan tujuan dari suatu perkawinan, yaitu untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal. Hal ini disebutkan juga dalam Pasal 3 Kompilasi Hukum Islam (KHI), perkawinan bertujuan untuk membangun kehidupan berkeluarga yang sakinah, mawadah, dan rahmah.⁶⁵

⁶² Bag. M. Letter, *Tuntunan Rumah tangga Muslim dan Keluarga Berencana*, (Padang: Angkasa Raya, 1983), 10.

⁶³ Mohammad Rifai, *Fiqih Islam Lengkap*, (Semarang: karya Toha Putra, 2008), hlm. 454.

⁶⁴ Muhammad Amin Suma, *Himpunan Undang-Undang Perdata Islam & Peraturan Pelaksanaan Lainnya di Negara Hukum Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm: 522.

⁶⁵ Wati Rahmi Ria, *Hukum Keluarga Islam*, (Bandar Lampung; Universitas Lampung, 2017), hlm. 26.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan adalah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”.⁶⁶ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, dan bersifat tidak berwujud dan juga tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut,

Normann menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut .⁶⁷

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam AlQuran surat Al-Baqarah ayat 267⁶⁸ :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ

عَنِّي حَمِيدٌ ۝

Terjemah : wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami

⁶⁶ Alwi Dahlan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.(Jakarta: Balai Pustaka, 1995).h.646

⁶⁷ Normann. *Service Management*.(England: Chicester, 1991).h.14.

⁶⁸ [Surat Al-Baqarah Ayat 267 | Tafsirq.com](http://SuratAlBaqarahAyat267|Tafsirq.com)

keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, masalah semangat kerja akan berpengaruh pada produktivitas. Agar produktivitas karyawan tetap terjaga ataupun meningkat, perusahaan harus selalu berusaha menanamkan semangat dan gairah kerja yang tinggi dalam diri karyawan perusahaan. Masalah semangat kerja seringkali mempengaruhi usaha pencapaian tujuan organisasi.

George D Hasley mendefinisikan semangat kerja berbagai setiap kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan lebih baik.⁶⁹ Oleh karena itu semangat kerja menggambarkan perasaan senang individu atau kelompok dan puas akan pekerjaan. Terdapat juga beberapa dimensi dalam pelayanan yaitu :

1. Dimensi reliable (keandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap hambanya untuk menepati janji yang telah di katakana.
2. Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

⁶⁹ George D. Hasley, *Bagaimana memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*, Terjemahan Anaf. S.Bagindo Dan M. Ridwan. (Jakarta :Aksara Baru).h.313.

3. Dimensi assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan instansi atau perusahaan pemberi jasa layanan.

E. Faktor pendukung dan pemnghambat

Gibson, ivansevich, donnelly dalam bukunya Organisasi dan Manajemen mengemukakan bahwa hambatan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut;⁷⁰

1. Kerangka acuan

Seseorang memiliki latar belakang pengetahuan yang berbeda-beda, maka dalam memahami proses komunikasinya akan berbeda, hal ini akan menghambat proses komunikasi.

2. Bahasa

Perbedaan bahasa berhubungan dengan adanya perbedaan pandangan karena seseorang akan membuat persepsi tentang sesuatu hal suatu informasi atau pesan dari orang lain yang menggunakan bahasa.

3. Menyimak selektif

Merupakan bentuk persepsi yagn selektif dimana kita cenderung menghambat informasi baru, terutama jika informasi baru itu bertentangan dengan apa yang kita yakini. Menyimak adalah suatu proses kegiatan mendengarkan lambang-lambang

⁷⁰ Ivansenvich Gibon dan Donelly, *Organisasi dan Manajemen*.(Jakarta: Erlangga,1993). h.87

lisan dengan penuh perhatian, pemahaman, apresiasi, dan interpretasi untuk memperoleh informasi, menangkap isi atau pesan serta memahami makna komunikasi yang telah disampaikan oleh sang pembicara melalui ujaran atau bahasa lisan.⁷¹

4. Masalah Simatik

Komunikasi telah diartikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda yang sama. Seringkali komunikasi terhambat karena ungkapan abstrak atau teknis yang dipahami setiap orang berbeda.

5. Perbedaan status

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di satu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang

6. Tekanan waktu

Tekanan waktu menyebabkan komunikasi yang dilakukan menjadi gegabah dan tergesa-gesa.

7. Beban layak komunikasi

Beban komunikasi yang terlalu berat ialah keadaan yang sering dialami ketika seseorang terlalu banyak menerima informasi sehingga seolah-olah tertimbun informasi.

8. Penyaringan

Penyaringan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi di suatu organisasi. Bawahan atau seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya. Menurut Drs. Ig Wursanto media komunikasi organisasi adalah :

“Media yang digunakan dalam komunikasi organisasi yang jangkauannya terbatas dalam kantor atau organisasi saja. Jenis yang dipergunakan tergantung pada bentuk atau jenis komunikasi, apakah secara langsung atau tidak. Media yang dipergunakan

⁷¹ Henry Guntur Tarigan, *Menyimak, I* (Bandung: angkasa, 1987), hlm. 29

dalam komunikasi organisasi pada umumnya yaitu surat, telepon, pertemuan, wawancara dan kunjungan”.⁷²

Belakangan ini kita sering kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target pelayanan terbaik (*Excellent service*). Hal ini dikarenakan “pelayanan terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3, *Attitude* (sikap) yang benar, *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan *Action* (tindakan), jika ketiganya di laksanakan dengan baik maka pelayanan terbaik akan di capai dengan baik,

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Salah satu ayat al-Qur’an yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Seperti firman Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi seperti berikut :⁷³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ
وَلَا آمِنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا^٢
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى
الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ^٣ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

٢—

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu

⁷² Ivansenvich Gibon dan Donelly, *Organisasi dan Manajemen*.(Jakarta : Erlangga, 1993). h.52.

⁷³ : <https://tafsirweb.com/1886-surat-al-maidah-ayat-2.html>

berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah berat siksaan nya.”

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam bidang mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang berguna bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁷⁴

⁷⁴ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana jenis penelitian lapangan dapat diamati secara langsung untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan di lapangan dan menggunakan penelitian studi kasus (*Case Studies*) dengan tujuan memperoleh makna, menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pengalaman secara mendalam secara utuh dari individu, kelompok atau situasi tertentu.⁷⁵

Melalui pendekatan ini diharapkan peneliti dapat menghasilkan data dan menjelaskan secara deskriptif mengenai suatu peristiwa yang menggambarkan keadaan obyek, guna mengungkapkan sebab proses yang terjadi di lapangan. Jenis penelitian ini menggunakan informasi yang diperoleh dari pengamatan dan berpartisipasi secara langsung melalui pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan sebagainya.⁷⁶

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini adalah pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian Pola komunikasi organisasi Dalam layanan Pernikahan terpadu di KUA.

Menurut Strauss, Corbin seperti dikutip oleh Baswari dan Sukidin, ialah *qualitative research* (riset kualitatif) merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat

⁷⁵ Moh. Kasiram. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2010), hlm. 175.

⁷⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 15.

dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantitatif lainnya.⁷⁷

B. Tempat dan waktu penelitian

1. Tempat

Dalam melaksanakan penelitian ini bertempat di KUA Cilacap Selatan

2. Waktu

Waktu penelitian yang dilakukan pada tanggal Februari 2022 sampai Oktober 2022

C. Objek dan Subjek penelitian

1. Objek

Adapun objek penelitian ini ialah pola komunikasi organisasi dalam layanan Pernikahan Terpadu di KUA cilacap selatan yang telah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat.

2. Subjek

Subjek penelitian di maknai sebagai orang dalam untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dalam latar penelitian.⁷⁸ Subyek dari penelitian ini ialah pegawai, masyarakat dan kepala kantor di KUA Cilacap Selatan.

D. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer

Data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam hal ini data yang dikumpulkan adalah tentang bagaimana perankomunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi

⁷⁷ Anslem Strauss dan Juliet Corbin diterjemahkan oleh Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien, Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal.4

⁷⁸ ahmadi ,*PengantarMetodologiPenelitian*, (Banjarasin: Antasari Press, 2011), hlm. 62.

dalam meningkatkan kinerja pelayanan.⁷⁹ Data dapat diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak yang bersangkutan, adalah kepala kantor, pegawai dan masyarakat, data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

2. Data skunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder ini ialah segala informasi yang dapat dijadikan sebagai pendukung atau penguat informasi yang didapat dari informan. Data-data ini diperoleh dari berbagai dokumen majalah, dan internet yang berhubungan dengan topik yang diteliti.

E. Metode pengumpulan data

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung tentang kondisi lapangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi selama berlangsungnya penelitian. Pengamatan dilakukan untuk mengumpulkan data yang melibatkan intraksi social antara peneliti dengan subjek penelitian maupun informan secara sistematis dan berinteraksi secara timbale balik. Pencatatan terhadap setiap permasalahan yang berkaitan dengan hasil observasi dilakukan agar diperoleh data penelitian yang lebih cepat.

Observasi difokuskan pada aktifitas komunikasi organisasi kepala kantor urusan agama dengan staff di KUA kecamatan Cilacap Selatan pada kinerja pelayanan.⁸⁰ Observasi diartikan sebagai cara-cara mengadakan pencatatan secara sistematis

⁷⁹ Ratu Ile Tokan. *Manajemen Penelitian Guru untuk Pendidikan Bermutu: PT Grasindo*) hlm.75.

⁸⁰ Haris Hardiansyah. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. (Jakarta: Salemba Humanika. 2012), hlm. 131.

mengenai tingkahlaku dengan melihat atau mengamati tingkahlaku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung.⁸¹

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan, wawancara dalam penelitian ini merupakan proses interaksi komunikasi antara peneliti dengan subjek penelitian, narasumber maupun keinforman dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung untuk memperoleh data atau informasi, informan yang di wawancarai yaitu pimpinan dan staf di KUA kecamatan Cilacap Selatan kabupaten Cilacap. Dengan menggunakan wawancara berbingkai yaitu wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan terlebih dahulu menentukan atau membingkai arah pembicaraan agar tidak menyimpang dari topic penelitian dengan tetap menjaga keluwesan agar tidak terkesan kaku.⁸²

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, artefak, gambar, maupun foto. Pengumpulan data melalui teknik ini dimaksudkan untuk melengkapi hasil data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Melalui analisis dokumen ini di harapkan data yang di perlukan menjadi benar-benar valid.

Dokumen yang dapat di jadikan sumber antara lain laporan penelitian, literature dan buku-buku yang relevan dengan penelitian, internet dan data tertulis lainnya, dengan landasan teori

⁸¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 80.

⁸² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 75-76

peneliti menggunakan metode kualitatif.⁸³ Ada juga yang membagi jenis dokumen menjadi dua, yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi merupakan dokumen yang dimiliki oleh perseorangan yang berisi catatan atau tulisan tentang tindakan, pengalaman dan keyakinan. Dokumen yang termasuk dokumen pribadi adalah buku harian, surat pribadi dan autobiografi. Sementara dokumen resmi merupakan dokumen yang dimiliki oleh lembaga sosial atau lembaga resmi tertentu.⁸⁴

F. Metode Analisis Data

Analisis berarti perincian. Dalam proses analisis ini peneliti melakukan pengelompokan, kategorisasi melihat hubungan antar bagian atau melihat perbedaan dan persamaan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa analisis adalah proses mengurai (memecah) suatu menjadi bagian-bagian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif. Dalam melakukan analisis data, seorang peneliti melakukan penataan secara sistematis terhadap data atau informasi yang terkumpul berdasarkan catatan hasil observasi, wawancara, dokumen dan lainnya dengan cara melakukan kategorisasi/klasifikasi, perbandingan dan pencarian hubungan antar data. Penataan seperti ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang objek yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan baru bagi orang lain. Peneliti memberikan penjelasan secara konseptual terhadap data yang ada sehingga dapat diperoleh kejelasan arti yang sebenarnya yang terkandung dalam data tersebut.⁸⁵

⁸³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan* (Jakarta Kencana, 2014), hlm. 391

⁸⁴ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 85-86

⁸⁵ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, hlm. 92-93

Menurut miles dan Huberman analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus sampai tuntas, melalui :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, dalam penelitian ini reduksi data untuk lebih menghaluskan data dari yang kasar ke catatan yang lebih halus dan terfokuskan.⁸⁶

2. Penyajian data

Penyajian data digunakan untuk menyampaikan gagasan di mana data diperkenalkan sebagai suatu informasi yang terorganisir dan penarikan hasil tujuan secara analitis. Penyajian data boleh melibatkan table data, perhitungan jumlah ringkasan, lembar, atau proporsi sebagai statemen, ungkapan, atau dengan cara yang sama mengurangi dan mengubah pengelompokan data, Penyajian data digunakan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami

3. Penarik kesimpulan

Penarikan simpulan adalah hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dengan bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh jawaban terhadap judul penelitian ini. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif dalam objek penelitian.⁸⁷

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 247

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 249.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan

Berdasarkan arsip yang ada di KUA Kecamatan cilacap selatan, terdapat catatan peristiwa pernikahan dalam buku pendaftaran nikah sejak tahun 1956, hal ini menunjukkan bahwa keberadaan kantor urusan agama kecamatan Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap telah eksis sejak tahun 1956. Kantor urusan agama (KUA) adalah unit pelaksana teknis (UPT) direktorat Jenderal urusan agama Islam kementerian agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat dibawah kantor kementerian agama kabupaten. Kantor urusan agama sebagai pioner terdepan kementerian agama RI memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten dibidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan Cilacap Selatan. Fungsi yang dijalankan oleh KUA meliputi :

a. Fungsi administrasi

Menyelenggarakan system statistik dan dokumen-dokument, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan dan kerumah tanggaan cilacap selatan.

b. Fungsi pembinaan

Melaksanakan pembinaan dari atasan, internal (karyawan) dan pembinaan eksternal (lembaga-lembaga Islam diwilayah kecamatan Cilacap Selatan).

c. Fungsi pelayanan

Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, pelayanan perwakapan, kemasjidan, zakat, dan ibadah sosial.

d. Fungsi penyelahan dan penyuluhan

Bekerja sama dengan instansi terkait terutama Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama, bertugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan

pembangunan di bidang agama. Sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.⁸⁸KUA juga berperan sebagai kordinator pelaksana kegiatan pendidikan islam serta kegiatan penyuluh agama fungsional. Selain itu KUA juga mempunyai beberapa badan seni resmi yang dibentuk oleh aparat dan masyarakat antara lain : badan penasehatan, pembinaan, dan pelestarian perkawinan (BP4) yang tujuan di bentuknya adalah untuk meningkatkan kualitas perkawinan sehingga tercapai rumah tangga yang sakinah, mawaddah, dan warahma. Adapun badan seni resmi yang lainnya adalah badan kesejahteraan masjid (BKM) dan dewan masjid Indonesia (DMI) yang tujuannya adalah untuk memakmurkan masjid dengan memaksimalkan tiga fungsi masjid yaitu hidarah, imarah, dan ri'ayah.

1. Visi Misi Balai Nikah Kecamatan Cilacap Selatan

Visi :

Terwujudnya pelayanan yang optimal dan parsitipatif dalam pembangunan kehidupan beragam terhadap masyarakat Kecamatan Cilacap Selatan.

Misi :

- a. Meningkatkan kualitas SDM pegawai/Staff
- b. Mewujudkan kualitas pelayanan prima di bidang NR berbasis IT.
- c. Mewujudkan kehidupan keluarga sakinah.
- d. Mewujudkan kesadaran masyarakat muslim terhadap pemberdayaan wakaf.
- e. Meningkatkan kualitas dan kondisi masjid yang kondusif.
- f. Meningkatkan kinerja kemitraan dengan lintas sektoral yang hharmonis

⁸⁸ Ade Putra Nanda jurnal (*Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama*), hlm. 88

- g. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pangan halal dalam kehidupan
- h. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Hisab dan Ru.yah
- i. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Haji dan Umrah.
- j. Meningkatkan pemahaman dan pengalam ajaran agama islam dalam kehidupan masyarakat.

2. Menu Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cilacap Selatan

- a. Pelayanan nikah dan rujuk.
- b. Bimbingan dan penasehat pranikah. yang di lakukan oleh BP 4
- c. Pelayanan dan pembinaan keluarga sakinah.
- d. Pelayanan dan konsultasi krisis keluarga
- e. Pelayanan, pembimbingan, dan pembinaan jaminan produk halal.
- f. Pelayanan dan pembinaan pengembangan kemitraan ormas islam dan lembaga keagamaan.
- g. Pelayanan dan bimbingan penentuan arah kiblat
- h. Pelayanan data tempat ibadah dan lembaga keagamaan.
- i. Pelayanan pembuatan akta hikrar wakaf akta pengganti akta ikrar wakaf.
- j. Pelayanan dan bimbingan manajemen kemasjidan.
- k. Pelayanan dan bimbingan zakat, infaq, dan sahdaqoh.
- l. Pelayanan dan bimbingan penyuluhan agama Islam.
- m. Pelayanan dan bimbingan masasik Haji dan Umrah.
- n. Pelayanan dan bimbingan kerukunan umat beragama.

3. Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cilacap Selatan

Berikut ini di tampilkan jenis layanan dan kurasi waktu yang di butuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Tabel 1.1

Jenis pelayan dan Waktu Penyelesaian

NO	Jelnis pelayanan	Satuan	Waktu
1.	Pendaftaran nikah	Menit	7
2.	Pemeriksaan berkas	Menit	10
3.	Input/cetak ata dan buku nikah	Menit	20
4.	Akad nikah dib alai nikah	Menit	25
5.	Akad nikah di luar balai nikah khitbah nikah	Menit	30
6.	Penanda tangan DPN dan akta nikah	Menit	5
7.	Kursus calon pengantin	Menit	60
8.	Pelayanan rujuk	Menit	10
9.	Konsultasi perkawinan (BP4)	Menit	30
10.	Pembuatan duplikat buku nikah	Menit	30
11.	Pembuatan surat rekomendasi nikah	Menit	10
12.	Pembuatan surat keterangan belum nikah	Menit	10
13.	Pembuatan laporan minggat	Menit	5
14.	Legalisir foto copy buku nikah	Menit	5
15.	Pembuatan akta ikrar wakaf	Menit	15
16.	Pelayanan pengukuran dan penentuan arah kibla	Menit	35
17.	Pembinaan kemasjidan	Menit	35
18.	Pembinaan keluarga sakinah	Menit	35
19.	Konsultasi pendirian rumah ibadah	Menit	30
20.	Konsultasi pendaftaran haji	Menit	20
21.	Konsultasi zakat, infaq, sadaqah	Menit	25
22.	Bimbingan manasik Haji	Pertemuan	7
23.	Pelaksanaan rohaniawan	Menit	15
24.	Pelayanan dan pembimbingan muallaf	Menit	15

B. Gambaran Umum Pernikahan terpadu

Ikatan pernikahan merupakan sesuatu yang dianggap sakral atau suci sehingga terkadang pernikahan diartikan juga sebuah perayaan cinta di mana dalam peristiwa tersebut terjadi pengukuhan hubungan antara dua insan baik secara agama maupun hukum. Menikah juga bukan hanya menyatukan dua pribadi saja, tetapi juga dua keluarga, sehingga dengan mengadakan pesta pernikahan dianggap sebagai ungkapan rasa syukur, kebahagiaan dan kebanggaan tersendiri. Pernikahan terpadu meliputi beberapa tahap atau langkah-langkah dalam melaksanakannya antara lain :

- a. Langkah pertama yakni penerimaan pendaftaran pernikahan di KUA Cilacap selatan.
- b. Yang kedua menerima pendaftaran pernikahan yang berada di luar KUA Cilacap dengan membuat surat penghantar nikah.
- c. Mengisi formulir dan melengkapi berkas.
- d. Menentukan tanggal dan tempat dilaksanakan pernikahan (di Kantor atau di luar kantor)
- e. Mempersiapkan keberangkatan tiga puluh menit sebelum sampai lokasi tujuan.
- f. Membacakan khotbah/khitobah nikah sebelum akad.
- g. Akad dan formalitas dengan buku nikah kosong.
- h. Melengkapi berkas dan tanda tangan pengantin
- i. Setelah selesai kemudian pencatatan di KUA
- j. Pembuatan buku nikah
- k. Pengambilan buku nikah

Dengan demikian Pernikahan terpadu mencakupi beberapa point penting yakni memiliki fasilitas umum yang memadai dan memiliki kebebasan untuk memilih menikah di KUA atau di Luar KUA, tercatatnya pernikahan yang sakral dan resmi baik Negara ataupun agama, menyediakan komunikasi berupa Khotbah pendek dengan bertujuan berdakwah dan kebaikan agar menjadikan suatu

ilmu pengetahuan tentang pernikahan. Dari penjelasan di atas pelayanan pernikahan terpadu yakni bertujuan untuk :

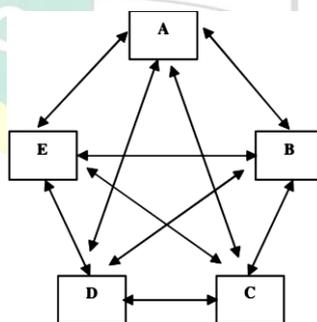
- a. Meningkatkan akses terhadap pelayanan di bidang agama dalam urusan pernikahan
- b. Membantu masyarakat terutama yang tidak mampu dalam memperoleh hak atas akta perkawinan, buku nikah, dan akta kelahiran yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan.
- c. Mempermudah perkara pernikahan bahwa pernikahan tidak serumit apa yang kita bayangkan
- d. Menyediakan layanan cetak buku nikah, akta, mu'alaf, serta bimbingan wakaf dan juga pernikahan secara padat jelas dan mudah di pahami.

C. Pola komunikasi organisasi dalam Layanan Pernikahan Terpadu Cilacap Selatan

Dapat di relevankan dan di kaitkan dengan pola sebagai berikut :

1. Jaringan Semua Saluran

Pola komunikasi ini adalah merupakan jaringan semua saluran sehingga dapat saling berinteraksi satu sama lain dengan sesama anggota baik dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota.



Gambar 4.1

Di dalam lembaga kementerian Agama lebih tepatnya di kantor urusan agama, setiap anggota yang ingin berkomunikasi dengan anggota lainnya dapat langsung menyampaikan hal yang

diperlukanya tanpa harus melalui orang lain, begitu juga ketika ingin berkomunikasi kepada pemimpin tidak perlu melalui perantara orang lain seperti melapor katasan, seperti di katakana oleh bapak Masruri, “ ketika ingin berkomunikasi ke penyuluh atau anggota lain kita tidak perlu melapor dulu ke atasan bahkan jika kita ingin berkomunikasi langsung dengan atasan kita bisa langsung, namun jika ada hal-hal dalam bentuk administrasi atau perihal penting yang bersifat formal, itu harus ada. Karena itu adalah tertib sistem struktur peraturan lembaga namanya ”.⁸⁹

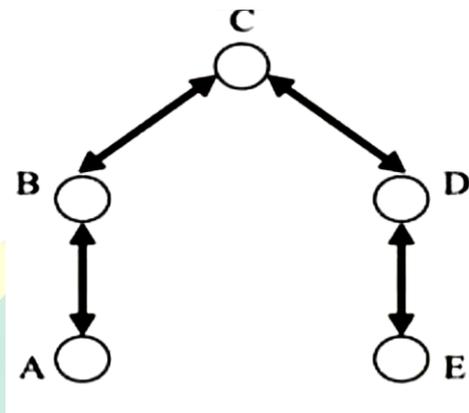
Konsep dasar pola Bintang, adalah proses komunikasi yang menggambarkan arah informasi dari semua anggota, yang artinya bahwa arah informasi yang terbangun terdiri dua arah atau secara timbal balik. Berdasarkan pola bintang yang digunakan tergambar, bahwa arah informasi tidak terpaku kepada penyuluh Agama. Tetapi bisa saja dari masyarakat yang menyampaikan informasi terlebih dahulu kepada Penyuluh Agama, kemudian Penyuluh Agama merespon dan menanggapi keluhan, pertanyaan dan permintaan dari masyarakat mengenai persoalan keagamaan yang dihadapi.

Untuk arah informasi seperti ini, sering dilakukan oleh Penyuluh Agama dengan Masyarakat di tempat tinggal Penyuluh Agama atau di Kantor KUA, di Masjid, dan ditempat Pengajian, karena sifatnya masyarakat yang memulai proses konseling. Hal ini sangat relevan dengan pola komunikasi bintang berdasarkan teori Joseph A. DeVito. semua anggota adalah sama dan memiliki kekuatan yang sama pula dalam hal ini mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, pola dalam struktur pola bintang setiap anggota bisa berkomunikasi dengan anggota lainnya. Dan pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

⁸⁹ Wawancara pribadi dengan penanggung jawab kantor urusan agama cilacap selatan, Masruri. Cilacap, 27 juli 2022

Reaksi dari komunikan atau penerima pesan yakni feedback atau umpan balik. Terjadinya perubahan dari diri komunikator selaku penerima pesan berarti komunikasi itu berhasil.

2. Jaringan Personal



Gambar 4.2

Sebaliknya, proses arah informasi di mulai dari Penyuluh Agama menyampaikan atau memberikan bimbingan kepada masyarakat, baik itu datang secara langsung ke rumah masyarakat, di warung-warung dan di tempat kerja atau pun di masjid sedang berkhotbah atau khitobah. Bentuk kegiatan inilah yang disebutkan dengan bentuk kegiatan silaturahmi penyuluh ke masyarakat. Berdasarkan kedua arah informasi dalam proses komunikasi organisasi dan komunikasi publik, bentuk komunikasi yang terjadi terbagi menjadi dua, yaitu secara personal dan secara kelompok. Bentuk komunikasi secara personal, pola komunikasi yang digunakan cenderung pada pola rantai, sedangkan bentuk komunikasi kelompok pola komunikasi yang digunakan lebih pada pola bintang. Penggunaan kedua bentuk pola komunikasi dalam proses komunikasi dalam melayani di masyarakat sama halnya dengan fungsi-fungsi lainnya, yaitu sangat dipengaruhi oleh subjektivitas komunikator atau disebut dengan teori atribusi. Konsep dasar teori adalah bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan seseorang yang melakukan tindakan.

Faktor lain yang menyebabkan pola komunikasi digunakan dalam proses di lembaga KUA Cilacap Selatan adalah dominasi atasan kepada bawahan terhadap kinerja kurang. Arah dari komunikasi ini atasan sebagai informan dan bawahan sebagai penerima pesan. Atasan belum sepenuhnya mempercayai bawahan dikarenakan beberapa faktor baik dari internal ataupun eksternal, oleh sebab itu pola komunikasi rantai sangat relevan dengan hal seperti ini karena komunikasi atau informan bersifat sebagai sentral dan informasi dari pemimpin tidak bisa di ganggu gugat atau tidak ada nya *feedback* dari bawahan ke atasan, melainkan atasan hanya menyampaikan dan tidak menerima tanggapan.

Menurut hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Salim selaku penyuluh agama di lapangan, yang terlibat dengan kegiatan di KUA Cilacap Selatan, benar adanya dominasi atasan kepada bawahan, karena atasan terkadang tidak membagi tugas lain atau informasi lain semua di pegang oleh atasan yang kiranya bawahan belum bisa melakukan hal tersebut, adapun juga menurut bapak Salim beberapa bentuk kegiatan yang di lakukan di KUA antara lain :

- a. Pelatihan Cara Menikah agar sakinah mawadah, warahmah
- b. Sosialisasi
- c. Ceramah atau khutbah jumat
- d. Pelayanan pernikahan
- e. Pembuatan akta dan Buku nikah
- f. Pengislaman Seorang Mu'alaf
- g. Pembuatan penghantar nikah diluar kota
- h. Pengajian di wialayah tersebut bahkan sampai di penjara atau karantina Nusakambangan.

“Adapun pesan atau materi yang disampaikan adalah mengenai aqidah Islam yang benar, yaitu tetap menjaga meyakini kebenaran Agama masing-masing. Kemudian pesan muamalah,

yaitu tetap menjaga hubungan antar agama dan budaya. Sedangkan pesan Nasionalisme, yaitu menanamkan rasa kecintaan yang tinggi terhadap NKRI dan menjaga stabilitas Negara dengan ikut serta menjaga daerah terluar dan terdepan dari pengaruh-pengaruh luar”.⁹⁰

Konsep pola rantai juga di gunakan dalam penyuluh atau karyawan KUA adalah arah pesan yang disampaikan sifatnya berantai dari sumber informasi. Arah informasinya dimulai dari Penyuluh Agama Islam kepada sasaran yaitu masyarakat Cilacap Selatan sebagai binaanya secara berlanjutan. Bentuk kegiatan fungsi informasi dan edukasi yang dilakukan sesuai dengan arah informasi pola rantai adalah kegiatan TPA, TPQ dan BKMT Pembinaan ini dilakukan kepada anak-anak dan ibu-ibu mualaf. Arah pesan yang disampaikan adalah Penyuluh Agama KUA Cilacap Selatan membina satu persatu baik itu anak-anak atau ibu-ibu. Kemudian bagi yang sudah bisa membaca dan bagus tajwidnya akan diminta untuk membantu mengajarkan baca al-Qur'an kepada anak atau ibu lainnya yang belum lancar membaca al-Qur'an. Cara mengajarnya juga dilakukan secara berantai terus menerus sampai kepada anak atau terakhir yang hadir. Selain itu, Pola rantai ini juga dilakukan dalam kegiatan TPA di rumah masyarakat, dimana penyuluh datang langsung ke rumah masyarakat untuk mengajarkan baca al-Qur'an.

Hal ini sangat relevan dengan pola komunikasi rantai berdasarkan teori Joseph A. Devito, anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini, orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada orang-orang yang berada di posisi lain. Proses komunikasi dimulai dari pesan yang

⁹⁰ Wawancara pribadi dengan penyuluh agama KUA Cilacap Selatan, Salim, Cilacap, 30 juli, 2022.

sudah dirancang oleh komunikator dalam menyampaikan pembinaan keagamaan kepada komunikan, kemudian apa yang sudah dirancang dan terencana disalurkan melalui ucapan maupun isyarat gambar. Proses selanjutnya setelah melalui media atau saluran, maka pesan akan tiba kepada komunikan atau penerima pesan. Menurut obervasi hasil wawancara dengan penyuluh atau pegawai KUA Cilacap Selatan yakni ibu Khusnul mengatakan bahwa, “pertama-tama menerima pesan kemudian menafsirkan pesan tersebut dan akhirnya menerima pesan. Setelah itu, barulah ada tanggapan dari penerima pesan atas isi pesan”.⁹¹.

Kegiatan pembinaan keagamaan majelis taklim tersebut, ibu-ibu jamaah majelis taklim memberikan umpan balik (*feedback*) kepada penyuluh agama Islam fungsional dengan baik. *Feedback* dari jamaah majelis taklim bukan hanya dalam situasi pada saat pembinaan keagamaan berlangsung, melainkan hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut diterapkan dan diaplikasikan di lingkungan keluarga, masyarakat dan lingkungan sekitar. Pola komunikasi bintang yang digunakan penyuluh agama di KUA Cilacap Selatan bisa dikatakan efektif karena semua orang terlibat di dalam proses komunikasi. Unsur-unsur dalam proses komunikasi adalah hal yang harus ada, agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik. Karena tujuan akhir dari sebuah komunikasi adalah mempengaruhi sikap.

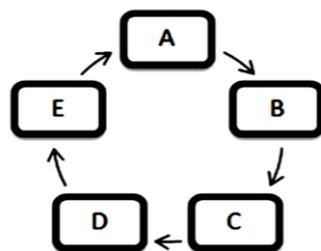
Dalam pola komunikasi ini terjadi proses komunikasi dimana penyuluh agama Islam fungsional selaku komunikator menciptakan dan mengelola hubungan dengan ibu-ibu jamaah majelis taklim selaku komunikan, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dengan para ibu-ibu jamaah majelis taklim.

⁹¹ Wawancara Pribadi Dengan penyuluh di KUA Cilacap Selatan Khusnul, Cilacap,30 Juli. 2022.

3. Jaringan *Uniferal* (umum)

Pola lingkaran adalah pola yang tidak memiliki pemimpin. Para anggota memiliki posisi yang sama. Mereka memiliki kekuatan dan wewenang yang sama. Tidak ada yang paling kuat diantara mereka semua. Dan setiap anggota bisa berkomunikasi dengan anggota lain disisinya.. Bila di implementasikan ke dalam lembaga KUA Cilacap selatan maka pola ini paling efektif dalam hal menyampaikan sebuah rencana dan membahas suatu tema atau gagasan yang akan di sampaikan ketika rapat, di lihat dari pengertian pola komunikasi organisasi sesuai pernyataan Bapak Mudasir , yakni :

“ Setiap habis rapat dari forum formal di ruang rapat, itu di lanjutkan rapat di kantor secara sederhana, nah hasil dari rapat tersebut berupa penugasan, dan pembagian waktu. Kebijakan itu disampaikan kepada bawahan atau penyuluh dan pegawai melalui *breafing*, di kantor itu secara nonformal, jadi kami mempunyai jadwal masing-masing yang rutin, misal pemberangkatan penghulu untuk menihkahkan seseorang atau penyuluh bertugas ke wilayah lokasi tujuan tugas tersebut, artinya tidak terputus samapai seterusnya”.⁹²



Gambar 4.3

⁹² Wawancara pribadi dengan Kepala KUA Cilacap Selatan, Cilacap, 20 juli, 2022.

Hal ini sangat relevan dengan pola komunikasi lingkaran berdasarkan teori Joseph A.Devito dimana komunikasi dapat dilakukan dengan siapa saja dan tidak mempunyai pemimpin yang tetap meskipun di dalam struktur organisasi KUA Cilacap Selatan memiliki pemimpin. Tetapi pemimpin bila masuk kedalam rapat bertugas hanya menyampaikan informasi yang akan di berikan kepada pegawai, penyuluh dan penghulu KUA Cilacap Selatan sehingga berposisi sama dengan lainnya. Ada juga dengan komunikasi dapat menghubungkan organisasi social dengan cara:.

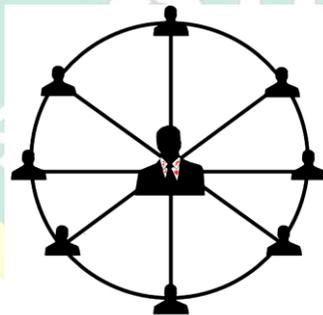
1. Sistem sosial melalui komunikasi. Adanya keseragaman perilaku dan tekanan dalam menyesuaikan diri terhadap norma-norma yang dihasilkan melalui interaksi komunikasi yang terjadi di dalam anggota kelompok organisasi
2. Apabila suatu sistem sosial telah berkembang, maka secara langsung menentukan komunikasi kepada setiap anggota kelompok organisasinya. Berkembangnya pola komunikasi menjadi suatu sistem sosial yang dapat mempengaruhi siapa saja yang ada dalam organisasi tersebut, kemana arah komunikasinya, serta bagaimana kondisi komunikasi dapat terjadi diantara anggota-anggota kelompok organisasi. Sistem ini tidak memandang status sosial seseorang tinggi atau rendahnya dapat dipengaruhi oleh sistem sosial yang berkembang melalui pola-pola komunikasi dalam kelompok. Pola sistem sosial ini secara terus menerus dapat menyesuaikan perilaku seseorang, sehingga menimbulkan perilaku-prilaku yang sama dengan anggota lainnya meskipun status sosialnya berbeda.
3. Pengetahuan sebuah sistem dapat membantu anggota organisasi membuat prediksi yang akurat dalam mengetahui banyak peranan yang disebabkan oleh seseorang dalam organisasi. Melalui pola komunikasi sistem sosial, peranan

prilaku seorang yang memiliki jabatan tinggi sama dengan anggota organisasi lainnya tanpa memandang status sosial seseorang dalam kelompok.

4. Jaringan Terpusat

Pola komunikasi roda dalam sebuah organisasi sangat di perlukan, dimana suatu pesan akan berpusat pada seorang pemimpin, sebagai ketua dalam perkumpulan, komunitas dan sebagainya pola komunikasi roda perlu diterapkan mengingat bahwa anggota dalam organisasi akan menerima pesan dari seorang pemimpin untuk melakukan segala kegiatan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada KUA Cilacap Selatan, peneliti menemukan dan menarik kesimpulan dari hasil wawancara di lapangan bahwa dalam Lembaga KUA juga menggunakan pola komunikasi roda yaitu, pesan berfokus pada seorang pemimpin (pemimpin sebagai komunikator) yang berhubungan langsung dengan anggota (anggota sebagai komunikan).

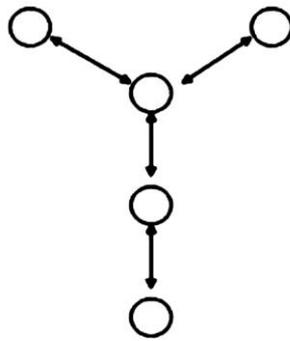


Gambar 4.4

Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa di dalam lembaga KUA Cilacap Selatan Pola Tersebut dilakukan melalui kegiatan “komunikasi sehari-hari melalui tatap muka, interaksi langsung dan dapat melalui media electronic, anggota menjadi komunikan yang selalu memberikan tanggapan terhadap apa yang di

perintahkan”.⁹³ atau disampikan oleh bapak Mudasir selaku Kepala KUA Cilacap Selatan, yang bertujuan agar dalam membangun organisasi tetap kokoh.

5. Huruf Y



Gambar 4.5

Pola yang satu ini relative kurang tersentralisasi di banding dengan pola roda, akan tetapi lebih tersentralisasi dibandingkan pola lainnya. Pada pola Y terdapat pemimpin yang jelas, dan anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya, bila di gunakan dalam ruang lingkup kantor urusan agama wilayah cilacap selatan maka yang di relevan kan dimana komunikasi antara dua orang karyawan dengan satu pemimpin dan biasa di gunakan ketika meminta saran atau konsultan kepada atasan.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Pola Komunikasi Organisasi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilacap Selatan

Setiap organisasi khususnya organisasi suatu kantor tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu

⁹³ Wawancara dengan Mudasir Selaku Kepala KUA Cilacap Selatan 20 juli 2022

organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik. keberhasilan komunikasi organisasi dipengaruhi oleh factor pendukung dan penghambat baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi tersebut. Berikut hasil penelitian yang terkait dengan factor pendukung dan penghambat yang dialami KUA Cilacap Selatan.

1. Faktor pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan factor pendukung dalam Proses Komunikasi Organisasi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap yaitu factor tingkat pendidikan, pelayanan system *online* dan ketersediaan system pelayanan yang lengkap..

a. Kesesuaian Pesan

Menurut kata bapak ahmad “Pesan yang direncanakan secara baik serta sesuai dengan kebutuhan komunikasi tentunya tidak terlepas dari materi yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai”.⁹⁴ Materi merupakan bahan yang akan disampaikan kepada komunikasi berupa ide, gagasan dan informasi. Komunikator harus bisa melihat situasi dan kondisi komunikasi serta latar belakang komunikasi sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan tidak menimbulkan *miss communication* para jamaah yang akan menjadi sasaran pembinaan keagamaan.

b. Adanya *Feedback*

Adanya *feedback* langsung akan dapat mempermudah proses komunikasi yang berlangsung karena mendapatkan respon yang cepat sehingga terjadi dialog yang matang. Umpan

⁹⁴ Wawancara pribadi dengan Staff Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan, Ahmad, Cilacap, 10, agustus, 2022 Melalui Media Whastapss dengan screen shoot

balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yang disampaikannya. Umpan balik yang ditimbulkan dalam proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang hasil komunikasi yang dilakukan. Keberlangsungan komunikasi yang dibangun ditentukan oleh umpan balik sebagai bentuk penilaian. Hal ini di tegaskan sesuai kata Bapak Ibnu, bahwa

“banyak masyarakat yang sering konsultan mengenai pernikahan, agama dan beberapa hal lainnya yang berkaitan dengan Islam”.⁹⁵

c. Ketersediaan Sistem Pelayanan yang Lengkap

Kaitan dengan sistem pelayanan disini adalah ketersediaan pedoman pelayanan, pola komunikasi, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi, sistem informasi terpadu yang saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Hal ini di tegaskan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan bapak Mudasir “layanan di KUA sangat lengkap padat dan jelas kegunaanya tinggal bagaimana cara memakainya”.⁹⁶

2. Faktor Penghambat

Beberapa *factor* penghambat yang dikemukakan oleh informan adalah sebagai berikut:

a. Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan Faktor pelaksanaan tugas pelayanan adalah tingkat pendidikan karena dengan tingkat pendidikan yang memadai tentu akan berpengaruh terhadap kegiatan

⁹⁵ Wawancara Pribadi dengan penyuluh agama Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan, Ibnu, 27, Juli, 2022 Melalui Media Whastt Aps Screenshot

⁹⁶ Wawancara Pribadi dengan Kepala Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan, Mudasir, 20 Juli, 2022

pelayanan. Selain itu faktor komunikasi organisasi dalam bidang pelayanan adalah masalah akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, masalah pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan, dan masalah disiplin, sarana dan prasarana, menurut bapak Rahman bahwa

“kebanyakan pegawai atau penyuluh KUA Cilacap Selatan tingkat pendidikan lulusan SMA sederajat hanya beberapa yang Sarjana akibat perpindahan pekerjaan”.⁹⁷

b. Disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan

Pelayanan yang maksimal merupakan target yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Dalam komunikasi organisasi seringkali ditemukan berbagai macam persoalan dimana lambannya proses kerja, ketidaktepatan, melaksanakan pekerjaan kurang tepat waktu, menunda-nunda, kurang mematuhi perintah atasan dan masih banyak lagi. Salah satu factor penghambat di kantor KUA Cilacap Selatan adalah kurangnya kedisiplinan sebagian pegawai di kantor tersebut.

Dalam komunikasi organisasi disiplin merupakan sebuah kebijakan yang harus dijalankan oleh petugas pelayanan. Lemahnya penerapan disiplin bagi petugas pelayanan dapat dilihat antara lain: berbagai pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja, pulang kantor lebih cepat/belum waktunya; menyalahgunakan wewenang; masih rendahnya rasa pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas-tugas pelayanan pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal serta berbagai pelanggaran terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Ibu Siti mengatakan bahwa

⁹⁷ Wawancara dengan Selaku Staff KUA Cilacap Selatan, Rahman, Cilacap 8,agustus 2022 Melalui Media WhastApss Screenshot

“keterlambatan terjadi di karenakan faktor esxternal dari KUA seperti Mengantar dan Menjemput anaknya, merasa jika pagi hari belum ada pelanggan atau Klien, menggampangkan hal spele dan ada yang memiliki pekerjaan lain” ujar ibu siti. ⁹⁸

c. Kurangnya Kemampuan Pegawai dalam Hal Penggunaan Teknologi Informasi

Di kantor KUA Cilacap Selatan, masih terdapat beberapa pegawai atau staff yang kurang menguasai penggunaan komputer, terdapat beberapa pegawai masih kurang cakap dalam penguasaan hal sistem pelayanan berbasis internet. Hal ini diakui oleh informan dari informan yakni dan juga terdapat faktor lain seperti:

1. Faktor usia

“Kebanyakan pegawai muda tidak atau belum sepenuhnya di beri tugas dan di pegang oleh yang lebih tua, sedangkan yang usia lebih tua masih banyak yang belum tau menau tentang teknologi baik *Hardwhere* atau *Softwhere*”.⁹⁹ ujar bapak salim. Lebih dari lima orang yang melebihi usia lima puluh tahun yang mengakibatkan sering lupa dan lamban dalam pekerjaan.

2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Sistem *Online*

“Yang saya ketahui tentang Sistem *Online* lumayan cukup rumit bagi yang belum tau menau tentang teknologi akan tetapi sangat *Efesiens* bila mana masyarakat mengetahuinya” ujar Mas adi.¹⁰⁰

3. Dominasi Atasan terhadap Kerja Bawahan

⁹⁸ Wawancara dengan selaku pegawai KUA Cilacap Selatan, Siti, Cilacap 8 agustus, 2022. melalui media whasaps dan di screnshoot

⁹⁹ Wawancara langsung dengan penyuluh KUA Cilacap Selatan, Salim, Cilacap 30, Juli 2022

¹⁰⁰ Wawancara dengan penyuluh KUA Cilacap Selatan, Adi, Cilacap , 28 Juli, 2022 melalui media whasaps dan di screnshoot

Seperti di katakana Informan oleh bapak salim “benar adanya dominasi atasan kepada bawahan, karena atasan terkadang tidak membagi tugas lain atau informasi lain semua di pegang oleh atasan yang kiranya bawahan belum bisa melakukan hal tersebut”.¹⁰¹

Hal ini sangat relevan dengan pola komunikasi organisasi pola rantai. Komunikasi organisasi berkaitan dengan suatu proses pesan, arus informasi, dan tujuan dalam kegiatan pelayanan. Selain itu dapat pula difahami bahwa komunikasi organisasi berkaitan dengan pola interaksi atau hubungan antara atasan dengan bawahan. Kemudian komunikasi organisasi akan sangat berhubungan dengan prosedur kerja, metode kerja serta lingkungan kerja. Di Kantor KUA Cilacap selatan, hal yang kurang menyenangkan terjadi dalam proses komunikasi antara atasan dan bawahan. Seperti yang diungkapkan oleh informan kedua berikut ini:

“Atasan dalam hal ini kepala KUA tidak memberikan kepercayaan penuh kepada bawahan dalam melaksanakan tugas. Setiap item pekerjaan harus dilaporkan kepada atasan yang berdampak kepada pelayanan yang melambat dan terkesan berbelit-belit contohnya pemeriksaan berkas nikah calon pengantin seharusnya tidak lagi dilaporkan pada atasan sebab staf yang membidangi pelayanan tersebut telah melakukan pengecekan”¹⁰²

Hal ini di tegaskan juga oleh informan lainnya :

“Atasan terkesan tidak mempercayai hasil kerja bawahan. Akibatnya seringkali pelayanan terhambat karena

¹⁰¹ Wawancara pribadi dengan Penyuluh Agama Cilacap Selatan, Salim ,Cilacap 30, Juli, 2022

¹⁰² Wawancara Pribadi dengan Ani Staff Urusan Agama Kecamatan Cilacap Selatan,(30, Juli 2022) Melalui Media WhastAps

jika tidak berada di kantor, maka otomatis berkas yang akan dicek tidak dapat diproses.”¹⁰³

Kepuasan dalam pola komunikasi organisasi biasanya mencakup berbagai aspek terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan seseorang atau setiap pegawai dalam mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan dan unsure-unsur pola komunikasi organisasi. Dalam lingkungan organisasi komunikasi merupakan suatu proses penyebaran informasi.

Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan terpadu. Hal yang penting dalam proses Pola komunikasi organisasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, biayanya pelayanan murah, dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses Pola komunikasi organisasi pada kantor KUA Cilacap Selatan kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan terpadu dalam pernikahan.

Hal ini berarti unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan terpadu tidak tercapai dengan baik. Padahal hal ini terkait dengan kepercayaan yang diberikan masyarakat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

¹⁰³ Wawancara pribadi dengan Iqbal penyuluh Urusan Agama Kecamatan Cilacap Selatan (30 Juli 2022) .

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Pola komunikasi yang terjadi dalam KUA Cilacap Selatan adalah yang berkaitan dengan lima unsur komunikasi pada dasarnya yaitu komunikator, pesan, media, komunikan dan efek (feedback). Hal ini di ketahui berdasarkan wawancara terhadap informan dilapangan serta dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam komunikasi menggunakan pola komunikasi yang rutin dan paling efektif dalam menjalin hubungan, menyampaikan pesan, dan informasi menggunakan pola komunikasi roda, pola komunikasi lingkaran, pola komunikasi rantai dan pola komunikasi bintang, yang mana masing masing memiliki cakupan praktiknya masing-masing dalam Lembaga KUA Cilacap Selatan.
2. Faktor utama yang menjadi alasan peneliti memilih memilih pola roda, rantai, bintang dan lingkaran adalah menyangkut yang terjadi di lembaga KUA Cilacap Selatan. Dan yang sangat relevan yakni dengan pola komunikasi rantai. Karena cenderung atasan belum percaya seutuhnya terhadap kinerja bawahan nya. Faktor Pendukung antara lain kesesuaian pesan yang magsudnya adalah isi atau informasi yang akan di berikan oleh suatu pihak, Media penghantar dan sarana dan prasarana yang lengkap, Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya *feedback* langsung dari komunikan adalah faktor yang mendukung penerapan pola komunikasi di dalam KUA Cilacap Selatan Dalam layanan Pernikahan terpadu. Adapun faktor penghambat Disiplin Disiplin dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan, kurangnya kemampuan pegawai dalam hal penggunaan teknologi informasi, faktor usia

kurangnya pemahaman masyarakat tentang system *Online*, dominasi atasan dengan bawahan.

B. Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian di KUA Cialacap Selatan mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pola Komunikasi yang di terapkan pengurus lembaga KUA Cilacap Selatan Hendaknya lebih efektif lagi dan rutin di lakukan. Ketika menggunakan pola bintang, rantai, Roda ,dan lingkaran pesan yang di sampaikan oleh komunikator harus di terima dengan benar-benar sempurna sehingga dapat mengakibatkan terjadinya kepuasan dan pastinya akan menguntungkan kedua belah pihak. Dalam pelayanan terpadu di bidang pernikahan alangkah baik nya, jika dilakukan secara tepat waktu dan tidak melemparkan tugas ke anggota atau karyawan lain dan seorang pemimpin lebih bisa mempercayakan tugas-tugas kepada bagian tugasnya anggota masing-masing.
2. Perbaiki sistem Pola komunikasi yang lebih rinci dan terstruktur berguna memperjelas fungsi dari setiap devisi atau penyuluh, staaf dan penghulu, Dan banyaknya lulusan dari SMA sederajat alangkah baiknya diganti dengan yang sarjana agar mempermudah pola komunikasi organisasi dan cermat dalam pendidikan sebagaimana fungsinya. Dan yang sudah berumur tua di tugaskan di tempat yang mudah di kerjakan.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Verifikasi dengan Mudasir Kepala Kua Cilacap Selatan , 27 November 2022 melalui Media WhastApss

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, Joseph A. 2013. *The Interpersonal Communication Book*, Busto: Pearson Educational
- Cangara ,Hafied, 2007 *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada,
- Efendy , Uchjana ,Onong, 2006 *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*,Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu komunikasi teori & praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Gibon, Vansenvich dan Donelly, 2006 *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Hardiansyah ,Haris. 2012 *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- K.H. Sholikhin, Muhammad. 2010. *Ritual & Tradisi Islam Jawa*. Yogyakarta : Narasi.
- Koesoemaningroem, Hidajati Erna. 2016. "Pengaruh Komunikasi Horisontal, Komunikasi Vertikal Dan Komunikasi Diagonal Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Perusahaan Jamu Parang Husada Kediri,(Jurnal, Vol. 1, No. 1,) Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Kediri. <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika/article/view/1>.
- Mulyana Dedy, 2006, *Imu komunikasi suatu penghantar* Bandung, Pt Remaja Rosdakaya,
- Muchtar. 2014, Jurnal, Pelayanan Kantor Urusan Agama Terhadap Pencatatan Perkawinan di Kota Kediri Pasca Deklarasi FKK-KUA se-Jawa Timur Tahun
- Moh. Kasiram. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang : UIN MALIKI PRESS.
- Muhammad, Ami. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : Remaja rosdakarya.
- Nanda, Ade, Putra. 2018. "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kua" dalam *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Informatika* Vol 5, Nomor 1

(halaman 86-97). Padang: Sistem Informasi.
https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=t2UavTkAAAAJ&citation_for_view=t2UavTkAAAAJ:9yKSN-GCBOIC.

Newsrtom.w.John & Davis, Keith.1995.. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta : Erlangga.

Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*, Jakarta : Grasindo

Ruslan, Rosadi. 2004. *Metode Penelitian: Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Rahmadi, 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press,

Sugiyono, 2015 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sarwono, Sarlito Wirawan. 2017. *Teori - Teori Psikologi Sosia*. Jakarta : Rajawali Pers.

Senjaya, S. Djuarsa. 2007. *Teori Komunikasi*. Universitas terbuka.

Suhardono, Edy. 2001. *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya)*. Gramedia.

Taufiq, Taufiq Adilatawti. 2016. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*. Skripsi (Makasar : Jurusan Komunikasi dan penyiaran Islam UIN ALAUDDIN Makasar,)
<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/3604/>.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*. Jakarta : Kencana.

Yasir.2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sleman: Deepublish

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Kepala Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan Mudasir



Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan



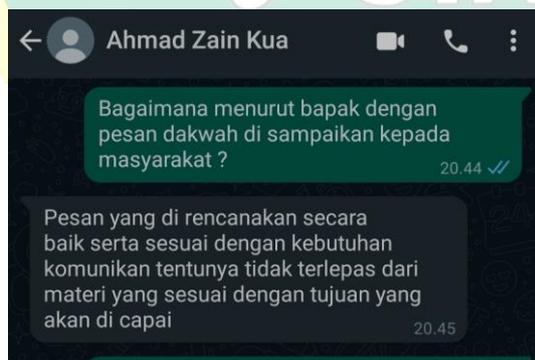
Hasil klarifikasi dengan kepala KUA Cilacap Selatan



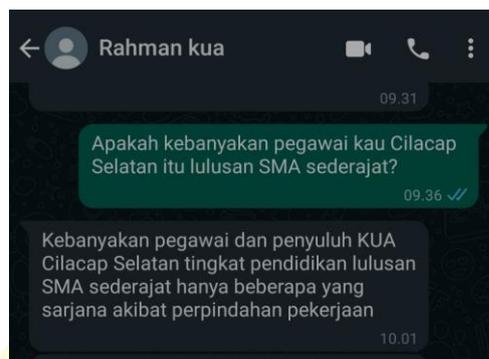
Wawancara dengan bapak Masruri Staff KUA Cilacap Selatan



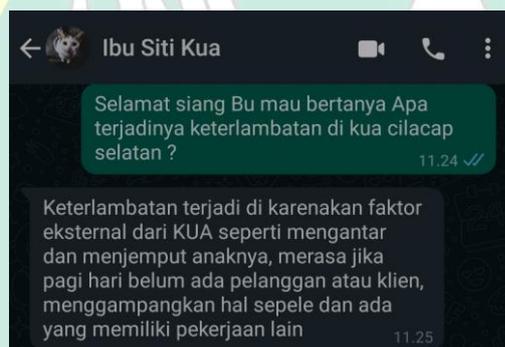
Wawancara dengan Bapak Salim



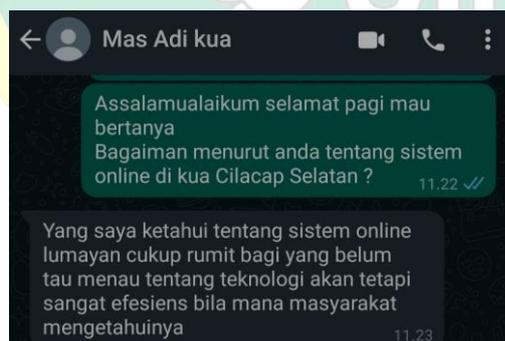
Wawancara Melalui Media whastaps dengan pak Ahmad



Wawancara dengan Bapak Rahman Melalui Media W.A



Wawancara dengan Ibu Siti Melalu Media W.A



Wawancara dengan Bapak Adi melalui Media W.A

HASIL WAWANCARA

Identitas Partisipan

Nama : Masruri (Staff KUA)
 Hari dan tanggal : 27 Juli Selasa
 Tempat : Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan

1. Pola bintang sangat relevan ketika rapat dan *meeting*

Bagaimana Pegawai atau staff ketika ingin berkomunikasi kepada atasan atau pegawai lainnya dan bagaimana jika hanya ingin berkomunikasi saja?
” ketika ingin berkomunikasi ke penyuluh atau anggota lain kita tidak perlu melapor dulu ke atasan bahkan jika kita ingin berkomunikasi langsung dengan atasan kita bisa langsung, namun jika ada hal-hal dalam bentuk administrasi atau perihal penting yang bersifat formal, itu harus ada. Karena itu adalah tertib sistem struktur peraturan lembaga namanya”

2. Pola rantai relevan dengan tugas dan informs di batasi oleh atasan

Identitas Partisipan

Nama : Bapak Salim (Penyuluh Agama)
 Hari dan tanggal : 30 juli, Jumat
 Tempat : Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan

Bagaimana cara menyampaikan pesan ke pada masyarakat ?

“ pertama-tama menerima pesan kemudian menafsirkan pesan tersebut dan akhirnya menerima pesan. Setelah itu, barulah ada tanggapan dari penerima pesan atas isi pesan”

Apakah benar adanya dominasi atasan dengan bawahan yang terjadi di KUA Cilacap Selatan?

“benar adanya dominasi atasan kepada bawahan, karena atasan terkadang tidak membagi tugas lain atau informasi lain semua di pegang oleh atasan yang kiranya bawahan belum bisa melakukan hal tersebut”

3. Pola roda sangat relevan ketika di lapangan

Identitas Partisipan

Nama : Bapak Mudasir Kepala KUA

Hari dan tanggal : 20 Juli Selasa

Tempat : Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan

Bagaimana komunikasi terjadi di KUA Cilacap Selatan ?

“komunikasi sehari-hari melalui tatap muka, interaksi langsung dan dapat melalui media electronic, anggota menjadi komunikan yang selalu memberikan tanggapan terhadap apa yang di perintahkan”

4. Pola lingkaran Sangat relevan di gunakan setelah rapat dan meeting

Identitas Partisipan

Nama : Bapak Mudasir Kepala KUA

Hari dan tanggal : 20 Juli Selasa

Tempat : Kantor Urusan Agama Cilacap Selatan

Apakah Setelah rapat bubar begitu saja atau terdapat hal lain yang di bagas setelah rapat ?

“Setiap habis rapat dari forum formal di ruang rapat, itu di lanjutkan rapat di kantor secara sederhana, nah hasil dari rapat tersebut berupa penugasan, dan pembagian waktu. Kebijakan itu disampaikan kepada bawahan atau penyuluh dan pegawai melalui breafing, di kantor itu secara nonformal, jadi kami mempunyai jadwal masing-masing yang rutin, misal pemberangkatan penghulu untuk menihkahkan seseorang atau penyuluh bertugas ke wilayah lokasi tujuan tugas tersebut, artinya tidak terputus samapai seterusnya”

5. Faktor pendukung dan penghambat

Identitas Partisipan

Nama : Ahmad zain Staff KUA

Hari dan tanggal : 10 agustus Rabu

Tempat : Melalui WhastAps

Bagaimana Menurut bapak dengan pesan dakwah yang di sampaikan kepada masyarakat ?

“Pesan yang direncanakan secara baik serta sesuai dengan kebutuhan komunikasi tentunya tidak terlepas dari materi yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai”

Identitas Partisipan

Nama : Muhammad Ibnu (penyuluh/pegawai KUA)

Hari dan tanggal : 27 Juli Selasa

Tempat : Melalui Media Whastaps

Bagaimana cara agar mempermudah penyuluhan dalam mencapai tujuan ?

“banyak masyarakat yang sering konsultan mengenai pernikahan, agama dan beberapa hal lainnya yang berkaitan dengan Islam, tandanya banyak yang di buka pintu hatinya”

Identitas Partisipan

Nama : Siti Ani (staff)

Hari dan tanggal : 30 juli Jumat

Tempat : Melalui Media whastapss

Apakah Dominasi atasan dengan bawahan pernah terjadi di KUA Cilacap Selatan?

“Ya pernah ,Atasan terkesan tidak mempercayai hasil kerja bawahan. Akibatnya seringkali pelayanan terhambat karena jika tidak berada di kantor, maka otomatis berkas yang akan dicek tidak dapat diproses”

Identitas Partisipan

Nama : Siti rohmah (Pegawai)

Hari dan tanggal : 8 Agustus Senin

Tempat : Melalui Media whastaps

Apa penyebab terjadinya keterlambatan di KUA ?

“keterlambatan terjadi di karenakan faktor esxternal dari KUA seperti Mengantar dan Menjemput anaknya, merasa jika pagi hari belum ada pelanggan atau Klien, menggampangkan hal spele dan ada yang memiliki pekerjaan lain”

Identitas Partisipan

Nama : Adi (penyuluh Pegawai)

Hari dan tanggal : 28 juli Kemis

Tempat : Melalui Media Whastapss

Bagaimana menurut anda tentang system *Online* di KUA cilacap Selatan?

“Yang saya ketahui tentang Sistem Online lumayan cukup rumit bagi yang belum tau menau tentang teknologi akan tetapi sangat Efesiens bila mana masyarakat mengetahuinya”

Identitas Partisipan

Nama : Rahman (Staff KUA)

Hari dan tanggal : 8 agustus Senin

Tempat : Melalui Media Whastapss

Apakah kebanyakan pegawai di KUA cilacap Selatan Itu lulusan SMA sederajat ?

“kebanyakan pegawai atau penyuluh KUA Cilacap Selatan tingkat pendidikan lulusan SMA sederajat hanya beberapa yang Sarjana akibat perpindahan pekerjaan”