

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komunikasi organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Pentingnya komunikasi organisasi dalam sebuah organisasi mengisyaratkan bahwa organisasi tanpa komunikasi merupakan sesuatu yang tidak mungkin. Pengadilan Agama merupakan organisasi lembaga peradilan di bawah Mahkamah Agung yang memberikan pelayanan hukum bagi masyarakat pencari keadilan. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Pekanbaru secara umum adalah pelayanan informasi, pendaftaran perkara dan putusan perkara.

Pada saat ini tingkat pengetahuan masyarakat semakin berkembang, sehingga tuntutan masyarakat terhadap kualitas produk dan jasa semakin tinggi. Berdasarkan observasi penulis masyarakat yang datang ke Pengadilan Agama pada umumnya adalah masyarakat yang memiliki permasalahan dalam rumah tangganya yang tidak berkesudahan seperti hak-hak perempuan yang tidak diberikan oleh suami, ditelantarkan suami, KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga) dan ahli waris yang ingin penetapan dan pembagian warisan di Pengadilan Agama.

Untuk itulah pelayanan yang baik merupakan aspek yang paling penting bagi Pengadilan Agama. Disisi lain muncul pula fenomena diberbagai Pengadilan Agama diseluruh Indonesia, sebagai bukti untuk wujudkan pelayanan prima maka dibuatlah berbagai slogan guna memuaskan pihak-pihak pencari keadilan ataupun pihak lainnya yang membutuhkan jasa Pengadilan Agama. Adapun contoh slogannya yakni “Kepuasan Anda adalah harapan kami juga”, “Pelayanan Prima Wujud Dari Pengadilan Agama Modern dan Berwibawa”, “Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan adalah Tujuan Kami”.<sup>1</sup>

Pengadilan Agama Pekanbaru juga memiliki slogan “Pelayanan Prima, Putusan Berkualitas“. Banyak instansi pemerintahan yang berlomba-lomba untuk

---

<sup>1</sup> H.Tarsi, “Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 Pada Pengadilan Agama Jilid I“, Dalam <http://www.pa-stabat.net> , diakses 1 April 2017 pukul 14.00 WIB



meningkatkan mutu pelayanannya dengan tujuan untuk menarik kepercayaan masyarakat, baik itu melalui peningkatan fasilitas yang ada (sarana dan prasana) maupun kualitas dari sumber daya manusianya.

Melalui kalimat saja sebagai bukti bahwa pelayanan suatu instansi telah prima tentu tidak mungkin. Untuk menjamin kesesuaian antara yang dibutuhkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Maka Pengadilan Agama Pekanbaru mulai menerapkan standar ISO 9001:2008 pada tahun 2015 dan berhasil mendapatkan sertifikat pada Oktober 2016. Semua ini agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama sesuai dengan yang diperlukan masyarakat. Dengan adanya ISO 9001:2008 seluruh proses layanan akan menjadi cepat dan terukur.

Dalam hal pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ketua sebagai *top management* pada kantor Pengadilan Agama tentunya dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan, membina secara efektif, melalui jabatan yang diduduki dan diharapkan mampu mempengaruhi perilaku-prilaku bawahannya. Mengenai tugas dan fungsi Pengadilan Agama dalam menjalankan aktivitas organisasi.

Adapun alat yang digunakan pimpinan dalam menyampaikan setiap gagasan adalah melalui komunikasi organisasi. Secara umum berdasarkan teori jaringan komunikasi formal arus pesan komunikasi organisasi terdiri atas: komunikasi vertikal kebawah (*donward communication*), komunikasi vertikal keatas (*upward communication*), komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Komunikasi harus berjalan dengan baik, karena setiap kebijakan yang dibuat oleh atasan harus didukung penuh oleh bawahan demi mencapai visi dan misi sebuah organisasi. Dilihat dari sisi *public relations* penelitian ini memiliki kaitan dengan fungsi *public relations* yakni menjalin hubungan baik dengan publik internal dan eksternal.

Berdasarkan hasil pra riset penulis mendapatkan data bahwa Pengadilan Agama pada tahun 2016 perkara yang masuk berjumlah 1889. Selain itu dalam hal pelaksanaan pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 Pengadilan Agama Pekanbaru sangat sering melaksanakan rapat, pimpinan juga

bersifat tegas dan disiplin sehingga ketika melaksanakan audit internal dan eksternal mendapatkan nilai 90 berikut penuturan ibuk Henni:

“Dalam pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 hal yang paling sering kami laksanakan adalah rapat, setiap permasalahan yang ditemui langsung dirapatkan. Misalkan ada perkara masuk dan sudah beberapa hari belum disidangkan dan diputuskan. Pimpinan akan langsung menanyakan penyebabnya apakah masalah pada hakim atau pada bidang panitra maka untuk menyelesaikan masalah langsung diadakan rapat. Pimpinan juga sangat tegas dan disiplin, pegawai yang tidak sanggup mengikuti awalnya memang agak terburuk-buruk dengan dokumen yang telah ditetapkan namun dengan dukungan dan saling memotivasi semua dapat dilaksanakan, sehingga alhamdulillah ketika melaksanakan audit internal dan eksternal kami mendapatkan nilai 90”.<sup>2</sup>

Uraian diatas menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan sebuah organisasi diperlukan komunikasi organisasi yang baik. Mengingat bahwa sebuah organisasi terdiri dari unit-unit apabila arus komunikasi lancar maka pelayanan terhadap masyarakatpun akan berjalan dengan baik pula. Sebagaimana pendapat R Wayne Pace dan Faules yakni memperbaiki komunikasi berarti memperbaiki sebuah organisasi. Maka berdasarkan data pra riset diatas penulis tertarik melakukan penelitian dan menambah wawasan mengenai ”**Komunikasi Organisasi Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru**”.

## **B. Penegasan Istilah**

Penegasan Istilah diadakan untuk menghindari salah persepsi pembaca. Adapun istilah yang perlu diperjelas dalam penelitian ini adalah:

### **1. Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menurut Bungin adalah komunikasi antar manusia yang terjadi dalam konteks organisasi dimana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain.<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Hasil wawancara dengan ibuk Hj. Henny Musyarofah pada tanggal 03 februari 2017 di Pengadilan Agama Pekanbaru.

<sup>3</sup> Burhan Bungin. *Sosiologi Komunikasi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009),h. 278.

## 2. Pengadilan Agama Pekanbaru

Secara umum Pengadilan Agama adalah pengadilan yang bertugas dan berwenang dalam hal menyelesaikan perkara-kara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama islam di bidang perkawinan, kewarisan, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infak, sedekah dan ekonomi syariah.<sup>4</sup>

## 3. ISO 9001:2008

Merupakan sistem manajemen kualitas (mutu) yang berfokus pada proses dan pelanggan. Oleh karenanya organisasi menerapkan ISO 9001:2008 harus memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfication*) dan berproses terus menerus (*continius processes improve-ment*).<sup>5</sup>

## C. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok permasalahan yaitu: “ Bagaimana Komunikasi Organisasi Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru?”.

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Komunikasi Organisasi Pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Kegunaan Teoritis

- 1) Sebagai sarana pembelajaran bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai Komunikasi Organisasi Pengadilan

<sup>4</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Pengadilan\\_Agama](https://id.wikipedia.org/wiki/Pengadilan_Agama), diakses pada hari 29 desember 2016 pukul 15.00 WIB

<sup>5</sup> Paiman Senen, “Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran SMK Muhammadiyah Kota Pekanbaru “ ( Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, 2015), h.31.

Agama Pekanbaru dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

- 2) Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak terutama mahasiswa ilmu komunikasi.

#### **b. Kegunaan Praktis**

- 1) Untuk memenuhi persyaratan sebagai tugas akhir perkuliahan guna memperoleh gelar Sarjana strata satu (S1) pada jurusan komunikasi di UIN SUSKA Riau.
- 2) Memberikan sumbangan pemikiran dan sumber informasi kepada pihak Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membagi bab dalam Enam bahasan, dimana masing-masing dibagi menjadi sub-sub bab dengan urain sebagai berikut:

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II: KAJIAN TEORI, KAJIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

##### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknis pengumpulan data, validasi data serta analisis data.

##### **BAB IV: GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisikan tentang gambaran umum Pengadilan Agama Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

## **BAB VI: PENUTUP**

Berisikan kesimpulan dan saran, kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**