

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Teori adalah serangkaian asumsi konsep, abstrak, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial dan fenomena alami yang menjadi pusat perhatian. Adapun yang menjadi teori dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi

Secara terminologi komunikasi berasal dari bahasa Latin yakni *communico* yang artinya membagi, dan *communis* yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.⁶

Laswell yang terpengaruh oleh paham Aristoteles dalam mendefinisikan Komunikasi menyebutkan komunikasi dapat dilihat pada bagan berikut :



Gambar 2.1 Model Komunikasi Laswell⁷

Dalam buku yang pengertian komunikasi menjurus pada komunikasi organisasi disebutkan bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara sipengirim dengan sipenerima pesan untuk mengubah tingkah laku.⁸

Unsur-unsur Komunikasi adalah:

a. Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi.

b. Pesan

Sesuatu yang disampaikan pengirim pada penerima.

⁶ Cangara Hafied, *Komunikasi Politik Konsep,Teori dan Strategi* (Jakarta:Raja Grafindo,2014),h.13.

⁷ Sukirno Purwanto, Zakaria Lantang, *Komunikasi Bisnis Perspektif Konseptual dan Kultural* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar),h.2.

⁸ Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta:Bumi Aksara,2014), h.4.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Media

Alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

d. Penerima

Adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.

e. Pengaruh

Pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

f. Tanggapan Balik

Ada yang beranggapan bahwa tanggapan balik atau umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima.

g. Lingkungan

Adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.⁹

2. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian Komunikasi Organisasi

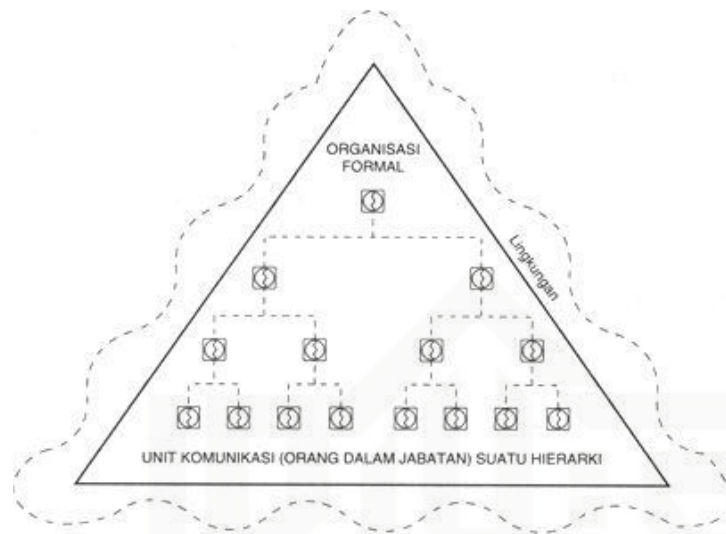
Komunikasi Organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi dan di dalam kelompok formal maupun informal organisasi.¹⁰

R.Wayne Pace dan Don F.Faules mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Yang tergambar dalam hal berikut ini:¹¹

⁹ Cangara Hafied, *Komunikasi Politik Konsep, Teori, Strategi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h,17.

¹⁰ Masmuh Abdullah, *Dalam Perspektif Teori dan Praktek* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang), h,6.

¹¹ Pace Wayne R,Faules F Don, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Editor. Mulyana Deddy (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2010)h,31.



Gambar 2.2 Sistem Komunikasi Organisasi

Reading dan Sanborn juga ikut memberikan persepsinya tentang Komunikasi Organisasi yakni pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Termasuk Komunikasi Internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelolaan, komunikasi dari atasan kebawahan, komunikasi dari bawahan keatasan, komunikasi satu tingkatan dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.¹²

Begitu juga Katz dan Kahn Mengatakan bahwa Komunikasi Organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi.¹³

Meskipun bermacam-macam pendapat para ahli tentang Komunikasi Organisasi, Muhammad Arni dalam bukunya menyebutkan kesimpulan dari komunikasi organisasi adalah sebagai berikut ini:

- 1) Komunikasi Organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
- 2) Komunikasi Organisasi meliputi pesan dan arusnya tujuan, arah dan media.
- 3) Komunikasi Organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/skilnya.¹⁴

¹² Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.65.

¹³ *Ibid*, h, 65.

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.

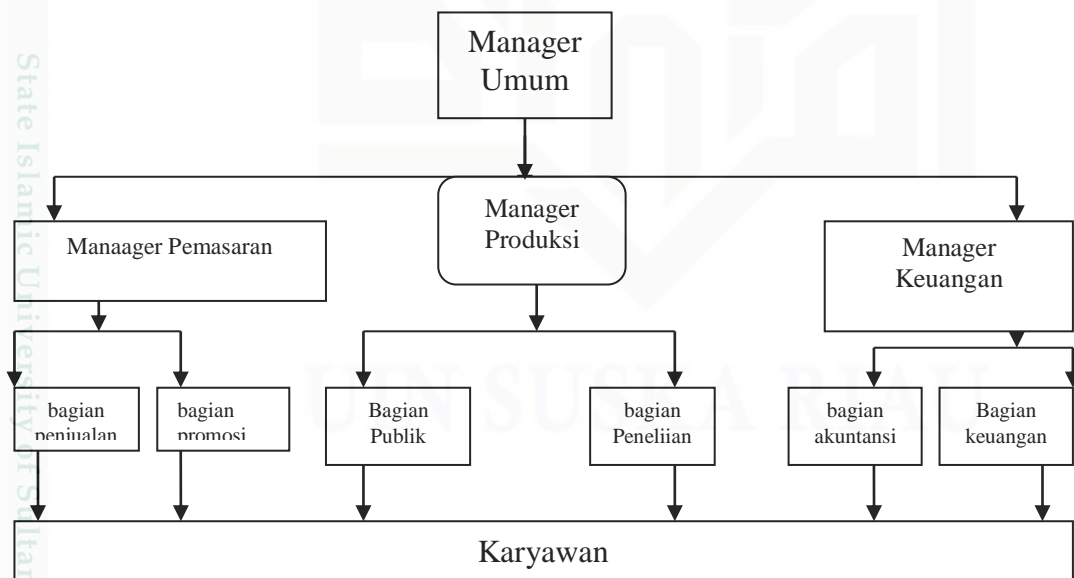
b. Jenis Komunikasi Organisasi

Dalam struktur organisasi dikenal struktur formal dan informal, begitupun dengan komunikasi dalam sebuah organisasi ada yang bersifat formal dan infomal. Komunikasi formal tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Adapun komunikasi informal arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut.¹⁵

Berhubung penelitian ini mengkaji bagaimana komunikasi organisasi berbasisi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru. Maka untuk memudahkan penulis melihat fenomena-fenomena dilapangan, penulis mengacu kepada indikator komunikasi organisasi. Adapun indikator komunikasi organisasi adalah sebagai berikut ini:

1) Komunikasi Vertikal Kebawah (*Downward Communication*):

Komunikasi kebawah adalah komunikasi menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya.¹⁶ Untuk memudahkan pemahaman penulis mengenai aliran komunikasi dari atasan kepada bawahannya, maka penulis menggambarkan struktur organisasi sesuai dengan yang digambarkan oleh Purwanto Djoko dalam bukunya yakni:



Gambar 2.3 Komunikasi Vertikal Kebawah (*Donward Communication*)¹⁷

¹⁴ Ibid,h.67.

¹⁵Thoha, Miftah,*Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta:Pt Raja Grafindo, 2012), h, 200-201.

¹⁶ Muhammad Arni, Op.cit,h. 108.

¹⁷ Purwanto Djoko,*Komunikasi Bisnis* (Jakarta:Penerbit Erlangga,2006),h.40.

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.

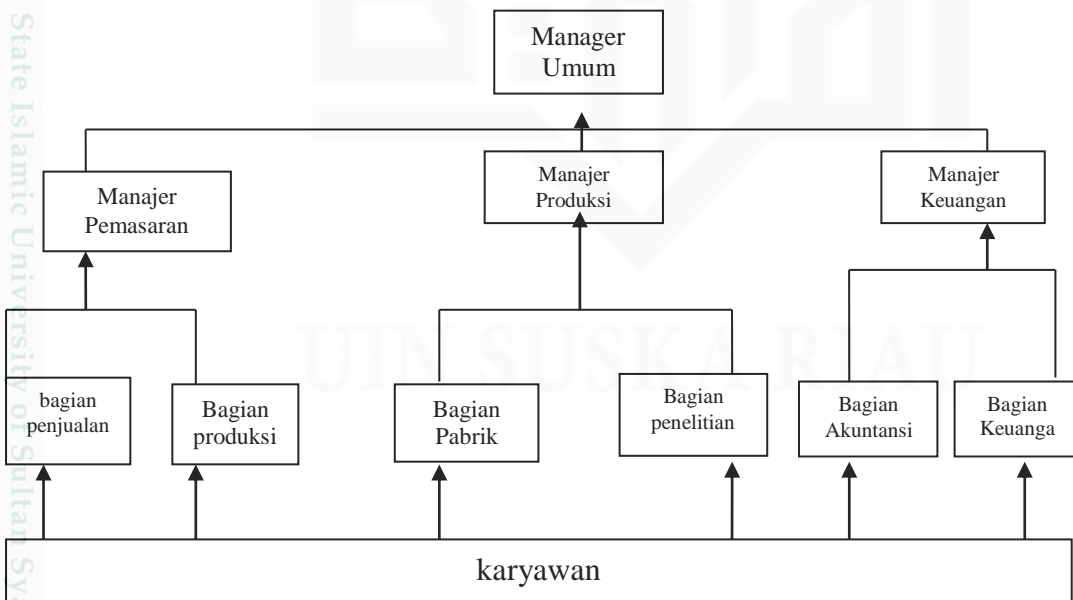
Adapun tipe komunikasi organisasi kebawah menurut Muhammad Arni adalah:

- a) Instruksi Tugas yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahannya mengenai apa yang diharapkan kepada dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya,
- b) Rasional adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi,
- c) Ideologi adalah merupakan perluasan dari pesan rasional,
- d) Informasi adalah pesan berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya,
- e) balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam mengerjakan pekerjaan.¹⁸

2) Komunikasi Vertikal Keatas (*Upward Communication*)

Komunikasi keatas adalah komunikasi pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi.¹⁹

Untuk memudahkan periset dalam memahami bentuk komunikasi keatas, penulis mengambil contoh dari buku Purwanto Djoko yang digambarkan sebagai berikut ini:



Gambar 2.4 Komunikasi Vertikal Keatas (*Upward Communication*)²⁰

¹⁸ Muhammad Arni, *Komunikasi Organigasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 108-109.

¹⁹ Ibid, h. 116

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.

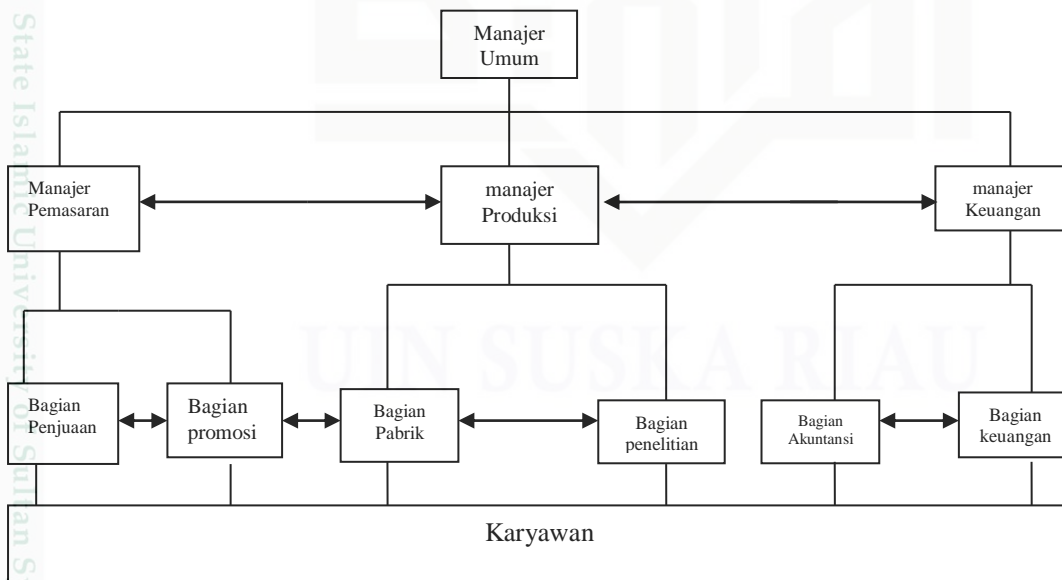
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Muhammad Arni dalam bukunya kebanyakan dari hasil analisis-analisis penelitian mengenai komunikasi keatas, biasanya bentuk komunikasi dari bawah ke atas adalah sebagai berikut ini:

- a) Biasanya atasan akan mendapat informasi dari bawahan berupa pekerjaannya, hasil yang dicapai, kemajuan, serta rencana masa yang akan datang. Sehingga dapat periset simpulkan bahwa komunikasi dari bawah keatas adalah berupa informasi perencanaan dan aktivitas.
- b) Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan mereka.
- c) Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.
- d) Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai bagaimana pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi. Atau jika periset tafsirkan mengenai dukungan antarapesona.

3) Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi.²¹ Bentuk komunikasi horizontal menurut Purwanto adalah sebagai berikut:



Gambar 2.5 Komunikasi Horizontal²²

²⁰ Purwanto, Op Cit, h.42.

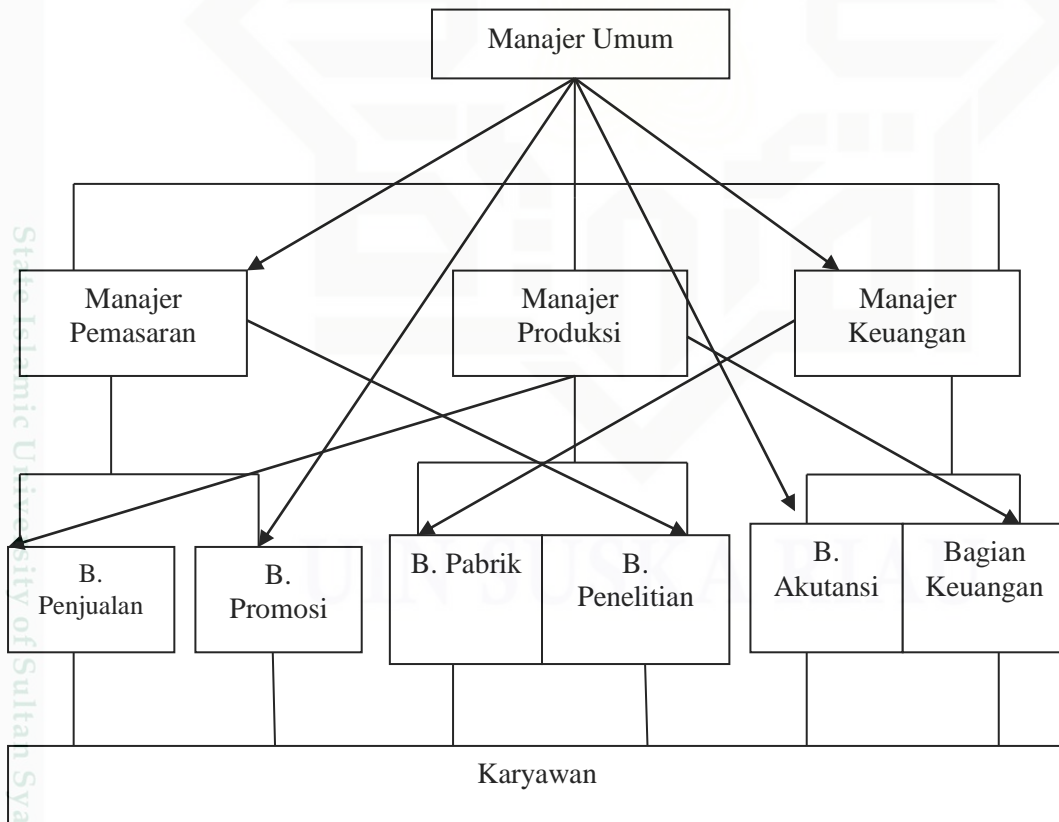
²¹ Muhammad Arni, Op.cit, h. 121

Menurut Muhammad Arni Komunikasi Horizontal memiliki tujuan yaitu:

- a) Mengkoordinasikan tugas-tugas,
- b) Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas,
- c) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama,
- d) Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi
- e) Menjamin pemahaman yang sama.
- f) Mengembangkan sokongan interpersonal.²³

4) Komunikasi Diagonal (Diagonal Communications)

Bentuk komunikasi diagonal berbeda dengan bentuk komunikasi sebelumnya. Komunikasi Diagonal adalah komunikasi yang melibatkan antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda.²⁴ Bentuk komunikasi diagonal digambarkan sebagai berikut ini:



²² Purwanto, Op.cit, h. 4.

²³ Muhammad Arni, Op.cit, h.121

²⁴ Djoko Purwanto, Op.Cit,h.45.

Adapun beberapa keuntungan komunikasi diagonal adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu bentuk penyebaran informasi bisa menjadi lebih cepat ketimbang bentuk komunikasi tradisional.
2. Memungkinkan individu dari berbagai bagian atau departemen ikut membantu menyelesaikan masalah dalam organisasi.

c. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Bungin yang mengutip pendapat Sendjaja dalam buku mengenal sosiologi komunikasi, ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi, yaitu:²⁵

1) Fungsi informatif

Komunikasi digunakan sebagai upaya untuk menyampaikan informasi sebanyak mungkin kepada semua anggota organisasi, agar semua anggota tahu dan dapat melaksanakan pekerjaannya masing-masing, dan sebagai informasi untuk membuat suatu kebijakan dan keputusan organisasi.

2) Fungsi Regulatif

Yakni suatu fungsi berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. *Pertama*, atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu juga mereka yang mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga struktur organisasi kemungkinan mereka di tempatkan pada lapis atas supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya. *Kedua*, berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada berorientasi pada kerja.

3) Fungsi persuasif

Dalam mengatur, mengendalikan dan mengoperasionalkan organisasi bukan hanya dibutuhkan jabatan dan kekuasaan atau kewenangan. Juga dibutuhkan kemampuan dalam mempersuasif, sehingga setiap anggota

²⁵ Bungin Burhan, *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* (Jakarta : Kencana Prenada Group ,2006) , h .274 -276.

organisasi tidak hanya menjadi seorang pekerja rutinitas biasa, tetapi juga akan memiliki “sentiment keanggotaan” dan “loyalitas” yang tinggi. Teknik komunikasi persuasif ini bukan hanya digunakan oleh para pimpinan organisasi, tetapi juga digunakan oleh semua anggota organisasi tentunya dengan latar belakang kepentingan masing-masing.

4) Fungsi integratif

Fungsi ini mengupayakan adanya jalinan komunikasi formal maupun informal diantara anggota-anggota organisasi, lewat berbagai kegiatan komunikasi seperti kegiatan darmawisata yang diikuti oleh semua anggota organisasi.

2. Standar ISO 9001:2008

Untuk memberikan landasan dalam pemahaman mengenai ISO 9001:2008. Ada baiknya kita membahas mengenai ISO 9001:2008. Yang tersusun dalam kata Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Sistem

Sistem adalah serangkaian prosedur dan kegiatan individu di dalam tim untuk menjamin kualitas.²⁶ H.E Sobana dalam bukunya *Tips memahami Sistem manajemen Mutu ISO 9001* mengatakan bahwa sistem adalah hubungan antar komponen yang sinergi dalam mencapai tujuan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.²⁷

b. Manajemen

Manajemen adalah suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Karena pada hakekatnya inti dari manajemen adalah bagaimana cara mengatur dan memanfaatkan segala sumber yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai keberhasilan sesuai dengan diharapkan.

Berkaitan dengan hal tersebut untuk memahami arti kata manajemen penulis mengambil pendapat Muljani A. Nurhadi adalah suatu kegiatan berupa proses pengolahan usaha kerja sama sekelompok manusia yang tergabung

²⁶ M.N. Nasotion, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta : Ghalia Indonesia ,2000), h. 40.

²⁷ H.E Sobana, *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu*, (Bandung : Alfabeta,2012), h. 6.

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.

dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien.²⁸

c. Mutu

Padanan kata mutu adalah kualitas, kata kualitas sendiri diadopsi dari bahasa Inggris yakni Quality, seperti dapat baca pada kalimat Quality management yang berarti manajemen kualitas atau manajemen mutu. Mutu diartikan juga dengan kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.²⁹

d. Standar ISO 9001:2008

ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization*, berasal dari bahasa Yunani yang berarti sama, contohnya istilah *ISO bar* artinya tekanan yang sama, *ISO term* berarti suhu yang sama, *ISO metric* mengandung pengertian ukuran yang sama.

ISO (*Internasional Organization For Standardization*) adalah badan penetapan standar internasional yang terdiri dari wakil badan-badan standar nasional dari setiap negara.³⁰

Jadi, ISO 9001:2008 adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses terdokumentasi dan praktik-praktik manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu atau di spesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.³¹

ISO 9001 adalah bagian ISO yang paling komprehensif. ISO ini berlaku untuk fasilitas yang mendesain, mengembangkan, memproduksi, memasang dan memberikan layanan produk barang atau jasa. Sedangkan 2008 adalah versinya.³²

²⁸ Ibid, h. 3.

²⁹ M.N Nasution, *Op.cit*, h,15.

³⁰ Syukur, Agus, 5R, ISO 9001:2008 dan Pokayoke Strategi Jitu Manajemen Mutu Perusahaan, (Yogyakarta: Kata Buku, 2010), h. 63.

³¹ Vincent, Gasperz, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), h.10.

Inti pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah berupa tahapan pemberian pelayanan berdasarkan:

- 1) *Plan* : Rencanakan proses mutu yang berorientasi pada pelanggan.
- 2) *Do* : Implementasikan *PLAN* diatas konsisten.
- 3) *Check* : Monitor jalannya proses,kemudian lakukan evaluasi untuk perbaikan.
- 4) *Action* : Integrasikan tindakan perbaikan di atas ke dalam *PLAN* pada siklus berikutnya.

Didalam ISO ada 8 prinsip yang diyakini dapat meningkatkan kemampuan organisasi, adapun 8 prinsip yang dikenal dengan “8 prinsip manajemen mutu” yaitu:

- a. Fokus kepada pelanggan,
- b. Kepemimpinan,
- c. Keterlibatan semua orang,
- d. Pendekatan Proses,
- e. Perbaikan kesinambungan,
- f. Pendekatan Sistem manajemen,
- g. Perbaikan Kesinambungan,
- h. Pendekatan berbasis fakta dalam pengambilan keputusan,
- i. Hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan.³³

B. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu. Selain itu mengenal penelitian terdahulu sangat membantu peneliti dalam memilih dan mendapatkan desain penelitian yang sesuai. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian penulis adalah :

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Seisya A.Parera, Jurnal “Acta Diuma” *Volume* III.No. 3 Tahun 2014 tentang “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT.Taspen (Persero) Cabang

³³ Prabowo Listyo Sugeng, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, (Malang:UIN Malang Press,2009),h.57.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manado”. Penelitian ini berangkat atas dasar dalam organisasi komunikasi memegang peranan yang penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi. Metode penelitian yang dalam penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan teori *human relations* dan teori pelayanan publik. Dari hasil yang didapatkan bahwa komunikasi organisasi sangat berperan dalam menunjang aktifitas organisasi. Karena jika hubungan dalam organisasi membaik maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan dalam menunjang kegiatan pelayanan di PT Taspen persero (cabang Manado).³⁴

2. Selanjutnya penelitian oleh Marvin Goni, *e-journal* “*Acta Diurna*” Volume V. No.3. Tahun 2016 dengan judul “ Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado”. Penelitian ini berangkat dari persoalan belum efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terbukti jika berurusan dengan pemerintah pelayanan masih sering berbelit-belit. Lama tidak terbuka (transparan), tidak memuaskan. Maka untuk menciptakan suasana yang harmonis dan tercapainya di butuhkan lah komunikasi organisasi baik secara vertikal yakni antara atasan dan bawahan berupa instruksi tugas dan horizontal yaitu proses komunikasi untuk menciptakan antara pegawai dengan pegawai lainnya. Pendekatan teori dalam penelitian ini adalah teori kepuasan dari Abraham Maslow dikenal dengan teori kebutuhan dan Teori Motivasi dari Herzberg. Adapun metodologi dalam penelitian ini adalah menggunakan kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa peranan komunikasi organisasi dalam pelayanan dapat diaplikasikan dalam bentuk atasan dan bawahan dengan memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja yang akan mempengaruhi keterbukaan bawahan dalam bekerja, dan memaksimalkan disiplin.Selanjutnya hasil penelitian ini adalah kepuasan komunikasi organisasi yang baik akan berpengaruh terhadap

³⁴ Seisya A.Parera, “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di PT.Taspen (Persero) Cabang Manado”, *Jurnal Acta Diuma Volume III.No.3* (2014),h. 6.

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.

kepuasan pelayanan contohnya dalam hal pelaksanaan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan.³⁵

3. Penelitian ini juga berdasarkan dengan membaca jurnal Sadriyansyah, eJournal Ilmu Komunikasi, 3 (2), 2015: 392-406 ISSN 0000-0000, ejournal.Iikom.fisip-unmul.ac.id tahun 2015, dengan judul “ Peran Camat Dalam Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Long Ikis”. Penelitian ini berangkat dari latar belakang untuk mengetahui peran pimpinan dalam komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Long Ikis. Jenis penelitian ini termasuk ke dalam golongan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan camat melalui pesan yang disampaikan camat kepada bawahan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, komunikasi ke pegawai dari pengarah dan bimbingan pada pekerjaan pegawai, komunikasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai harus dilakukan, komunikasi kepada pegawai dilakukan pada saat upacara apel setiap hari sebelum pegawai bekerja. Komunikasi yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan motivasi kerja mereka berjalan dengan baik, camat melakukannya setiap hari. Faktor pendukung dari peran camat dalam komunikasi organisasi, untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai yaitu dari adanya komunikasi efektif antar pegawai terhadap tugasnya, sikap pegawai, hubungan camat dengan bawahannya, tindakan para pegawai terhadap penyelesaian pekerjaan, pegawai sangat aktif dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat yang membutuhkan bantuan, pegawai membantu masyarakat yang mengalami kekurangan persyaratan pengurusan e-KTP atau KK. Faktor penghambat camat dalam menjalankan peran kepemimpinannya yaitu keterangan yang disampaikan Kepala Bagian kepada Pegawai dalam pekerjaan harus kurang jelas, adanya tekanan waktu dalam pelaksanaan tugas dari Kepala Bagian dan informasi yang

³⁵ Marvin Goni, *e-journal* “ Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado”. *“Acta Diurna” Volume V. No.3. Tahun.*. (2016),h 7.

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.

disampaikan oleh Kepala Bagian yang tidak jelas kepada bawahan dapat menghambat proses komunikasi organisasi, sehingga hasil pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Camat. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah S-O-R, teori kepuasan, teori motivasi dan teori pengharapan.³⁶

4. Skripsi Rani Indriyani 2008 dengan judul “ Proses Aliran Informasi Kebawah (Downward Communication) dan Keatas (Upward Communication) PT. SUCOFINDO (PERSERO PUSAT). (STUDI KASUS: Divisi Rekayasa dan Transportasi)”. Adapun latar belakang penelitian ini adalah melihat perusahaan yang sangat birokratis perlu diteliti bagaimana komunikasi ke atas dan ke bawah sesuai pendapat muhammad arni agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dalam melayani masyarakat dapat berjalan dengan baik. Metode Penelitian yang digunakan oleh periset adalah deskripsi kualitatif.³⁷
5. Penelitian ini juga mengambil referensi kajian terdahulu yakni skripsi Asrofi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau 2013 dengan judul “Komunikasi Organisasi Dan Disiplin Kerja pegawai Di Kantor Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar”. Berdasarkan metodologi penelitian deskriptif kualitatif dengan hasil Komunikasi Organisasi di kantor camat Tapung Hulu Kabupaten Kampar sangat efektif dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai. Adapun bentuk komunikasi yang diteliti pada penelitian ini adalah secara vertikal atas ke bawah dan bawah ke atas, horizontal dan diagonal.³⁸

Secara umum antara penelitian ini dan kajian terdahulu memiliki beberapa perbedaan baik itu dari segi latar belakang dan beberapa teori yang digunakan. Namun secara umum intinya tetap lah menggunakan kajian teori komunikasi organisasi baik itu secara vertikal dan horizontal.

³⁶ Sadriyansyah, “ Peran Camat Dalam Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Motivasi kerja Pegawai Kantor Kecamatan long Ikis “ , eJournal Ilmu Komunikasi ISSN 0000-0000, ejournal.Iikom.fisip-unmul.ac.id. Vol. 3 , No 2 (2015) , h. 15.

³⁷ Rani Indriyani , Proses Komunikasi Ke Bawah dan Ke Atas PT. Sucofindo (Persero) Pusat . (Skripsi Universitas Mercubuana Jakarta , 2008) ,h. 120.

³⁸ Asrofi, “Komunikasi Organisasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar “. (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, Pekanbaru, 2013), h. 88.

Adapun perbedaannya adalah tentang objek dan tempat penelitian berlangsung. Karena terjadi perbedaan tempat penelitian yakni di Pengadilan Agama Pekanbaru. Selain itu penelitian ini juga lebih menekankan bagaimana komunikasi organisasi Pengadilan Agama Pekanbaru dalam mewujudkan pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 900:2008.

C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir merupakan bagian terpenting dalam penelitian ini, karena kerangka pikir diibaratkan sebagai teropong untuk melihat apa sebenarnya yang akan dijelaskan dalam penelitian ini. Yaitu bagaimana Komunikasi Organisasi Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru. Penulis menggunakan kerangka pikir berdasarkan komunikasi organisasi bersifat vertikal yang terdiri atas vertikal ke bawah dan ke atas, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Adapun Komunikasi Organisasi Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Vertikal yaitu komunikasi antara bawahan dan atasan, ataupun antara bawahan dengan atasan.
 - a. Komunikasi organisasi dari Ketua kepada Hakim dan Panitra. Selanjutnya bentuk komunikasi organisasi dari Kepanitraan kepada Panmud Permohonan, Panmud Hukum, Panmud Gugatan.
 - b. Bentuk komunikasi dari atas ke bawah seperti dari pimpinan ke pada bawahan memiliki fungsi: memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu, memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan, memberikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.
 - c. Komunikasi dari bawah ke atas yaitu bentuk komunikasi dari bawahan kepada atasannya. Adalah dari Hakim dan Panitra terhadap Ketua selanjutnya dari bagian Panitra terhadap Kepanitraan.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Adapun fungsinya yaitu sebagai balikan bagi pimpinan memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan.

2. Komunikasi Horizontal

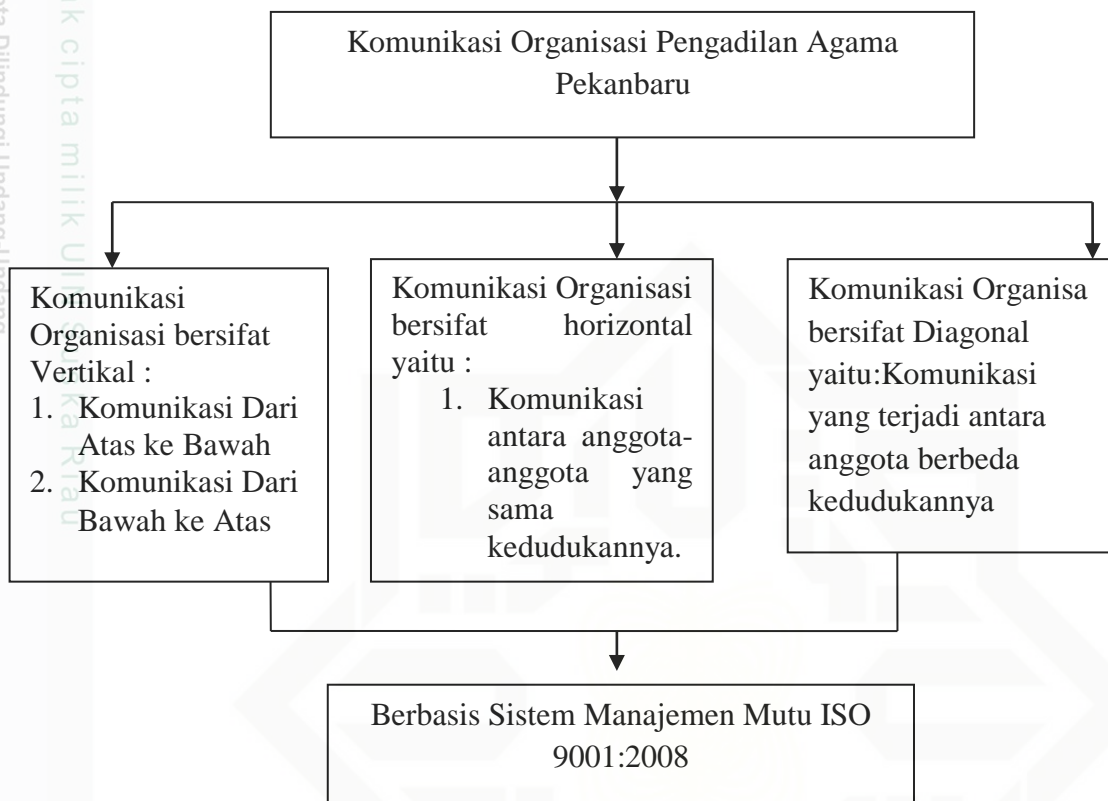
- a. Bentuk komunikasi yang terjadi antara sesama aparaturnya Pengadilan Agama secara timbal balik. Antara Panitra Muda Gugatan, Panitra Muda Hukum, Panitra Muda Permohonan.
- b. Fungsinya untuk memperbaiki koordinasi tugas, upaya penyelesaian masalah, saling berbagi informasi, upaya pemecahan konflik.

3. Komunikasi Diagonal

- a. Bentuk komunikasi yang terjadi antara individu atau kelompok pada bagian yang berbeda dan tingkatan berbeda pula.
- b. Fungsinya untuk mempercepat penyebaran informasi.

Untuk mempermudah penelitian, maka penulis membatasi aspek penelitian

yang dituangkan ke dalam bentuk kerangka pikir sebagai berikut ini:



Gambar 2. 6 Kerangka Pikir
Sumber. Peneliti Rahma Liasa Zaini