

**POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI  
PADA YAYASAN MUTIARA AZZAM PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi**

**OLEH :**

**Muhammad Agus Arianda**

**NIM. 1537010036**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
1440 H / 2019 M**

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING  
UJIAN MUNAQOSYAH**

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP,  
UIN Raden Fatah  
di  
Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi sdr. Muhammad Agus Arianda NIM. 1537010036 yang berjudul **“Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang”** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian Terima Kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Palembang, 04 November 2019

Pembimbing I,

  
**Dr. Kun Budianto, M.Si**  
**NIP. 19761207200701005**

Pembimbing II,

  
**Ahmad Muhaimin, M.Si**  
**NIP. 20209038503**

## PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Muhammad Agus Arianda  
NIM : 1537010036  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan  
Mutiara Azzam Palembang.

Telah dimunaqsyahkan dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada :

Hari/Tanggal : Rabu / 20 November 2019  
Tempat : Ruang sidang munaqsyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana program strata 1 (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi.

Palembang, 25 November 2019



**TIM PENGUJI,**

**KETUA,**

**Reza Aprianti, M.A**  
**NIP. 19850223201112004**

**SEKRETARIS,**

**Gita Astrid, M.Si**  
**NIDN. 2025128703**

**PENGUJI I,**

**Prof. Dr. Izomiddin, M.A**  
**NIP. 196206201988031001**

**PENGUJI II,**

**Putri Citra Hati, M.Sos**  
**NIDN. 2009079301**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Agus Arianda  
NIM : 1537010036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : UIN Raden Fatah Palembang  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan  
Mutiara Azzam Palembang.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, dan pemikiran saya sendiri dengan bantuan arahan dari pembimbing.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di FISIP UIN Raden Fatah Palembang maupun pada perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 28 Oktober 2019

Yang Menyatakan,



**Muhammad Agus Arianda**  
**NIM. 1537010036**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“I’m neutralist and simple person”.*

“Sesekali kita harus meninggalkan prinsip untuk sebuah langkah dan perubahan, maka jangan mengekang diri hanya demi sebuah prinsip”.

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini adalah bagian dari upayaku dalam mencari ilmu untuk jalan ibadah kepada Allah SWT. yang maha memiliki ilmu dan sebagai persembahan serta ucapan terima kasihku kepada :

1. Ayahanda tercinta, Mulian (Alm).
2. Ibunda tercinta, Kasumah.
3. Ibu Aminah, Ayuk Memi dan Kak Tommy
4. Semua civitas akademika Fisip, khususnya Prodi Ilmu Komunikasi
5. Semua teman-teman kelas Ilmu Komunikasi B angkatan 2015
6. Semua pihak yang telah membantu proses kuliah serta penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

## ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan suatu keniscayaan bagi kehidupan organisasi yang menjadi penghubung bagian-bagian dari sistem organisasi. Setiap organisasi memiliki pola komunikasi yang berbeda-beda, karena pola komunikasi terbangun dari sistem kebijakan yang diterapkan dan nilai-nilai yang ada pada organisasi tersebut. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Yayasan Mutiara Azzam Palembang dalam menjalankan aktifitas organisasinya. Komunikasi dalam organisasi pada lembaga ini telah berjalan cukup baik, namun terdapat komunikasi yang memiliki keterbatasan akses informasi dan pesan pada tingkatan organisasi paling bawahnya yaitu para karyawannya. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah melalui teknik wawancara secara mendalam, penelaahan pada dokumen-dokumen, dan pengamatan langsung di lapangan. Sumber data primer diperoleh dari narasumber pengurus dan karyawan Yayasan Mutiara Azzam. Sedangkan sumber data sekundernya berasal dari arsip dokumen, struktur organisasi dan buku-buku terkait penelitian ini. Penelitian ini memberikan penjelasan tentang bagaimana sistem komunikasi yang diterapkan pada suatu organisasi dengan melihat dan mempelajari pola-pola komunikasi yang ada. Hasil pada penelitian ini menemukan pola komunikasi di Yayasan Mutiara Azzam yang berjalan secara struktural dan bertahap dengan menerapkan pola komunikasi secara vertikal untuk komunikasi antara atasan dan bawahan ataupun sebaliknya. Pola komunikasi horizontal juga digunakan untuk komunikasi antar pengurus maupun antar karyawan. Aktifitas komunikasi formal dilakukan untuk keperluan komunikasi yang berkaitan dengan pekerjaan dan tugas organisasi, sedangkan komunikasi informal juga berjalan untuk keperluan pekerjaan tertentu serta untuk menjalin keakraban komunikasi dan interaksi diantara sesama anggota organisasi baik pengurus maupun karyawan. Hambatan komunikasi pada organisasi yaitu waktu komunikasi yang terbatas, keterbatasan akses komunikasi terhadap atasan dan seringnya pelaksanaan agenda rapat di luar waktu kerja.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi, Organisasi, Komunikasi Organisasi.**

## **ABSTRACT**

*Organizational communication is a necessity for the life of the organization that connects parts of the organizational system. Each organization has a different communication pattern, because the communication pattern is built from the policy system that is applied and the values that exist in the organization. This study aimed to determine the organizational communication patterns adopted by Yayasan Mutiara Azzam Palembang in carrying out its organizational activities. Communication within the organization at this institution has run quite well, but there is communication that has limited access to information and messages at the lowest level of the organization, namely its employees. The research method applied in this study is to apply a qualitative descriptive research method, the data collection techniques used by researchers are through in-depth interview techniques, a review of documents, and direct observation in the field. The primary data source was obtained from the resource person of the management and employees of Yayasan Mutiara Azzam. While the secondary data source comes from the document archive, organizational structure and books related to this research. This research provides an explanation of how communication systems are applied to an organization by seeing and studying existing communication patterns. The results of this study found a communication pattern at Yayasan Mutiara Azzam that runs structurally and gradually by applying vertical communication patterns for communication between superiors and subordinates or vice versa. Horizontal communication patterns are also used for communication between management and between employees. Formal communication activities carried out for the purposes of communication relating to the work and tasks of the organization, while informal communication also runs for certain work needs as well as to establish familiarity of communication and interaction between fellow members of the organization both administrators and employees. Barriers to communication in the organization are limited communication time, limited communication access to superiors and frequent implementation of meeting agendas outside of work time.*

**Keywords:**     ***Communication Pattern, Organization, Organizational Communication.***

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Kerangka Teori.....	11
G. Metode Penelitian.....	31
1) Jenis Penelitian .....	31
2) Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3) Teknik Analisa Data .....	33
4) Sistematika Penulisan Skripsi.....	34

### BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan.....	36
B. Visi, Misi dan Tujuan .....	37
C. Struktur Organisasi .....	38
D. Kelembagaan dan Kegiatan .....	41

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pola Komunikasi dalam Organisasi.....	46
B. Hambatan-Hambatan Komunikasi .....	70

<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2. Profil SDIT Mutiara Azzam.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Komunikasi Linear Laswell.....	17
Gambar 2. Fungsi peniti penghubung ( <i>Linking pin</i> ) .....	29
Gambar 3. Struktur Organisasi Yayasan Mutiara Azzam.....	40
Gambar 4. Alur Komunikasi Wali Murid SDIT Mutiara Azzam .....	65
Gambar 5. Pola Komunikasi Organisasi Yayasan Mutiara Azzam .....	68

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, Pujian serta rasa syukur kepada Allah SWT atas segala anugerah nikmat kesempatan, kesehatan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang”** dengan lancar dan baik serta tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab penulis sebagai mahasiswa untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Program Strata I (SI) pada program studi Ilmu Komunikasi di FISIP UIN Raden Fatah Palembang.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis juga menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan baik pada penulisan skripsi-nya maupun pada diri penulis sendiri yang memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan, kompetensi dan pengalaman. Oleh karena itu penulis membuka diri seluas-luasnya untuk menerima kritik dan saran pemikiran yang dapat membantu penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Penyelesaian penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari berbagai bantuan, petunjuk, serta bimbingan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., Ph.D sebagai Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Prof. Dr. H. Izomiddin, MA sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dr. Yenrizal, M.Si sebagai Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ainur Ropik, S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
5. Dr. Kun Budianto, M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang serta sebagai Dosen Pembimbing I.

6. Reza Aprianti, MA sebagai Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
7. Drs. H. Hambali, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Akademik
8. Ahmad Muhaimin, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Administrasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
10. Ustadz Mgs. Irwan Fauzi sebagai Pengurus dan Pimpinan Yayasan Mutiara Azzam Palembang
11. Seluruh Staff dan Karyawan Yayasan Mutiara Azzam Palembang
12. Dan seluruh pihak yang belum dapat penulis sebutkan satu per satu.

Palembang, 04 November 2019

Penulis,



**Muhammad Agus Arianda**  
**NIM. 1537010036**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Penelitian ini beranjak dari pemikiran bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa tidak terlepas dari aktivitas untuk berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia memiliki rasa ingin tahu yang dalam baik terhadap dirinya sendiri maupun lingkungan disekitarnya, hal ini mendorong manusia untuk melakukan komunikasi agar dapat saling berhubungan dan saling bertukar informasi.

Al Qur'an telah menyebutkan komunikasi merupakan salah satu fitrah diri seorang manusia seperti yang terdapat dalam surat Ar-Rahman (55) ayat 1-4 berikut:

الرَّحْمَنُ ۙ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۚ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ۚ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ۚ

Artinya: 1. (Tuhan) Yang maha pemurah, 2. Yang telah mengajarkan Al-Qur'an, 3. Dia menciptakan manusia, 4. Mengajarkannya pandai berbicara.

Dalam ayat tersebut Allah SWT. telah memberikan pengajaran kepada umat manusia melalui kitab suci Al-Qur'an dan menjadikan manusia menjadi pandai berbicara. Berbicara merupakan bentuk komunikasi verbal yang digunakan umat manusia untuk mempermudah berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain. Selain ayat tersebut, terdapat pula di dalam Al Qur'an surat Al-Hujurat (49) ayat 13 berikut ini:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ  
لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ<sup>١٣</sup>

Artinya : “Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah adalah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Ayat di atas mengatakan bahwa manusia harus bisa saling kenal-mengenal antara satu dengan yang lainnya melalui proses interaksi. Interaksi sosial tidak akan terjadi tanpa adanya kontak sosial dan komunikasi. Manusia telah dianugerahkan akal dan pikiran dalam berbicara oleh Tuhannya untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya. Proses komunikasi ini adalah sebuah keniscayaan dalam diri tiap manusia untuk dapat mengenal realitasnya.

Proses komunikasi yang baik itu harus mengetahui cara penggunaan pola komunikasi yang benar dan baik pula agar ide, gagasan, harapan atau perintah dari isi pesan komunikasi dapat dipahami dan dilakukan sesegera mungkin, selain itu juga untuk menghindari kesalahpahaman diantara penyampai dan penerima pesan dalam memaknai isi pesan komunikasi yang dimaksud. Ada unsur-unsur penting dalam komunikasi yang diungkapkan oleh Aristoteles yaitu suatu proses komunikasi memerlukan tiga unsur yang mendukungnya yakni siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan dan siapa yang mendengarkan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers,2014), h.25

Dalam kehidupan organisasi komunikasi menjadi sebuah tonggak sistem yang menghubungkan antara satu bagian dengan bagian lain atau antara satu anggota organisasi dengan anggota yang lainnya. Komunikasi dalam kehidupan organisasi juga berperan penting untuk membangun mulai dari alur informasi, pemahaman yang sama antar anggota organisasi, hingga iklim dan gaya komunikasi pada organisasi tersebut, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas organisasi.

Tanpa komunikasi maka kegiatan organisasi tidak akan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuannya. Pada prakteknya tidak dapat dipungkiri bahwa sering pula terjadi masalah-masalah komunikasi didalam organisasi, maka dari itu komunikasi organisasi yang baik menjadi suatu keharusan untuk menghubungkan antar bagian-bagian didalam organisasi agar dapat menyelesaikan masalah-masalah tersebut.

Kegiatan organisasi harus dikelola dengan baik, maka dari itu menjalankan kegiatan organisasi disuatu lembaga atau instansi diperlukan pengorganisasian. Ricky W. Griffin memasukkan pengorganisasian sebagai bagian penting dalam langkah organisasi untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien sesuai perencanaan dan tujuannya.<sup>2</sup>

Yayasan Mutiara Azzam Palembang merupakan sebuah lembaga sosial yang mempunyai berbagai kegiatan diantaranya kegiatan pendidikan, kegiatan bakti sosial dan kegiatan dakwah. Yayasan Mutiara Azzam

---

<sup>2</sup> Subeki Ridhotullah & Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), h.1

menyelenggarakan kegiatan pendidikan melalui SD IT Mutiara Azzam yang berbasis pada pendidikan Islam, Kemudian juga melakukan berbagai kegiatan bakti sosial melalui lembaga sosial Azzamku diantaranya program sedekah pada hari jum'at yang rutin dilaksanakan pada setiap pekan terkecuali bulan Ramadhan, program pemberdayaan ekonomi bagi masyarakat sekitar melalui usaha rumahan, program pembinaan agama melalui kajian keagamaan bagi ibu-ibu dan TPA Azzamku bagi anak-anak.

Yayasan Mutiara Azzam Palembang jika dilihat dari aktivitas organisasinya termasuk dalam organisasi sosial. Pengertian organisasi sosial sendiri adalah perkumpulan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pembangunan bangsa dan negara.<sup>3</sup>

Kehadiran Yayasan Mutiara Azzam ditengah masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting untuk melayani kebutuhan masyarakat dan membantu pemerintah dalam menangani serta menyelesaikan berbagai isu-isu sosial dan keagamaan yang ada seperti kemiskinan, keterbelakangan pendidikan, kurangnya pengetahuan agama dan lain sebagainya.

Komunikasi organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam berjalan cukup baik pada beberapa bagian struktur organisasinya, namun ada peristiwa komunikasi organisasi pada lembaga ini yang perlu untuk diteliti yaitu pada bagian-bagian komunikasi antara atasan dengan bawahan dan komunikasi antara bawahan dengan atasan. Pada tingkatan garis organisasi paling bawah

---

<sup>3</sup> Ibid., h. 173

yaitu karyawannya, memiliki keterbatasan akses komunikasi terhadap kepengurusan yayasan dalam hal pekerjaan dan tugas organisasi.

Berdasarkan analisis situasi dan informasi tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang”, karena yang menjadi perhatian peneliti tersebut sangat berguna untuk menambah wawasan pustaka dibidang ilmu komunikasi khususnya mengenai komunikasi organisasi. Selain itu dengan melihat pola komunikasi pada lembaga ini peneliti dapat memberikan kritikan serta saran kepada pengurus organisasi mengenai penerapan pola komunikasi dalam upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi yang lebih baik lagi.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

- 1) Bagaimana pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam?
- 2) Bagaimana hambatan komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan pada judul yang diambil tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang.
2. Untuk mengetahui dan memberikan saran atau solusi terhadap hambatan komunikasi yang terjadi pada Yayasan Mutiara Azzam.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap agar hasilnya dapat memberikan informasi dan manfaat secara akademis maupun secara praktis kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

##### **1) Manfaat Teoritis :**

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan yang baru kepada lingkungan akademis maupun masyarakat umum tentang Yayasan Mutiara Azzam dan kegiatan-kegiatan sosialnya.
- b) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Yayasan Mutiara Azzam.

##### **2) Manfaat Praktis :**

- a) Menambah wawasan pengetahuan praktik penelitian kepada penulis
- b) Sebagai bahan sosialisasi dan informasi Yayasan Mutiara Azzam kepada masyarakat

#### **E. TINJAUAN PUSTAKA**

Kajian mengenai komunikasi organisasi telah banyak dilakukan oleh beberapa orang sebelum penelitian ini dilakukan. Begitu juga kajian mengenai lembaga sosial sudah cukup banyak dengan berbagai disiplin ilmu yang ada. Berikut beberapa penelitian skripsi yang berkaitan dengan komunikasi organisasi yaitu :

1. Skripsi yang berjudul *Peran Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan PO. Blue Star Salatiga* yang ditulis oleh Muhammad Tiban dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pada skripsi ini membahas mengenai peran komunikasi organisasi dalam mewujudkan loyalitas karyawan pada PO Blue Star. Hasil kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan besar didalam kegiatan operasional perusahaan dan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam upaya untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan perusahaan.

Selain itu komunikasi organisasi pada hasil penelitian ini juga dapat menumbuhkan semangat kerja dan loyalitas para karyawan, sehingga aturan-aturan dan kebijakan yang telah dibuat oleh pimpinan perusahaan selalu ditaati dengan baik oleh para karyawan. Dengan penerapan pola komunikasi organisasi yang baik, dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman dalam bekerja dan menjalankan fungsi serta tugas dalam organisasi, soliditas yang tinggi terhadap karyawan yang lain dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya serta mampu bekerjasama untuk memajukan perusahaan.

Perbedaan penelitian ini dengan yang akan peneliti lakukan adalah terletak pada objek penelitiannya dan pengaruh komunikasi organisasinya yang lebih fokus terhadap loyalitas (kesetiaan) karyawan pada suatu perusahaan, sedangkan penelitian skripsi ini lebih fokus untuk

melihat dan mempelajari pola komunikasi dalam organisasi yang ada pada suatu lembaga organisasi yang bergerak dalam bidang sosial dan pelayanan pendidikan.<sup>4</sup>

2. Skripsi yang berjudul *Komunikasi Organisasi Dalam Kepemimpinan Pada PT Tempo Inti Media* yang ditulis oleh Fitri Susilawati dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Pada skripsi ini membahas mengenai komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan kepada karyawannya. Penelitian ini memiliki pokok pembahasan yang befokus kepada pengaruh komunikasi seorang pemimpin organisasi perusahaan media. Pada hasil kesimpulan penelitiannya ditemukan beberapa faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi seorang pemimpin organisasi diantaranya adalah kesiapan diri secara personal pemimpin perusahaan untuk menyampaikan informasi dan perintah serta pemilihan media komunikasi yang tepat.

Selain itu pada penelian ini ditemukan pula adanya hambatan-hambatan komunikasi antara pimpinan perusahaan dengan para karyawan. Hambatan-hambatan tersebut berupa perbedaan paradigma dalam memaknai dan memahami pesan atau infomasi diantara pimpinan dan karyawan sehingga menimbulkan kesimpulan pesan komunikasi yang tidak sesuai dengan maksud yang diinginkan oleh pimpinan.

---

<sup>4</sup> Muhammad Tibyan, “*Peran Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan PO. Blue Star Salatiga*”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Jogjakarta, 2015.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah jenis organisasinya, dimana yang diteliti oleh skripsi ini adalah perusahaan media nasional yang mempunyai struktur organisasi yang lebih besar sedangkan yang akan peneliti lakukan dan pelajari adalah organisasi pada lembaga sosial yang memiliki struktur organisasi yang lebih sederhana.<sup>5</sup>

3. Penelitian yang berjudul *Peran Komunikasi Organisasi Dalam meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica* yang dilakukan oleh Oktaviani Margareta Katuuk bersama Nourma Mewengkang dan Edmon R. Kalesaran.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi organisasi sangat berperan penting untuk meningkatkan eksistensi sanggar tari tersebut. Komunikasi organisasi mempengaruhi serta membantu sanggar tari untuk mencapai tujuan organisasinya

. Sehingga dengan komunikasi organisasi yang baik, sanggar ini dapat bertahan walaupun persaingan seni tari terus digerus oleh perkembangan zaman dan perkembangan *dance* (tarian) dari budaya barat yang lebih banyak digemari oleh generasi saat ini.

Peran-peran tersebut terdapat pada fungsi komunikasi organisasi sebagai media dalam memberikan saran, ide dan kritik diantara para pengurus organisasinya. Selain itu organisasi menjadi penghubung

---

<sup>5</sup> Fitri Susilawati, “*Komunikasi Organisasi Dalam Kepemimpinan Pada PT Tempo Inti Media*”, Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.

diantara internal anggota organisasi maupun eksternal lingkungan sekitar organisasi yang ada pada kepengurusan sanggar.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terdapat pada fokus penelitian, dimana penelitian ini lebih menekankan pada peran komunikasi organisasi terhadap keberadaan suatu komunitas atau organisasi, sedangkan yang akan peneliti pelajari adalah lebih fokus terhadap pola komunikasi yang ada pada suatu organisasi.<sup>6</sup>

Berdasarkan pada telaah pengkajian pendahuluan melalui tinjauan kepustakaan terhadap beberapa penelitian diatas, maka penelitian yang akan peneliti lakukan dengan judul Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang belum pernah dilakukan dan dapat dilaksanakan dengan bertanggungjawab guna untuk mengisi kekosongan penelitian mengenai judul tersebut.

Tabel 1.  
Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan PO. Blue Star Salatiga.	Muhammad Tibyan dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Kualitatif	Komunikasi organisasi memiliki peranan besar pada kegiatan operasional perusahaan dan menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan.
2.	Komunikasi Organisasi Dalam	Fitri Susilawati dari	Kualitatif	Beberapa faktor penentu keberhasilan komunikasi seorang

<sup>6</sup> Oktaviani Margareta, Dkk, “Peran Komunikasi Organisasi Dalam meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica”, e-journal “Acta Diurna” Volume V. No. 5. Tahun 2016.

	Kepemimpinan Pada PT Tempo Inti Media.	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.		pemimpin organisasi adalah kesiapan diri secara personal pemimpin dan pemilihan media komunikasi yang tepat.
3.	Peran Komunikasi Organisasi Dalam meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica.	Oktaviani Margareta Katuuk, Nourma Mewengkang dan Edmon R. Kalesaran.	Kualitatif	Komunikasi organisasi sangat berperan penting untuk meningkatkan eksistensi, mempengaruhi serta membantu sanggar tersebut untuk mencapai tujuan organisasinya.

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

## **F. KERANGKA TEORI**

Suatu organisasi eksis dengan konteks yang beragam, mulai dari ekonomi, politik, teknologi, keagamaan, sosial dan budaya. Lingkungan organisasi tersebut selalu berubah dan lebih kompleks lagi bagi beberapa bentuk organisasi yang lain. Bagaimana lingkungan pada suatu organisasi dapat mempengaruhi organisasi termasuk di dalamnya pemahaman tentang komunikasi dan budaya yang dianut oleh organisasi tersebut. Ada beberapa unsur penting yang perlu untuk diketahui pada penelitian ini agar dapat menentukan dan membangun teori yang akan dipakai dan diterapkan oleh peneliti nantinya, yaitu komunikasi itu sendiri, organisasi, dan komunikasi organisasi.

**a. Pola**

Pengertian istilah kata pola dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah model; sistem; cara kerja.<sup>7</sup> Sedangkan definisi dari kata pola adalah bentuk atau model yang memiliki keteraturan, baik dalam desain maupun gagasan abstrak. Unsur pembentuk pola disusun secara berulang dalam aturan tertentu sehingga dapat diperkirakan kelanjutannya.<sup>8</sup> Pola dapat digunakan untuk menggambarkan dan membuat sesuatu atau bagian-bagian tertentu dari sesuatu. Pola dengan bentuk kata lain adalah model yang merupakan suatu bentuk susunan yang terdiri dari beberapa pilihan berdasarkan dengan fungsi-fungsinya yang menjadi suatu kesatuan yang saling mendukung satu sama lain.

**b. Komunikasi**

Komunikasi merupakan aktifitas yang ada dimana-mana, banyak orang yang merasa telah melakukan kegiatan komunikasi dengan penguasaan dan dasar pengetahuannya sendiri. Didalam aktifitas kita sehari-hari sebagai makhluk sosial yang selalu berhubungan dengan orang lain kita menggunakan komunikasi sebagai sarananya, begitu juga pada saat kita berada pada lingkungan pekerjaan komunikasi menjadi penentu untuk tercapainya suatu tujuan.

---

<sup>7</sup> <https://kbbi.web.id/pola>, Diakses pada tanggal 10 Agustus 2019 pada jam 10.00 WIB.

<sup>8</sup> Irma Hadisurya, DKK, *Kamus Mode Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 169.

Komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi. Tanpa komunikasi, organisasi dipastikan tidak akan berjalan dengan semestinya. Komunikasi dalam organisasi adalah sebuah keniscayaan yang muncul dalam berbagai bentuk, jenis maupun karakternya baik dalam alur komunikasi didalam (internal) organisasi maupun alur komunikasi keluar (eksternal) organisasi. Pada awalnya komunikasi digunakan untuk mengungkapkan kebutuhan organisasi. Manusia berkomunikasi untuk membagikan pengetahuan dan pengalaman. Bentuk umum komunikasi manusia termasuk bahasa, sinyal, bicara, tulisan, gerakan dan penyiaran. Komunikasi dapat berupa interaktif, transaktif, bertujuan ataupun tidak bertujuan.<sup>9</sup>

Komunikasi pada dasarnya adalah penyampaian dan penerimaan suatu pesan, pesan tersebut bisa berbentuk verbal ataupun nonverbal. Pada prakteknya bahkan seringkali kita jumpai pencampuran antar keduanya, dimana kita dapat menyatakan sesuatu dan mengiringinya dengan gerakan-gerakan tertentu untuk mempertegas makna pesan yang kita sampaikan ataupun kita dapat pula menyampaikan suatu hal dengan intonasi suara yang berbanding terbalik atas apa yang kita sampaikan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), h. 4

<sup>10</sup> Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), h. 43

Komunikasi merupakan bagian dari proses sosial yang memiliki hubungan terluas didalam menggerakkan fungsi pada kelompok, organisasi atau masyarakat pada umumnya. Posisi komunikasi didalam suatu organisasi memiliki tempat utama karena komunikasi menentukan bagaimana keleluasaan dan cakupan pada alur berjalannya informasi serta instruksi dari setiap bagian-bagian didalam organisasi.

Komunikasi memberikan kesempatan untuk kita melakukan sesuatu hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Maka dari itu komunikasi mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut :<sup>11</sup>

1) Pertumbuhan individu

Kita berkembang dan tumbuh melalui proses komunikasi dengan lingkungan disekitar kita. Semakin banyak pengalaman kita dapatkan, semakin berkembang pula pengetahuan dan kemampuan kita sebagai manusia.

2) Belajar

Proses belajar berhubungan erat dengan proses pertumbuhan, dalam hal hubungan ini, belajar berarti pengumpulan informasi sedangkan pertumbuhan mencakupi nilai-nilai kepribadian secara keseluruhan pada diri seorang manusia.

---

<sup>11</sup> Ibid., h. 44

### 3) Kesadaran diri

Kita mengenali dan menyadari diri kita sendiri dari proses komunikasi. Dengan komunikasi kita mengetahui informasi-informasi dari orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung tentang diri kita.

### 4) Integrasi dengan lingkungan

Kita semua berada dalam satu dunia yang terdiri dari manusia, ide, ruang, dan benda-benda lain. Dunia yang dimaksud disini adalah lingkungan perseptual yang disebut juga kerangka acuan. Untuk hidup dalam lingkungan perseptual kita harus mengubah pola pikiran dan tingkah laku secara terus-menerus melalui proses adaptasi terhadap lingkungan kita.

Proses penyampaian pesan atau pertukaran informasi mempunyai berbagai dimensi komunikasi yaitu :

#### 1) Komunikasi verbal dan nonverbal

Komunikasi verbal merupakan suatu proses pertukaran pengertian pesan yang menggunakan kata-kata. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan proses penyampaian pesan melalui makna-makna simbolik tanpa menggunakan kata-kata. Kedua dimensi ini dapat digunakan secara bersamaan untuk memberikan kemudahan pemaknaan pesan dalam proses komunikasi.

## 2) Komunikasi satu arah dan dua arah

Pada dimensi komunikasi ini yang diperkuat adalah arus pesan atau informasi. Komunikasi satu arah pesannya hanya mengalir dari pengirim pesan (komunikator). Sedangkan komunikasi dua arah pesan mengalir baik dari komunikator maupun penerima pesan (komunikan) yang pada saatnya akan bergantian posisi pada saat proses komunikasi. Pada komunikasi dua arah terjadi diskusi antara pengirim pesan dan penerima pesan sehingga kepuasan komunikasi akan didapatkan oleh keduanya. Komunikasi dua arah dapat dikatakan sebagai komunikasi jenis umpan balik yang kadangkala dihindari karena mengandung resiko psikologi.

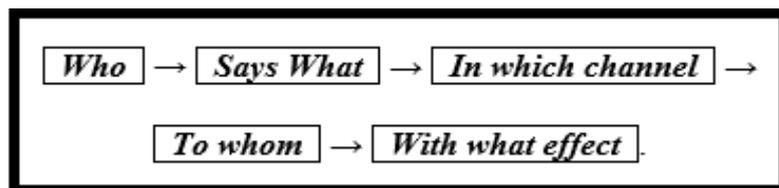
Komunikasi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam berkomunikasi, juga dapat digambarkan dalam berbagai macam model. Model komunikasi dibuat untuk membantu dalam memberi pengertian tentang komunikasi dan juga untuk menspesifikasi bentuk-bentuk komunikasi yang ada dalam hubungan antar manusia. Selain dari itu, model komunikasi juga dapat membantu untuk memberi gambaran fungsi komunikasi dari segi alur kerja, membuat hipotesis dan juga untuk memenuhi perkiraan-perkiraan praktis dalam strategi komunikasi.

Meskipun sudah banyak model komunikasi yang dibuat untuk memudahkan pemahaman terhadap proses komunikasi, tetapi para pemikir komunikasi sendiri mengakui bahwa tidak ada satupun model

komunikasi yang paling sempurna, melainkan saling mengisi dan melengkapi satu sama lainnya. Dalam pembahasan ini peneliti mengambil tiga model komunikasi yaitu beberapa model komunikasi yang dikemukakan oleh ahli-ahli komunikasi sebagai berikut :<sup>12</sup>

#### 1) Model komunikasi linear

Dikemukakan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949, dengan pendekatan terhadap beberapa elemen kunci yaitu : sumber, pesan dan penerima. Model ini berasumsi bahwa seseorang hanyalah pengirim dan penerima pesan. Sedangkan Harold D. Laswell memberikan pandangan dengan lima unsur penting komunikasi yaitu: siapa yang berbicara, mengatakan apa, media yang digunakan, kepada siapa berbicara dan efek yang dihasilkan. Kelima Unsur komunikasi Laswell tersebut dapat dipresentasikan dalam bentuk model komunikasi linear berikut:



Gambar 1. Model komunikasi Linear Laswell.  
*Sumber: Effendy, 1999*

#### 2) Model komunikasi interaksional

Model ini dikembangkan oleh Wilbur Schramm pada tahun 1954 yang menekankan pada proses komunikasi dua arah diantara

---

<sup>12</sup> Onong Uchjana Effendi, *Komunikasi, Teori dan Praktek* (Bandung: Rosdakarya, 2006), h. 54

para komunikator. Model ini berpendapat orang-orang yang mengembangkan potensi manusiawinya melalui interaksi sosial tepatnya melalui pengambilan peran orang lain. Elemen terpenting model ini adalah tanggapan terhadap suatu pesan atau timbal balik.<sup>13</sup>

Joseph DeVito mengemukakan bahwa komunikasi mengacu pada tindakan satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan, terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (*feedback*) yang dipengaruhi oleh lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.

Model komunikasi interaksional DeVito mendeskripsikan apa yang dinamakan komunikasi yang bersifat interaksional yang mengandung elemen-elemen yang ada dalam setiap tindak komunikasi, terlepas apakah itu bersifat intrapribadi, antarpribadi, kelompok maupun komunikasi massa. Model ini bersifat interaksional karena kekuatan dari model ini terletak pada sumber atau komunikator.

### 3) Model komunikasi transaksional

Dikembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970, model ini menggaris bawahi pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus-menerus dalam sebuah mode

---

<sup>13</sup> Agus Hermawan, op. cit. h. 19

komunikasi. Model ini berasumsi bahwa saat kita terus-menerus mengirimkan dan menerima pesan, kita berurusan baik dengan elemen verbal dan nonverbal. Dengan kata lain pelaku komunikasi melakukan proses negoisasi makna. Komunikasi bersifat transaksional maksudnya adalah proses kooperatif dimana pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektifitas komunikasi yang terjadi.

Jika model-model komunikasi diatas ingin dibandingkan satu sama lainnya, maka pandangan para pakar komunikasi terakhir melihat bahwa ada perbedaan orientasi antara model-model komunikasi yang telah ada, yakni model komunikasi kontemporer (paradigma baru) yang memberi tekanan pada khalayaknya dan bersifat dua arah (dialogis), interaktif (saling mempengaruhi) dan saling membagi yang mengarah pada saling pengertian.

Sedangkan model komunikasi yang berdasarkan pada paradigma lama, memberi tekanan pada sumber sebagai pelaku yang dominan, satu arah dan berusaha mempengaruhi khalayak dengan metode persuasi propaganda. Jelasnya, dalam komunikasi yang multi dimensional semua elemen berada dalam posisi sama untuk dapat mempengaruhi dan dipengaruhi. Komunikasi selain dapat dilihat dari berbagai dimensi, maka komunikasi dapat dilihat dari berbagai perspektif, diantaranya: perspektif perilaku, perspektif transmisi, perspektif interaksional dan perspektif transaksional.

Dari perspektif perilaku, komunikasi memberi tekanan pada rangsangan (stimulus) yang dibuat oleh sumber dan reaksi (response) yang diberikan oleh penerima. Kajian komunikasi di sini banyak memakai pendekatan psikologi, yang mempelajari tentang cara-cara bagaimana individu dapat dipengaruhi oleh pesan.

Perspektif transmisi memandang komunikasi sebagai suatu pengalihan informasi dari sumber kepada penerima. Model yang digunakan di sini sifatnya linear (satu arah) dan bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya. Perspektif transmisi memberi tekanan pada peran media serta waktu yang digunakan dalam menyalurkan informasi kepada penerimanya.

Perspektif interaksi menekankan bahwa komunikator atau sumber pesan memberi respons secara timbal balik kepada komunikator lainnya. Proses komunikasi disini melingkar (sirkular) dengan mekanisme umpan balik yang saling mempengaruhi (interplay) antara sumber dan penerima pesan atau informasi.

Perspektif transaksional memberi tekanan pada proses dan fungsi untuk berbagi dalam hal pengetahuan dan pengalaman. Komunikasi pada perspektif ini dimaksudkan sebagai suatu proses dimana semua peserta ikut aktif secara dinamis dalam memenuhi fungsi sosialnya sebagai anggota masyarakat.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Hafied Changara , op. cit. h. 53-54.

### c. Organisasi

Membahas mengenai masalah organisasi, maka manusialah yang menjadi subyek utama dalam menjalankannya. Secara esensial hubungan antara dua orang atau lebih dengan memiliki kepentingan bersama dapat disebut sebagai organisasi. Dalam suatu lembaga organisasi dapat dipastikan bahwa cita-cita, tujuan dan kepentingan bersama tertuang dalam visi misi dari lembaga tersebut. Untuk memahami organisasi yang perlu diperhatikan adalah dua pola struktur pokok yang formal dan informal.

Setiap orang memiliki kebutuhan pribadi yang secara tidak langsung masuk dalam kehidupan kerjanya, hal tersebut mempengaruhi perilaku anggota organisasi dalam melakukan kegiatan organisasinya. Menurut Hawkins (1998) kekuatan besar mampu berperan penting dalam pengambilan keputusan dan kesuksesan menjalankan usaha dengan menekankan kedekatan personal dan pemahaman karakter budaya secara individu.<sup>15</sup>

Teori organisasi adalah teori yang mempelajari kinerja dalam sebuah organisasi. Salah satu kajian teori organisasi, diantaranya adalah membahas tentang bagaimana sebuah organisasi menjalankan fungsi dan mengejawantahkan visi dan misi organisasi tersebut. Selain itu juga dilihat bagaimana sebuah organisasi mempengaruhi dan dipengaruhi oleh orang didalamnya maupun lingkungan kerja organisasi tersebut.

---

<sup>15</sup> Ibid., h. 49

Menurut Lubis dan Husein, teori organisasi itu adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerja sama antara dua orang atau lebih secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditentukan, teori organisasi mencari pemahaman tentang prinsip-prinsip yang membimbing bagaimana organisasi-organisasi beroperasi, berkembang dan berubah.

William G. Scott mengklasifikasikan 3 aliran teori organisasi yaitu: teori klasik, teori neo-klasik dan teori modern. Ketiga teori tersebut memandang organisasi sebagai suatu gejala kehidupan yang makin sibuk dan rumit, karena itulah diperlukan organisasi yang membagi pekerjaan serta mengkoordinasinya.<sup>16</sup> Teori klasik melihat organisasi sebagai alat yang bertugas menjaga dan mengawasi tercapainya tujuan dan sasaran organisasi. Ciri khas teori klasik adalah pembagian pekerjaan, spesialisasi pekerjaan dan pembagian tugas dalam bagian-bagian. Proses skala dan fungsi organisasi tersebut mencerminkan hubungan dan pengawasan vertikal maupun horizontal.

Teori neo-klasik melihat organisasi sebagai alat yang mengkoordinasi kembali pekerjaan yang telah dibagi. Teori ini masih berpedoman pada dasar-dasar teori klasik dengan mengatasi kekurangan yang terdapat sebelumnya. Faktor-faktor yang diidentifikasi sampai saat ini masih berlaku namun kurang disadari oleh

---

<sup>16</sup> Astrid S.Susanto, *Komunikasi dalam teori dan praktek* (Bandung: Binacipta,1989), h. 160

teori klasik bahwa administrasi dalam banyak hal berpangkal pada faktor interaksi antar anggota organisasi. Hal tersebut mengakibatkan pengaruh antar individu, kelompok informal dan pertentangan organisasi terhadap proses pengambilan keputusan dalam struktur formal kurang diperhatikan. Karena itulah organisasi yang menganut teori klasik dan neo-klasik sekedar dilihat sebagai mekanisme saja untuk mencapai tujuan organisasi tanpa menyadari pengaruh dan peranan anggotanya.

Teori modern berbeda dengan kedua teori sebelumnya yang menitikberatkan pada faktor struktur formal, teori modern melihat organisasi sebagai suatu sistem dari hasil totalitas kerjasama antar manusia yang saling berhubungan. Teori modern melanjutkan dan memperdalam pembahasannya dalam bidang yang tidak terselesaikan oleh teori neo-klasik, yaitu masalah kelompok informal. Pada teori sebelumnya kelompok informal dipandang sebagai penghambat sedangkan teori modern melihatnya sebagai sesuatu yang wajar.

Teori modern tentang organisasi yang menerima ide kelompok informal sebagai kenyataan dan berusaha untuk memanfaatkannya untuk struktur formal serta pekerjaan suatu organisasi. Unsur-unsur yang diperhatikan oleh teori modern adalah peran individu dalam organisasi, struktur formal, organisasi yang dipengaruhi oleh kelompok informal, status atau peranan dan lingkungan fisik orang bekerja. Falsafah yang dianut oleh teori modern menunjukkan adanya

kecenderungan bahwa dalam suatu organisasi berkumpul orang-orang yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda.

#### **d. Komunikasi dalam organisasi**

Komunikasi organisasi sendiri didefinisikan sebagai berikut :  
“*organizational communication is the process of creating and exchanging messages within a network of independent relationship to cope with enviromental uncertainty*” yang jika diartikan adalah komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lainn untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Goldhaber).<sup>17</sup>

DeVito mendefinisikan komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun kelompok informal dari suatu organisasi. Dijelaskan menurutnya komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Sedangkan komunikasi informal menurutnya adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, yang orientasinya bukan kepada organisasi melainkan lebih kepada anggotanya secara individual. Pendapat lain mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan

---

<sup>17</sup> Kenmada Widjajanto, *Perencanaan Komunikasi* (Bandung: Penerbit Buku Ultimus,2013), h.103

yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Untuk mendukung berlangsungnya proses pertukaran pesan serta jalinan hubungan didalam organisasi, diperlukan saluran komunikasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Pada umumnya dalam sebuah organisasi, saluran komunikasi yang digunakan ada dua jenis, yakni saluran tatap muka dan saluran bermedia.

Adapun saluran bermedia selanjutnya dibagi menjadi dua tipe saluran, yakni: 1) saluran komunikasi dengan media elektronik seperti email atau surel (surat elektronik), telepon, pesan melalui SMS, papan pengumuman elektronik dan masih banyak lagi; 2) saluran komunikasi dengan media cetak seperti buletin atau majalah internal, surat, poster, *flyers*, dan lain sebagainya. Pada akhirnya pemanfaatan media komunikasi organisasi tidak berlangsung secara terpisah melainkan dengan campuran atau bauran.

Media adalah representasi teknologi komunikasi yang berperan menjadi saluran yang strategis dalam komunikasi organisasi, dalam rangka mencapai tujuan. Claire B. Johnson dalam Paces dan Faules menyatakan teknologi menyatukan kemampuan komputer dan media komunikasi lainnya, juga menghubungkan manusia dengan manusia lainnya dan dengan kegiatan mereka yang berbeda.

Phill Jones mengilustrasikan media, sebagai saluran dalam strategi komunikasi organisasi, dan melihat keefektifannya. Tujuan

menggunakan media komunikasi adalah untuk meraih sebanyak-banyaknya target (khalayak), sehandal-handalnya dan secepat-cepatnya meraih umpan balik yang maksimum.<sup>18</sup>

Proses komunikasi organisasi didalam struktur formal pada hakikatnya dapat dibedakan menjadi dimensi vertikal, horizontal, dan luar organisasi. Yang dimaksud dengan dimensi vertikal adalah dimensi komunikasi yang mengalir dari atas kebawah dan sebaliknya. Komunikasi dimensi horizontal adalah penerimaan atau pengiriman berita atau informasi yang dilakukan antar bagian organisasi yang memiliki kedudukan yang sama. Dimensi luar organisasi adalah dimensi komunikasi yang timbul sebagai akibat dari suatu organisasi yang tidak bisa hidup sendirian karena organisasi merupakan bagian dari lingkungannya.<sup>19</sup>

Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi, bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi. Bila organisasi dianggap sebagai suatu struktur yang telah ada sebelumnya, maka komunikasi dapat dianggap sebagai suatu substansi nyata yang mengalir keatas, kebawah dan kesamping dalam suatu wadah.

---

<sup>18</sup> Ibid., h. 104

<sup>19</sup> Veithzal Rivai & Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi* (Jakarta: Rajawali Pers,2010), h.337

Dalam pandangan tersebut komunikasi berfungsi mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan-pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, integratif dan inovasi. Komunikasi mendukung struktur organisasi dan adaptasi dengan lingkungan.<sup>20</sup> Menurut Barker komunikasi organisasi mempunyai empat fungsi yaitu :

- 1) Fungsi informasi, antara pimpinan dan karyawan dalam organisasi sangat membutuhkan informasi yang diterima dan berfungsi efisien.
- 2) Fungsi regulasi, komunikasi diartikan sebagai kontrol dan regulasi bagi organisasi. Biasanya jenis dari proses komunikasi mengalir dari pimpinan tertinggi ke bawahan yang isinya berkaitan dengan tugas.
- 3) Fungsi persuasif, fungsi ini berhubungan erat dengan fungsi regulasi. Hal ini direfleksikan dalam interaksi interpersonal dan biasanya dalam bentuk tatap muka dan hubungan interpersonal.
- 4) Fungsi integratif, komunikasi dalam organisasi termasuk didalamnya kegiatan menggabungkan kapasitas, cara organisasi menyatukan dan memadukan, mengidentifikasi serta menyeragamkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan komunikasi dalam organisasi pada dasarnya merupakan pola interaksi yang terjadi antar individu yang ada dalam anggota suatu organisasi. Pemimpin organisasi menjadi kunci utama dalam kelancaran komunikasi tersebut. Seorang pemimpin organisasi harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi

---

<sup>20</sup> Edy Sutrisno, op. cit. h. 47

orang atau suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dengan kemampuan komunikasi yang baik pemimpin organisasi dapat mempengaruhi tingkah laku dan perasaan para anggotanya baik secara individual maupun kelompok dalam bentuk arahan, kebijakan, peraturan dan gagasan tertentu.

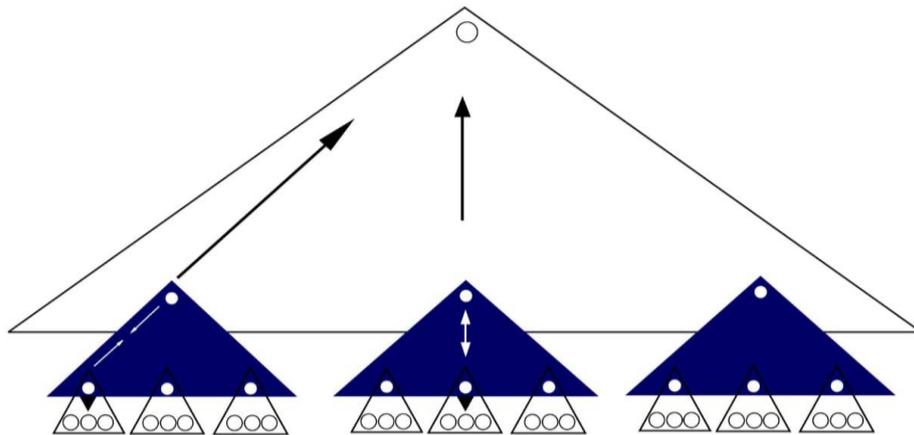
**e. Teori Peniti Penyambung Likert (*The Linking pin model*)**

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan teori komunikasi organisasi yang dikembangkan oleh Rensis Likert yaitu teori peniti penyambung (*the linking pin model*) yang menggambarkan struktur organisasi. Tipe struktur peniti penyambung menggunakan komite terdiri dari orang-orang yang keanggotaan kelompoknya saling tumpang tindih atau berkaitan dalam organisasi untuk membantu usaha koordinasi ke atas, ke bawah dan sistem menyilang (*diagonal*)

Struktur peniti penyambung menggalakan orientasi ke atas daripada orientasi ke bawah; komunikasi, pengaruh pengawasan, dan pencapaian tujuan diarahkan ke atas dalam organisasi. Proses kelompok mempunyai peranan penting untuk membuat organisasi berstruktur peniti penyambung berfungsi dengan efektif dan efisien. Semua kelompok harus sama-sama efektif, juga karena organisasi tidak dapat lebih kuat daripada kelompoknya yang terlemah.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 60



Gambar 2. Fungsi peniti penghubung (ditunjukkan oleh tanda panah)  
*Sumber: Poppy Ruliana, 2014.*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa hubungan antara bagian-bagian organisasi yang mengikuti arah panah itu akan menghasilkan fungsi umum penghubung bagian-bagian organisasi yang baik pula.

Tentang partisipasi kelompok, Rensis Likert mengatakan bahwa :

- 1) Untuk mengefektifkan kelompok harus dikaitkan dengan struktur organisasi.
- 2) Untuk meningkatkan partisipasi pada semua level organisasi, dibutuhkan sikap komunikasi ke dalam. Menurutnya komunikasi adalah esensial untuk memfungsikan organisasi. Komunikasi harus dilihat secara luas sebagai satu proses penting dalam manajemen.
- 3) Ia menolak anggapan bahwa produktifitas kelompok itu makin tinggi jika hubungan antara supervisor dengan bawahan membangun persepsi akurat yang sama. Ia menyimpulkan, komunikasi yang baik akan mempengaruhi tampilan kerja sama yang tinggi pula.

Hubungan teori ini terhadap penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada penggambaran struktur organisasi dengan melihat pada pola komunikasi antara atasan (pengurus) dengan bawahan (karyawan) dan bawahan dengan atasan yang berlangsung secara vertikal, serta pola komunikasi antar pengurus dan komunikasi antar karyawan yang berlangsung secara horizontal.

Ada beberapa tahapan mengenai model proses komunikasi dalam organisasi yaitu:<sup>22</sup>

1. Tahap penciptaan gagasan atau tahap ideasi, yaitu dapat dilakukan oleh pihak pengirim informasi (komunikator).
2. Tahap penyusunan gagasan dalam bentuk simbol atau tanda-tanda sandi (tahap *encoding*) yaitu simbol atau tanda-tanda sandi berupa gambar-gambar yang mengandung arti.
3. Tahap pengiriman, yaitu gagasan yang sudah disusun dalam wujud symbol-simbol atau tanda-tanda sandi yang disampaikan melewati saluran atau media komunikasi yang sudah disediakan oleh organisasi yang bertanggungjawab.
4. Tahap penerimaan, yaitu informasi yang telah dikirim oleh komunikator lewat media komunikasi diterima oleh pihak penerima informasi.

---

<sup>22</sup> <https://jurnalmanajemen.com/komunikas-dalam-organisasi/>, diakses pada tanggal 19 September 2019 pada jam 20.00 WIB.

5. Tahap menginterpretasikan gagasan atau pesan yang diterima, yaitu tahap yang disebut juga tahap *decoding*. Dalam tahap ini gagasan-gagasan atau pesan-pesan yang telah diterima diinterpretasikan atau diartikan.
6. Tahap tanggapan, yang merupakan tahapan terakhir, sesudah pihak penerima berita melakukan interpretasi terhadap informasi yang telah diterima. Kemudian ada respon-respon yang telah ditanggapi atau umpan balik (*feedback*).

## **G. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yaitu suatu langkah yang digunakan dan dijalankan oleh peneliti untuk mengumpulkan berbagai informasi atau data serta melakukan pengkajian dan pemahaman pada data yang telah didapatkan. Metode penelitian menyajikan gambaran rencana penelitian yang terdiri dari prosedur, langkah-langkah penelitian, waktu pelaksanaan, sumber data dan dengan cara apa data-data itu didapatkan yang kemudian diolah serta dianalisis oleh peneliti.

### 1) Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berarti penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti (Taylor dan Bogdan).<sup>23</sup> Dengan

---

<sup>23</sup> Bagong Suyanto & Sutinah, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2005), h. 166

metode secara praktisnya adalah analisis isi kualitatif. Dalam prakteknya, penelitian ini akan mendalami berbagai data-data yang bersumber dari hasil pengamatan dan wawancara terhadap organisasi yang ada di Yayasan Mutiara Azzam dan karyawan yang ada didalamnya.

## 2) Data dan Teknik Pengumpulan Data

### a) Data Primer

Data primer adalah sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Pada penelitian ini data primer akan peneliti dapatkan melalui wawancara langsung terhadap pimpinan Yayasan Mutiara Azzam dan observasi langsung ditempat penelitian.

### b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh peneliti dari sumber pertama. Maka dari itu untuk melengkapi data-data yang diperlukan maka peneliti akan menelaah beberapa dokumen tertulis mengenai Yayasan Mutiara Azzam.

### c) Pengumpulan data

#### 1. Observasi

Observasi yang peneliti lakukan pada penelitian ini yaitu observasi yang terlibat langsung pada kegiatan tertentu di lapangan serta pengamatan terhadap organisasi Yayasan Mutiara Azzam

dengan menggunakan lembar observasi yang berisi tentang kisi-kisi yang akan diamati sesuai dengan data yang diperlukan.

## 2. Wawancara

Wawancara yang peneliti lakukan pada penelitian ini yaitu wawancara yang berpedoman pada konsep pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan informasi atau data penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam dan terbuka kepada pimpinan Yayasan Mutiara Azzam serta beberapa karyawannya.

## 3. Dokumentasi

Untuk melengkapi beberapa data, peneliti melakukan penelaahan terhadap beberapa dokumen berupa gambar, arsip-arsip dan lainnya yang didapat selama penelitian dilapangan.<sup>24</sup>

## 3) Teknik Analisa Data

Data-data yang didapat pada penelitian ini akan dianalisa dengan model analisa deskriptif kualitatif yaitu setelah data dikelompokkan sesuai dengan aspek data kemudian akan diinterpretasikan secara logis. Berdasarkan data yang diperoleh dalam pengumpulan data, direduksi dan dimasukkan kedalam pola, kategori, fokus, atau tema yang sesuai.<sup>25</sup>

Melalui langkah-langkah tersebut akan diambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pemahaman dan pengertian peneliti. sehingga akan

---

<sup>24</sup> Ibid., h. 186

<sup>25</sup> Haji Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 394

didapatkan bagaimana pola komunikasi organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang, kemudian seluruh hasil yang didapatkan dari tahapan tersebut akan dituliskan untuk disusun dalam bentuk laporan penelitian.

## **H. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Sistematika penulisan skripsi adalah cara penyusunan yang peneliti terapkan dalam penyusunan skripsi ini sesuai dengan pedoman penulisan skripsi yang berlaku di fakultas. Berdasarkan pedoman penulisan skripsi tersebut maka penelitian skripsi ini disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari 4 (empat) bab, yaitu sebagai berikut :

### **A. Bab I : Pendahuluan**

Pada bagian pendahuluan ini peneliti menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori dan metodologi penelitian. Pada bagian metodologi penelitian ini dijelaskan pula mengenai jenis penelitian yang dilakukan peneliti, data dan teknik pengumpulan data dalam pembahasan penelitian, serta yang terakhir adalah teknik analisis data dalam mengolah data penelitian.

### **B. Bab II : Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Pada bagian gambaran umum lokasi penelitian ini menjelaskan mengenai sejarah dan kondisi terkini lokasi penelitian serta hal-hal lain yang berkenaan tentang judul skripsi yang peneliti buat. Selain itu dibahas pula mengenai beberapa data pendukung dan pelengkap yang peneliti dapatkan

melalui wawancara dan pengamatan lokasi penelitian yang kemudian dibagi menjadi sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan kelembagaan yang ada di lokasi penelitian.

#### C. Bab III : Hasil Dan Pembahasan

Pada bab hasil dan pembahasan penelitian ini, peneliti membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan melalui pengelolaan hasil pengamatan dan wawancara secara mendalam pada narasumber ditempat penelitian. Pembahasan ini dibuat secara deskriptif menjabarkan serta menganalisa data yang didapat berdasarkan pada rumusan masalah yang telah peneliti tentukan sebelumnya.

#### D. Bab IV : Penutup

Pada bab penutup ini peneliti akan menyimpulkan hasil pembahasan berdasarkan uraian-uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, disimpulkan sesuai dengan rumusan masalah. Kemudian terdapat saran yang berisi mengenai rekomendasi-rekomendasi yang diberikan peneliti kepada pihak yang terkait penelitian ini, yaitu Yayasan Mutiara Azzam Palembang.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah dan Perkembangan Yayasan Mutiara Azzam**

Yayasan Mutiara Azzam didirikan pada tahun 2011. Pencetus gagasan untuk mendirikan yayasan ini adalah Mgs. Irwan Fauzi. Yayasan Mutiara Azzam beralamat di jalan Baitullah nomor 5A RT.12, RW.02, Kelurahan 8 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Yayasan ini mempunyai lahan seluas 2950 m<sup>2</sup>, yang kemudian menjadi lokasi untuk mendirikan bangunan gedung untuk kegiatan yayasan.<sup>26</sup>

Bangunan pertama yang dibangun adalah gedung untuk ruang kelas belajar dan ruang untuk pelayanan administrasi yang pengerjaannya dimulai pada tahun 2011. Sumber pendanaan untuk pendirian bangunan gedung ini berasal dari keuangan pihak yayasan Mutiara Azzam sendiri dan sumbangan pembangunan yang dihimpun dari para siswa-siswi Sekolah Dasar Islam Terpadu Mutiara Azzam.<sup>27</sup>

Seiring dengan kemajuan dan kebutuhan masyarakat, kegiatan Yayasan Mutiara Azzam terus bertumbuh dan berkembang. Pada awalnya kegiatan yayasan hanya berfokus pada bidang pendidikan saja melalui sekolah dasar Islam terpadu (SDIT) Mutiara Azzam, seiring dengan kemajuannya, yayasan ini kemudian mulai melakukan berbagai kegiatan lain untuk melayani kebutuhan masyarakat berupa aktifitas dakwah dan

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ustadz Irwan Fauzi, Pengurus dan pimpinan Yayasan Mutiara Azzam pada tanggal 25 Februari 2019.

<sup>27</sup> Wawancara dengan Ustadz Irwan Fauzi, Pengurus dan pimpinan Yayasan Mutiara Azzam pada tanggal 25 Februari 2019.

beberapa kegiatan sosial. Selain itu yayasan ini juga melakukan kegiatan pembinaan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui kegiatan pembinaan usaha rumahan (UKM) produksi sabun cuci “*emak-emak*”.<sup>28</sup>

Menurut salah satu pengurus, kinerja Yayasan Mutiara Azzam sebagai lembaga yang melayani umat sampai saat ini terbilang cukup baik dan akan terus berkembang serta berinovasi dengan berbagai kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya lembaga khusus yang menjalankan kegiatan-kegiatan sosial, harapan para pengurus kedepan yayasan ini dapat menjadi pusat kegiatan dakwah Islam dan kegiatan sosial terkhusus di kota Palembang.

Yayasan Mutiara Azzam telah banyak menjalin kerjasama kegiatan, baik untuk pendidikan, dakwah, dan kegiatan sosial. Salah satu lembaga yang menjalin kerjasama rutin adalah Dompot Dhuafa Palembang yang melakukan kerjasama untuk penyaluran donasi berupa paket sembako dan penyaluran dana beasiswa untuk siswa-siswi binaan yayasan Mutiara Azzam yang membutuhkan uluran bantuan.

## **B. Visi, Misi dan Tujuan Yayasan Mutiara Azzam**

### **1. Visi**

Menjadi lembaga pendidikan yang mencetak generasi Al-Qur'an berkualitas yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT. dan Rasulullah SAW.

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Ustadz Irwan Fauzi, Pengurus dan pimpinan Yayasan Mutiara Azzam pada tanggal 25 Februari 2019.

## 2. Misi

- a) Menciptakan lingkungan sekolah yang Islami dengan penanaman nilai-nilai Al-Qur'an.
- b) Mengembangkan kecerdasan anak sesuai dengan potensinya.
- c) Membekali anak dengan pengenalan teknologi informasi dan penguasaan bahasa Inggris.

## 3. Tujuan

- a) Membentuk kepribadian anak yang Islami.
- b) Mempelajari, memahami dan mengamalkan Al-Qur'an dengan baik.
- c) Membiasakan anak beribadah; sholat, mengaji, puasa, zakat dan infaq.
- d) Menciptakan lingkungan *English Athmosphere* (aktif berbahasa Inggris).
- e) Membentuk anak-anak yang memiliki kepedulian sosial yang tinggi.
- f) Membekali anak-anak dengan dasar-dasar ilmu pengetahuan untuk melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi.
- g) Menjadi generasi berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat, agama dan negara.

### **C. Struktur Organisasi Yayasan Mutiara Azzam**

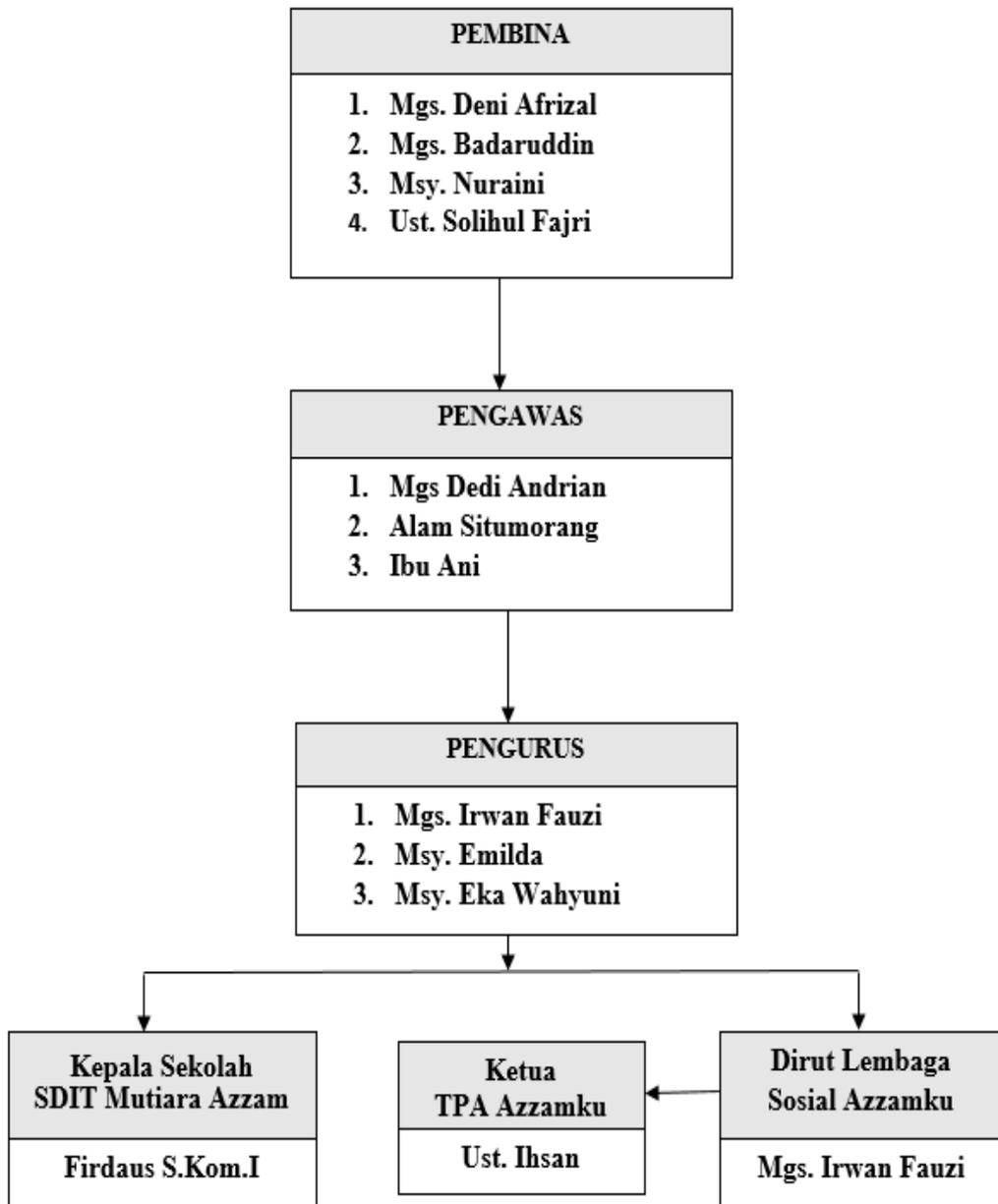
Struktur organisasi Yayasan Mutiara Azzam merupakan garis keluar di dalam skema organisasi, dari penempatan tugas yang paling atas sampai pada penetapan tugas yang paling bawah. Dengan kata lain, struktur organisasi menjabarkan gambaran tentang jenjang dan alur informasi atau

pesan kepemimpinan serta menunjukkan hirarki hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit komunikasi kerja yang saling berinteraksi satu sama lain melalui komunikasi guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pada dasarnya struktur organisasi Yayasan Mutiara Azzam dibuat berdasarkan prinsip lembaga, budaya kerja, visi - misi lembaga, tujuan organisasi serta strategi pencapaian yang telah ditentukan oleh para pengurus yayasan pada awal terbentuknya lembaga.

Struktur organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam bersifat fungsional dan mendeskripsikan proses dan alur komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penjabaran pesan atau informasi diantara masing-masing unit komunikasi anggota organisasi yang merupakan bagian dari Yayasan Mutiara Azzam, unit-unit komunikasi ini berhubungan secara hirarki diantara satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan organisasinya.

Unit komunikasi seperti pembina, pengawas dan pengurus secara hirarki merupakan garis otoritas yang paling tinggi atau top manajemen. Kemudian unit komunikasi seperti kepala sekolah, ketua TPA dan pimpinan lembaga sosial merupakan bagian dari manajemen menengah yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam bentuk koordinasi sesuai dengan fungsi, tugas dan tanggungjawabnya masing-masing di dalam organisasi Yayasan Mutiara Azzam Palembang, terakhir adalah unit komunikasi paling bawah yaitu para karyawan, guru-guru, serta murid dan wali murid.

Adapun struktur organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang adalah sebagai berikut ini :



Gambar 3. Struktur Organisasi Yayasan Mutiara Azzam Palembang.

*Sumber: Dokumen Yayasan Mutiara Azzam*

#### **D. Kelembagaan dan Kegiatan Yayasan Mutiara Azzam**

Setiap organisasi memiliki visi, misi dan tujuan yang akan dituangkan dalam bentuk program kerja, untuk itu organisasi akan membentuk suatu usaha kerja sesuai dengan pencapaian yang diinginkan. Yayasan Mutiara Azzam sebagai induk organisasi mempunyai beberapa usaha dalam bentuk lembaga yang memiliki tugas dan fungsi serta peran masing-masing. Berikut tiga lembaga yang ada pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang:

##### **1. Sekolah Dasar Islam Terpadu ( SDIT) Mutiara Azzam**

SDIT Mutiara Azzam adalah lembaga penyelenggara pendidikan tingkat dasar yang dimiliki yayasan Mutiara Azzam. SDIT Mutiara Azzam didirikan pada bulan juli tahun 2011 dengan izin dari Dinas Pendidikan Kota Palembang . Sejarah berdirinya sekolah ini tidak terlepas dari kegiatan induk organisasinya untuk menyelenggarakan pendidikan yang berdasar pada sumber ajaran Islam yaitu Al-Qur'an, meskipun pada masa awalnya pendirian sekolah ini memiliki beberapa kendala dan keterbatasan namun hal tersebut tidak menyurutkan semangat para pendirinya untuk terus berkembang dan menjangkau para calon siswa-siswanya.

Kegiatan awal SDIT Mutiara Azzam dimulai pada bulan juli tahun 2011 seiring dengan keluarnya izin penyelenggaraan pendidikan dari dinas terkait dengan diikuti oleh 16 orang siswa. Para siswa menjadi angkatan pertama alumni sekolah yang lulus pada tahun 2017 dengan berbagai bekal ilmu pengetahuan umum dan yang

paling penting adalah ilmu agama yang mereka dapatkan dari sekolah lebih banyak. Mereka juga telah dididik untuk menjadi penghafal Al-Qur'an oleh sekolah, sehingga pada angkatan pertama setiap siswa memiliki hafalan Al-Qur'an yang cukup baik dengan hafalan terbanyak 5 juz Al-Qur'an oleh siswa yang bernama Erdaffa.

Berikut profil lengkap SDIT Mutiara Azzam Palembang:

Tabel 2.  
Profil SDIT Mutiara Azzam

• Kepala Sekolah	: Firdaus
• Akreditasi Sekolah	: B
• Kurikulum	: KTSP
• NPSN	: 10648902
• Status Sekolah	: Swasta
• Bentuk Pendidikan	: Sekolah Dasar
• Status Kepemilikan	: Yayasan
• SK Pendirian Sekolah	: AHU-3764.AH.01.04.TH.2011
• Tanggal SK Pendirian	: 20 Juni 2011
• SK Izin Operasional	: 420.1/394-SK/26.8/PN/2015
• Tanggal SK Izin Op.	: 13 Agustus 2015

*Sumber: Dokumen SDIT Mutiara Azzam*

## 2. Lembaga Sosial Azzamku

Pada awalnya lembaga sosial Azzamku didirikan untuk melayani kebutuhan masyarakat sekitar wilayah yayasan Mutiara Azzam dibawah naungan SDIT Mutiara Azzam. Namun dalam perkembangannya lembaga ini mulai berdiri sendiri langsung dibawah Yayasan Mutiara Azzam. Dengan berdirinya lembaga sosial Azzamku secara mandiri, para pengurus mulai melakukan penghimpunan donasi melalui berbagai cara diantaranya melalui produksi sabun cuci

“*emak-emak*” dimana setiap pembelian sabun ini sudah termasuk sumbangan donasi untuk kegiatan-kegiatan sosial dan dakwah.

Selain itu mereka juga mengumpulkan donasi melalui marketing kepada para calon donatur dengan penyebaran brosur dan informasi media sosial. Semenjak terbentuknya lembaga sosial Azzamku, kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial dan melibatkan masyarakat diserahkan pihak yayasan kepada lembaga sosial ini.

Berikut program kegiatan-kegiatan sosial yang dilakukan oleh lembaga sosial Azzamku yaitu :

- Program pemberdayaan ekonomi ummat melalui kegiatan produksi sabun cuci “*emak-emak*”, penyelenggaraan pasar halal murah, kegiatan bazar, penyaluran bantuan sembako idul fitri dan penyaluran daging idul qurban.
- Program penyaluran infaq dan sedekah melalui kegiatan mingguan sedekah jum’at, program sedekah subuh, santunan anak yatim dan beasiswa bagi siswa kurang mampu, serta pembangunan dan bantuan untuk kegiatan operasional masjid.
- Program pembinaan ummat melalui kegiatan kajian-kajian keagamaan bagi ibu-ibu rumah tangga yang tinggal disekitar lingkungan yayasan Mutiara Azzam dan penyelenggaraan Taman Pendidikan Al-Qur’an (TPA) Azzamku bagi anak-anaknya.

Pengorganisasian pada lembaga sosial Azzamku hanya terdiri dari pimpinan lembaga yang disebut Direktur Utama, kemudian ada sekretaris yang membantu proses administrasi dan arsip dokumen terkait kegiatan lembaga dan ada juga bendahara yang bertanggungjawab untuk melakukan pengolahan keuangan serta pengumpulan donasi. Selain itu di Azzamku ada 6 orang tim yang membantu kegiatan organisasi, pengumpulan donasi, penyaluran donasi, serta bertugas untuk memproduksi sabun cuci “*emak-emak*” usaha UKM milik lembaga sosial Azzamku.

### **3. Taman Pendidikan Al-Qur’an (TPA) Azzamku**

Taman Pendidikan Al-Qur’an (TPA) Azzamku dibentuk berdasarkan misi sosial yayasan untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan baca tulis Al-Qur’an. TPA ini berada dibawah garis organisasi lembaga sosial Azzamku, karena dana operasionalnya bersumber dari lembaga tersebut. Para santrinya berasal dari anak-anak yang berada disekitar wilayah yayasan Mutiara Azzam Palembang.

Jumlah anak-anak yang mengaji di TPA Azzamku ada sekitar 40 orang anak, mereka terdiri dari anak-anak tingkat pendidikan TK, SD dan SMP. Setiap anak memiliki kelas mengaji yang berbeda-beda, mereka dibagi menjadi 3 kelas belajar yaitu kelas Iqro 1 sampai Iqro 3, kelas Iqro 4 sampai Iqro 6 dan kelas belajar Al-Qur’an. Pembagian kelas tersebut dimaksudkan agar setiap anak dibina dan diajarkan

sesuai dengan perkembangan kemampuannya dalam mengaji, sehingga anak tidak merasa bosan dan merasa sulit dalam memahami pelajaran yang diberikan pada saat mengaji.

Kegiatan TPA ini dilakukan sebelum sholat Maghrib sampai dengan setelah sholat Isya', kegiatan belajar diadakan 3 kali setiap pekan, yaitu di hari senin, rabu dan jum'at. Para santri diajarkan ilmu-ilmu mengaji dan menghafal Al-Qur'an serta tata cara ibadah serta ilmu-ilmu agama Islam lainnya. Selain kegiatan tersebut, pihak TPA juga melakukan kegiatan *rihlah* (kunjungan) ke tempat-tempat tertentu yang dapat memberikan pelajaran serta pengalaman baru bagi para santrinya.

Pengorganisasian pada TPA Azzamku terdiri dari ketua yang bertanggungjawab atas semua kegiatan dan operasional belajar mengajar, kemudian ada wakil pendidikan yang bertugas untuk membantu ketua dalam menjalankan program-programnya serta bertanggungjawab untuk memastikan pengajaran dan pelaksanaannya serta memantau perkembangan kemampuan mengaji setiap siswa, selanjutnya ada sekretaris yang bertugas untuk pendataan para siswa dan melakukan administrasi terkait kegiatan belajar-mengajar.

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam**

Hasil penelitian pada penulisan skripsi ini didapatkan dari data-data yang bersumber dari informan yang peneliti pilih berdasarkan pada indikator posisi pada organisasi, pengetahuan mengenai sejarah organisasi dan keterlibatannya dalam kegiatan organisasi di Yayasan Mutiara Azzam untuk menggali lebih dalam mengenai informasi terkait dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode penggalian data yang peneliti terapkan adalah dengan teknik wawancara mendalam kepada narasumber utama (pimpinan organisasi) yang ada di lokasi penelitian, kemudian peneliti juga melakukan observasi lapangan untuk mempelajari situasi dan kondisi komunikasi organisasi yang ada di yayasan Mutiara Azzam, selain itu data-data dalam penelitian ini juga didapatkan dari dokumen-dokumen terkait yang ada di lembaga ini.

Pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam akan peneliti bahas dengan melihat teori peniti penyambung Likert (*the linking pin model*) dan konsep-konsep yang berhubungan dengan komunikasi organisasi, berdasarkan pada hasil penelitian dilapangan serta data-data yang terkait. Berikut akan peneliti deskripsikan dengan melihat beberapa unsur dan bagian dari komunikasi dalam organisasi, yaitu :

##### 1) Iklim dan Dimensi Komunikasi Organisasi

Iklim organisasi sangat berhubungan erat dengan iklim komunikasi, karena tanpa iklim komunikasi maka proses

organisasi tidak akan berjalan secara efektif dan efisien. Iklim komunikasi dalam organisasi memiliki peran penting untuk mengaitkan konsep-konsep, perasaan dan harapan anggota organisasi serta membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi. Iklim komunikasi pada yayasan Mutiara Azzam berjalan sebagaimana sedianya, seperti yang dikatakan oleh Ustadz Irwan Fauzi pada petikan wawancara berikut:

*“Komunikasi berjalan cak biaso, dimana setiap karyawan pacak saling berdiskusi dan bertukar pendapat tentang gawean, bahkan mereka pacak curhat perihal apapun terkait masalah gawean, lain halnya jika berkomunikasi dengan pihak pengurus, mereka harus menyampaikan melalui rapat atau jika perlu untuk segera diputuskan maka dapat berkomunikasi langsung secara personal baik lewat sosial media, telpon, atau bertatap muka langsung”.*

(Komunikasi berjalan seperti biasa, dimana setiap karyawan dapat saling berdiskusi dan bertukar pendapat tentang pekerjaan, bahkan mereka dapat bercerita perihal apapun terkait masalah pekerjaan, lain halnya jika berkomunikasi dengan pihak pengurus, mereka harus menyampaikan melalui rapat atau jika perlu untuk segera diputuskan maka dapat berkomunikasi langsung secara personal baik lewat sosial media, telpon, atau bertatap muka langsung).

Ada dua dimensi komunikasi yang membentuk iklim organisasi yaitu :<sup>29</sup> *Pertama*, faktor lingkungan organisasi eksternal seperti lingkungan, pendidikan, peraturan dan kebijakan pemerintah. Komunikasi eksternal adalah semua cara yang dilakukan oleh organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak

---

<sup>29</sup> <http://perilakuorganisasi.com/iklim-organisasi-organization-climate.html>, Diakses pada tanggal 15 September 2019 pada jam 11.00 WIB.

yang dijadikan sasaran organisasi. Komunikasi eksternal bertujuan untuk menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian diantara organisasi dengan khalayak.<sup>30</sup>

*Kedua*, faktor lingkungan organisasi internal seperti visi, misi, strategi dan struktur organisasi. Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasional dan manajemen) berlangsung.<sup>31</sup> Dimensi komunikasi internal dan eksternal di Yayasan Mutiara Azzam dijelaskan oleh Ustadz Irwan Fauzi pada petikan wawancara berikut:

*“Mutiara Azzam nih memang bekerja melakukan untuk segala formal dan komunikasi-nyo idak berhubungan dengan masyarakat langsung, tapi dio behubungan dengan siswa formal, tapi kalau masyarakat ingin berdakwah maka ada lembaga organisasi Azzamku yang mewakili segala proses komunikasi kepada masyarakat. Azzamku inilah yang mengatur semua kegiatan, cak mano masyarakat yang idak mampu terus mereka nak dapatke pendidikan tentang Al-Qur’an, nah ini Azzamku galo yang ngurus, jadi galo-galo ado divisinyo dewek”.*

(Mutiara Azzam nih memang bekerja melakukan untuk segala formal dan komunikasinya tidak berhubungan dengan

---

<sup>30</sup> Onong Uchjana Effendi, *Dimensi-Dimensi Komunikasi* (Bandung: Rosdakarya, 2001), h.122

<sup>31</sup> *Ibid.*, h.123

masyarakat langsung, tapi dia berhubungan dengan siswa formal, tapi kalau masyarakat ingin berdakwah maka ada lembaga organisasi Azzamku yang mewakili segala proses komunikasi kepada masyarakat. Azzamku inilah yang mengatur semua kegiatan, bagaimana masyarakat yang tidak mampu terus mereka ingin mendapatkan pendidikan tentang Al-Qur'an, nah ini Azzamku semua yang ngurus, jadi semua ada divisinya sendiri).

Dari penjelasan tersebut informan menjelaskan bahwa komunikasi terhadap pihak eksternal yayasan tidak ada aturan tertentu dalam kebijakan organisasi, tetapi untuk komunikasi tersebut dilakukan oleh lembaga sosial Azzamku apabila ada kegiatan sosial yang melibatkan pihak luar yayasan.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama di lapangan, iklim organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam berlangsung cukup baik dan lebih banyak dipengaruhi oleh pihak internalnya sendiri, yaitu para pengurusnya lebih dominan memberikan nilai komunikasi dan budaya organisasinya. Selain itu tidak dipungkiri pula peran para karyawan dalam menjalankan tugasnya berpegang teguh pada prinsip dan budaya organisasi yang telah mereka dapatkan serta mereka kembangkan sendiri, sedangkan untuk faktor eksternalnya hanya sedikit mempengaruhi iklim organisasinya. Kedua dimensi komunikasi inilah yang membentuk dan mempengaruhi iklim organisasi di Yayasan Mutiara Azzam.

## 2) Budaya Komunikasi Organisasi

Keanekaragaman latar belakang sosial budaya pada suatu kelompok organisasi tentu tidak dapat dipungkiri, perbedaan-perbedaan itulah yang nantinya akan membentuk pola komunikasi dalam interaksi antar sesama anggota organisasi. Emile Durkheim menyebutkan bahwa meningkatnya keanekaragaman sosial menjadi ciri khas proses perkembangan bentuk-bentuk masyarakat tradisional menjadi modern. Artinya kemajemukan etnik dengan aneka ragam latar belakang sosial budaya dan karakteristiknya merupakan gambaran nyata proses menuju kehidupan budaya yang lebih baik dan lebih maju.<sup>32</sup>

Yayasan Mutiara Azzam sendiri mempunyai karyawan dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda. Karena itulah budaya kerja organisasinya memerlukan paduan budaya yang sama berdasarkan pada nilai-nilai Islam yang terkandung didalam Al-Quran dan Hadits. Budaya organisasi yang paling utama bagi organisasi Yayasan Mutiara Azzam adalah budaya yang tidak melanggar hukum atau syariat Islam, oleh karena itu setiap anggota organisasi di Yayasan Mutiara Azzam baik itu para pengurus, para guru, karyawan dan wali murid diminta untuk berperilaku dan berpakaian sebagaimana layaknya seorang muslim-muslimah.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Eko Harry Susanto, *Komunikasi dan Gerakan Perubahan* (Jakarta: Mitra Wacana, 2016), h. 5

<sup>33</sup> Wawancara dengan Ustadz Irwan Fauzi, Pengurus dan pimpinan Yayasan Mutiara Azzam pada tanggal 6 Mei 2019.

Hal tersebut tergambar dalam petikan wawancara dengan Ustadz

Irwan berikut ini :

*“Budaya organisasi di Mutiara Azzam adalah organisasi yang bersifat islami, yaitu budaya organisasi yang dibangun berdasarkan aturan-aturan yang berasal dari Al-Qur’an dan hadits. Jadi iklim organisasi yang kami rasoke cukup baik dan idak membatasi selagi hal itu sesuai dengan Al-Qur’an dan hadits, serta tidak bertentangan dengan kebijakan yang ada di yayasan Mutiara Azzam”.*

(Budaya organisasi di Mutiara Azzam adalah organisasi yang bersifat islami, yaitu budaya organisasi yang dibangun berdasarkan aturan-aturan yang berasal dari Al-Qur’an dan hadits. Jadi iklim organisasi yang kami rasakan cukup baik dan tidak membatasi selagi hal itu sesuai dengan Al-Qur’an dan hadits, serta tidak bertentangan dengan kebijakan yang ada di yayasan Mutiara Azzam).

Pernyataan tersebut juga dilengkapi dengan petikan wawancara kedua narasumber berikut, yaitu melalui Ustadz Ihsan yang menyampaikan :

*“Budaya kerjanya sesuai dengan pergaulan islami bae, karena yayasan ini memegang teguh prinsip-prinsip agama Islam, idak neko-neko yang penting sesuai dengan syariat islamnyo bae”.*

(Budaya kerjanya sesuai dengan pergaulan islami saja, karena yayasan ini memegang teguh prinsip-prinsip agama Islam, tidak macam-macam yang penting sesuai dengan syariat islamnya saja).

Dari informasi tersebut, dalam pergaulan komunikasi sehari-hari baik dalam lingkungan kerja maupun dalam keadaan santai semua anggota organisasi Yayasan Mutiara Azzam dihimbau untuk selalu berkomunikasi dengan baik, budaya salam dan saling sapa pamit selalu dikedepankan. Adanya batasan interaksi diantara

karyawan perempuan dan karyawan laki-laki dilakukan karena khawatir terjadi hal-hal yang diluar profesionalitas kerja.

Ditambahkan oleh Ustadzah Nadya dalam wawancara berikut :

*“Budaya-nyo cukup baik, disini lingkungan kerja-nyo Islami nyamanlah bagi kami para akhwat”.*

(Budayanya cukup baik, disini lingkungan kerjanya Islami nyaman bagi kami para perempuan).

Dari jawaban singkat tersebut tergambar bahwa karyawan merasa cukup nyaman dengan budaya organisasi yang diterapkan oleh pengurus organisasi Mutiara Azzam. Dengan demikian maka kinerja organisasi dan karyawan dapat berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

### 3) Saluran Media Komunikasi

Media komunikasi bagi kehidupan berorganisasi adalah sebuah keniscayaan yang harus ada. Perkembangan media komunikasi saat ini tidak bisa dipisahkan dari perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan beragam.<sup>34</sup> Oleh karena itu banyak organisasi yang sangat bergantung pada pemanfaatan media komunikasi. Pemanfaatan atau implementasi teknologi media komunikasi dalam kegiatan organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya dari efisiensi kerja, namun juga terhadap budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan lembaga organisasi.

---

<sup>34</sup> Poppy Ruliana, op. cit. h. 170

Di Yayasan Mutiara Azzam sendiri tidak terlepas dari teknologi media komunikasi. Hal ini dapat dilihat pada media komunikasi yang lebih dominan digunakan dalam rangka untuk menyebarkan pesan atau informasi kepada setiap anggota organisasinya. Seperti contoh pemanfaatan media komunikasi sosial media WhatsApp sering digunakan karena kecepatan dan daya penyebaran yang cukup cepat dan luas. Berikut petikan wawancara dengan Ustadz Irwan Fauzi mengenai media komunikasi tersebut :

*“Itu melalui media sosial, yang paling banyak tuh adalah melalui WhatsApp”.*

Lanjutnya lagi:

*“Penyebarannya melalui rapat terlebih dahulu, kalau keputusan itu bersifat keputusan besar itu harus melalui rapat, tapi kalau itu hanya sekedar informasi itu melalui media sosial bae (saja)”.*

Peranan media komunikasi dalam kehidupan organisasi Yayasan Mutiara Azzam memang sangat penting, karena kehadiran media komunikasi dapat mendukung kinerja komunikasi organisasi. Fungsi media komunikasi itu sendiri adalah fungsi operasional, monitoring dan kontrol, media perencanaan dan keputusan, saluran komunikasi, serta fungsi interorganisasi.

Komunikasi merupakan penghubung antara kebutuhan organisasi akan suatu perubahan dan kebutuhan karyawan.<sup>35</sup> Pada Yayasan Mutiara Azzam komunikasi merupakan kunci utama dari kelancaran setiap kegiatan organisasinya. Kegiatan komunikasi berlangsung dengan terjadinya alur informasi yang disampaikan oleh pimpinan, atau sebaliknya dimana karyawan dapat memberikan usulan kepada pimpinan dan dapat pula alur informasi itu disampaikan dalam konteks antar karyawannya.

Komunikasi organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang berlangsung secara struktural dan bertahap, tergantung dengan kebutuhan pesan komunikasinya. Pola komunikasi disini dipahami sebagai proses yang dibuat untuk menyampaikan pesan di dalam kehidupan organisasi. Setiap organisasi mempunyai ciri komunikasi yang beragam dan dipengaruhi oleh bentuk dan budaya organisasi serta jaringan komunikasi organisasinya. Setelah melihat beberapa unsur komunikasi organisasi diatas, maka peneliti mendeskripsikan bentuk komunikasi pada Yayasan Mutiara Azzam yang berlangsung secara vertikal dan horizontal dengan tiga pola komunikasi berikut :

### **1. Pola Komunikasi Dari Atas Ke bawah**

Pola komunikasi dari atas kebawah merupakan pola komunikasi organisasi yang dilakukan oleh para pengurus yayasan Mutiara

---

<sup>35</sup> Nina W Syam, *Model-Model Komunikasi Perspektif Pohon Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2013), h. 2

Azzam kepada para karyawannya. Pola komunikasi ini dapat berlangsung secara formal dan informal, namun untuk komunikasi yang berhubungan dengan pekerjaan, pihak yayasan menerapkan komunikasi secara formal. Petikan wawancara berikut menjelaskan informasi dan gambaran mengenai sistem komunikasi dari atasan ke bawah yang dijalankan di yayasan Mutiara Azzam, dari narasumber Ustadz Irwan Fauzi:

*“Kalau pengurus komunikasi-nyo tergantung dengan keperluan, bisa langsung komunikasi dengan karyawan itu sesuai kebutuhan-nyo, bisa juga melalui media telpon, sms, atau WhatsApp”.*

(Kalau pengurus komunikasinya tergantung dengan keperluan, bisa langsung komunikasi dengan karyawan itu sesuai kebutuhannya, bisa juga melalui media telpon, sms, atau WhatsApp).

*“Rato-rato alur komunikasi-nyo dilakukan secara personal”.*  
(Rata-rata alur komunikasinya dilakukan secara personal).

Dari petikan wawancara tersebut dikatakan bahwa pola komunikasi antara pengurus dengan bawahannya adalah berjalan sesuai dengan keperluan dari pesan komunikasinya. Pengurus dapat melakukan komunikasi secara langsung tanpa harus melalui tahapan-tahapan komunikasi tertentu. Hal ini kemudian dipertegas oleh beberapa karyawan yayasan melalui beberapa petikan wawancara mengenai cara komunikasi pengurus yayasan dengan karyawan, yaitu :

Narasumber Ustadzah Nadya mengatakan bahwa komunikasi yang sering dilakukan dengan pengurus untuk membahas mengenai pekerjaan adalah di forum rapat. Berikut petikan wawancaranya :

*“Pengurus itu seringnya dirapat, kalau untuk cara komunikasinya langsung bae dengan karyawan yang mana, tergantung keperluannya apa”.*

(Pengurus itu seringnya dirapat, kalau untuk cara komunikasinya langsung saja dengan karyawan yang mana, tergantung keperluannya apa).

Sementara narasumber Ustadz Sanju Pratama mengatakan bahwa untuk komunikasi dengan pengurus maka harus disampaikan kepada kepala sekolah terlebih dahulu, seperti yang terdapat dalam petikan wawancara berikut :

*“Kalo kami kan begawenyo di sekolah, jadi kalo untuk komunikasi dengan pengurus yayasan, kami sampaikan dengan kepala sekolah dulu, baru dari beliau yang nyampaikan dengan pengurus”.*

(Kalau kami kan kerjanya di sekolah, jadi kalau untuk komunikasi dengan pengurus yayasan, kami sampaikan dengan kepala sekolah dulu, kemudian dia yang menyampaikan dengan pengurus).

Dari informasi ini komunikasi atasan ke bawahan dilakukan sesuai dengan garis kewenangan dan kedudukan di organisasi, dimana setiap bagian memiliki ketua yang mewakili karyawan dalam menyampaikan komunikasi kepada atasan. Kemudian lanjutnya lagi :

*“Untuk komunikasi sehari-hari biaso bae, mereka ramah dengan karyawan, kalo ana sendiri ngeraso caro komunikasinya enak kok dak bikin sungkan untuk kami*

*komunikasi dengan mereka, apa yang perlu disampaikan terkait gawe itu dibahas di rapat-rapat”.*

(Untuk komunikasi sehari-hari biasa saja, mereka ramah dengan karyawan, kalau saya sendiri merasa cara komunikasinya enak, tidak membuat canggung untuk kami komunikasi dengan mereka, apa yang perlu disampaikan terkait pekerjaan itu dibahas dirapat).

Dalam lanjutan wawancara di atas dikatakan bahwa untuk komunikasi dengan pengurus mengenai pekerjaan, dapat dilakukan melalui alur yang telah ditetapkan, sementara untuk komunikasi dalam pergaulan sehari-hari dapat dilakukan seperti biasa, artinya tidak ada batasan dan alur tertentu. Sementara karyawan yang lain yaitu Ustadz Muhammad Ihsan mengatakan demikian :

*“Berkomunikasi sewajar-nyo masalah gawean, bertegur sapa, saling diskusi atau kadang-kadang curhat baik masalah dewek maupun gawean”.*

(Berkomunikasi sewajarnya masalah pekerjaan, bertegur sapa, saling diskusi, atau kadang curhat baik masalah pribadi maupun pekerjaan).

Dari beberapa petikan wawancara dengan narasumber karyawan yayasan tersebut tergambar pola komunikasi dari atasan ke bawah yang berjalan sesuai dengan kebijakan komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pengurus. Pengurus yayasan (atasan) dapat melakukan komunikasi kapan saja dan langsung dengan karyawan yang terkait tanpa harus melalui orang-orang tertentu di struktur organisasi.

## 2. Pola Komunikasi Dari Bawah Ke Atas

Komunikasi dari bawah ke atas merupakan pola komunikasi dari karyawan kepada pengurus yayasan. Pola ini sebenarnya telah tergambar pada beberapa petikan wawancara mengenai komunikasi dari atas ke bawah pada bahasan sebelumnya di atas, karena kedua pola komunikasi ini berlangsung sama yaitu secara garis vertikal, hanya saja yang membedakannya adalah siapa yang berperan sebagai komunikator dan siapa komunikannya.

Petikan wawancara berikut juga memberikan informasi dan gambaran bagaimana alur komunikasi dari bawah ke atas di dalam prosedur komunikasi yang ada di yayasan Mutiara Azzam disampaikan oleh Ustadz Irwan Fauzi :

*“Ana ambekke contoh yang ado di SDIT be yo, komunikasi secaro struktural itu pertamo melalui wali kelas, ketika ado masalah dengan kelasnyo maka dio berkomunikasi dengan waka kesiswaan atau waka kurikulum kalu ado masalah dengan kelas dan kurikulum, wali kelas idak dibolehke untuk langsung ke kepala sekolah, ketika dari waka kesiswaan dan waka kurikulum akan menyeleksi masalah itu, apo behubungan dengan SDM atau behubungan dengan sekolah. Kalu behubungan dengan SDM maka waka kesiswaan atau wakanyo melaporkan kepada HRD, nah kalau itu behubungan dengan masalah tentang sekolah maka waka langsung melaporkan kepada kepala sekolah, jika masalah ini idak biso diselesaike dengan pihak sekolah maka semuanya akan melaporkan kepada pihak yayasan, mak itulah contoh pola komunikasi-nyo”.*

(Saya ambilkan contoh yang ada di SDIT saja ya, komunikasi secara struktural itu pertama melalui wali kelas, ketika ada masalah dengan kelasnya maka dia berkomunikasi dengan waka kesiswaan atau waka kurikulum jika ada masalah dengan kelas dan kurikulum, wali kelas tidak diperkenankan untuk langsung ke kepala sekolah, ketika dari waka kesiswaan dan

waka kurikulum akan menyeleksi masalah itu, apakah berhubungan dengan SDM atau berhubungan dengan sekolah. Apabila berhubungan dengan SDM maka waka kesiswaan atau waknya melaporkan kepada HRD, nah kalau itu berhubungan dengan masalah tentang sekolah maka waka langsung melaporkan kepada kepala sekolah, jika masalah ini tidak bisa diselesaikan dengan pihak sekolah maka semuanya akan melaporkan kepada pihak yayasan, seperti itulah contoh pola komunikasinya).

Maksud jawaban narasumber ialah mengambil contoh pola komunikasi yang ada di SDIT Mutiara Azzam yang merupakan lembaga milik yayasan ini. Dari jawaban wawancara diatas dapat dilihat bahwa pola komunikasi yang diterapkan adalah komunikasi vertikal dimana tahapan komunikasi dilakukan secara bertahap sesuai dengan garis organisasi dan wewenangnya. Sementara narasumber Ustadz Muhammad Ihsan menerangkan seperti petikan wawancara berikut ini:

*“.....Nah kalau komunikasi dengan pengurus yayasan itu kami di forum rapat bae, tapi kalau ada hal yang urgent biasanya melalui telepon atau WA salah satu pengurus be”.*

(Nah kalau komunikasi dengan pengurus yayasan itu kami di forum rapat saja, tapi kalau ada hal yang urgent biasanya melalui telepon atau WA salah satu pengurus saja)

Pernyataan tersebut mengatakan pola komunikasi karyawan kepada pengurus yang hanya dapat dilakukan melalui forum rapat yang diadakan pengurus, namun komunikasi juga dapat dilakukan secara langsung melalui media tertentu jika bersifat penting untuk segera diputuskan. Dari narasumber yang sama pada petikan

wawancara berikut menambahkan apakah karyawan bisa berkomunikasi langsung dengan pengurus yayasan :

*“Kalau hanya untuk bertegur sapa yo sering sih, tapi kalau soal urusan terkait gawean, kami hanya menemui salah satu orang pengurus, yaitu melalui ustadz Irwan bae”.*

(Kalau hanya untuk bertegur sapa ya sering, tapi kalau soal urusan terkait pekerjaan, kami hanya menemui salah satu orang pengurus, yaitu melalui ustadz Irwan saja).

Dilanjutkannya lagi:

*“Kalau alur penyampaian kritik ataupun saran, biasanya (biasanya) melalui forum rapat. Kalau itu bersifat penting untuk segera diputuskan kami berkomunikasi melalui media WA atau telpon langsung ustadz Irwan.” Ustadz Ihsan.*

(Kalau alur penyampaian kritik ataupun saran, biasanya melalui forum rapat. Kalau itu bersifat penting untuk segera diputuskan kami berkomunikasi melalui media WA atau telpon langsung ustadz Irwan).

Dari deskripsi wawancara tersebut, walaupun anggota organisasi di Yayasan Mutiara Azzam diberikan pola komunikasi yang formal, tetapi mereka diberikan pengecualian untuk dapat berkomunikasi secara personal dan langsung jika ada hal-hal yang perlu untuk segera disampaikan dan diputuskan. Ini berarti anggota organisasi juga diberi ruang komunikasi non formal oleh pengurus yayasan dalam untuk keperluan tertentu. Secara tidak langsung pola komunikasi yang diterapkan di organisasi yayasan Mutiara Azzam adalah komunikasi yang bersifat formal dan komunikasi non formal.

Sedangkan alur komunikasi karyawan dalam menyampaikan kritik atau saran tergambar pada petikan wawancara berikut ini :

*“Sesuai dengan peraturan yayasan bae sih, kalau nak berkomunikasi langsung dengan pengurus cuman pacak melalui Ustadz Irwan”.*

(Sesuai dengan peraturan yayasan saja, kalau mau berkomunikasi langsung dengan pengurus cuman bisa melalui Ustadz Irwan)

Narasumber Ustadzah Nadya menjelaskan bahwa untuk komunikasi kepada atasan dilakukan sesuai dengan aturan organisasi yang ada, sedang untuk komunikasi yang langsung bisa dilakukan melalui Ustadz Irwan. Sementara narasumber Ustadz Sanju Pratama berikut mengatakan :

*“Ada yang melalui rapat, ada juga secara langsung waktu ngobrol santai dengan Ustadz Irwan, kadang ana selipkan omongan terkait saran untuk bahas masalah yang ada”.*

(Ada yang melalui rapat ada juga secara langsung waktu berbicara santai dengan Ustadz Irwan, kadang saya selipkan omongan terkait saran untuk bahas masalah yang ada).

Dari narasumber tersebut, pernyataan dalam jawaban wawancaranya mempertegas bahwa komunikasi dari bawah ke atas harus melalui tahapan atau alur komunikasi yang sesuai dengan kebijakan komunikasi organisasi di yayasan Mutiara Azzam. Komunikasi untuk keperluan terkait pekerjaan dilakukan dalam forum resmi yaitu forum rapat yang diadakan oleh pengurus.

### **3. Pola Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal yang dimaksud adalah komunikasi yang terjadi pada anggota organisasi yang memiliki jabatan (kedudukan) yang sama atau sejajar. Pada potongan petikan wawancara dari

narasumber Ustadz Irwan berikut ini menggambarkan informasi mengenai pola komunikasi diantara para pengurus (atasan) di organisasi yayasan Mutiara Azzam Palembang, yaitu :

*“..... Untuk komunikasinyo sejalan bae, kareno kedudukan di organisasi samo”.*

(Untuk komunikasinya sejalan saja, karena kedudukan di organisasi sama).

Berdasarkan pada petikan wawancara tersebut, di Yayasan Mutiara Azzam sendiri untuk melakukan komunikasi antar pengurus mereka menerapkan pola komunikasi horizontal, yaitu dimana pengurus dapat saling berkomunikasi secara personal tanpa harus melalui tahapan komunikasi formal yang terkesan baku dan terbatas.

Komunikasi secara personal dipilih karena dapat menyentuh langsung makna pesan ataupun informasi yang dimaksudkan, selain itu juga komunikasi secara personal dapat mengatasi hambatan-hambatan komunikasi seperti kesalahpahaman dalam memaknai pesan, jika terjadi yang demikian maka dapat langsung dilakukan konfirmasi dan koreksi.

Sedangkan komunikasi antar karyawan tergambar melalui petikan wawancara dengan Ustadz Irwan berikut:

*“Komunikasi berjalan cak biaso, dimana setiap karyawan pacak saling berdiskusi dan bertukar pendapat tentang gawean, bahkan mereka pacak curhat perihal apapun terkait masalah gawean.....).*

(Komunikasi berjalan seperti biasa, dimana setiap karyawan dapat saling berdiskusi dan bertukar pendapat tentang

pekerjaan, bahkan mereka dapat bercerita perihal apapun terkait masalah pekerjaan).

Dijelaskan oleh informan di atas bahwa komunikasi diantara para karyawan berlangsung seperti biasa, artinya tidak berjalan kaku dengan prosedur-prosedur tertentu. Aktifitas komunikasi antar karyawan dilakukan untuk menjalin kerjasama, pergaulan dan interaksi baik dalam lingkungan organisasi maupun diluar lingkungan organisasi. Jawaban tersebut disampaikan senada dengan apa yang disampaikan oleh Ustadz Ihsan dalam petikan wawancara berikut :

*“Komunikasi disini diantara kami para karyawan yayasan berjalan cak biasa, saling betegur sapa, diskusi soal gawean (pekerjaan), bahas masalah anak-anak dan hal-hal lainnya.....”*

(Komunikasi disini diantara kami para karyawan yayasan berjalan seperti biasa, saling bertegur sapa, diskusi soal pekerjaan, bahas masalah anak-anak dan hal-hal lainnya).

Dari petikan wawancara tersebut, komunikasi antara karyawan berlangsung santai untuk pergaulan sehari-hari, namun jika terkait dengan pekerjaan maka komunikasi dapat dilakukan melalui diskusi dan saling berbagi informasi dengan sesama karyawan. Lanjut Ustadz Ihsan lagi :

*“Kalu antaro karyawan, ana meraso cukup dekat dan sering komunikasi, apolagi terkait masalah gawean, bahkan idak canggung untuk saling bergurau, intinyo lebih akrablah kami”*

(Kalau antara karyawan, saya merasa cukup dekat dan sering komunikasi, apalagi terkait masalah pekerjaan, bahkan tidak canggung untuk saling bergurau, intinya lebih akrablah kami).

Sementara narasumber Ustadz Sanju Pratama mengatakan komunikasi antar karyawan yang berjalan lebih akrab layaknya seperti komunikasi keluarga, berikut petikan wawancaranya:

*“Komunikasinya lebih ke arah kekeluargaan bae, artinya keakraban tuh ado, saling bantu soal kesulitan gawean, curhat masalah pribadi dan kami jugo kan punyo grup WA, di situlah paling sering bebage informasi”.*

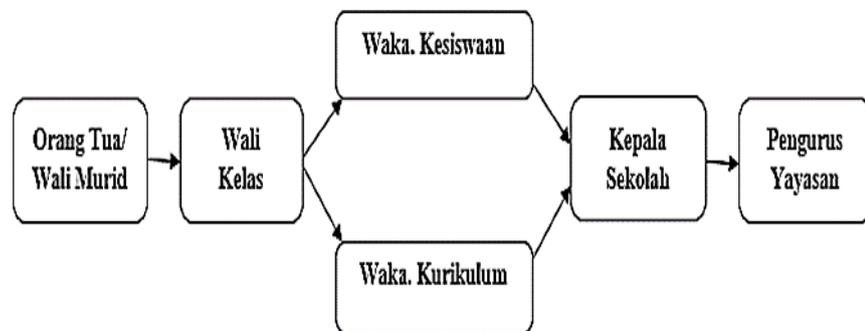
(Komunikasinya lebih ke arah kekeluargaan saja, artinya keakraban itu ada, saling bantu soal kesulitan pekerjaan, bercerita masalah pribadi dan kami juga kan punya grup WA, di situlah paling sering berbagi informasi).

Dari beberapa petikan wawancara tersebut menggambarkan komunikasi antara karyawan tidak memiliki prosedur yang kaku dan rumit, komunikasi dilakukan seperti biasa maksudnya komunikasi berjalan sesuai dengan keperluan untuk pekerjaan dan untuk menjalin hubungan atau interaksi yang baik antar sesama anggota dalam organisasi. Mereka bahkan berkomunikasi tidak hanya soal pekerjaan saja, tetapi juga terkait masalah-masalah lain di luar pekerjaan di dalam organisasi.

Komunikasi dalam suatu organisasi memerlukan sebuah sistem yang mengatur alur komunikasi dan informasi baik organisasi dalam skala yang besar maupun organisasi dalam skala kecil. Pada pembahasan ini, ada dua macam jaringan komunikasi yang digunakan oleh organisasi Yayasan Mutiara Azzam yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal.

a. Jaringan Komunikasi Formal

Jaringan komunikasi formal adalah sistem yang dirancang manajemen organisasi untuk menentukan pola komunikasi di dalam lingkungan organisasinya.<sup>36</sup> Berikut ini contoh alur penyampaian komunikasi wali murid yang diterapkan di SDIT Mutiara Azzam:



Gambar 4. Alur komunikasi wali murid di SDIT Mutiara Azzam

*Sumber: Arsip Dokumen SDIT Mutiara Azzam*

Dari gambar diatas, prosedur komunikasi di Yayasan Mutiara Azzam benar-benar diatur sedemikian rupa agar tidak terjadi kesalahan komunikasi dalam menyampaikan informasi. Walaupun prosedur tersebut berlaku untuk wali murid, namun hal yang sama juga diterapkan pihak pengurus dan pimpinan kepada para karyawan anggota organisasi yang ada di yayasan Mutiara Azzam.

Yayasan Mutiara Azzam menerapkan komunikasi formal untuk urusan pekerjaan yang perlu untuk direncanakan terlebih

<sup>36</sup> <https://pakarkomunikasi.com/pola-komunikasi-organisasi/amp>, Diakses pada tanggal 17 September 2019 pada jam 19.50 WIB.

dahulu, karyawan dengan level jabatan dibawah tidak dapat langsung untuk melakukan komunikasi kepada atasan. Ia harus menyalurkan komunikasi melalui saluran penyampaian yang disediakan oleh organisasi secara bertahap.

b. Jaringan Komunikasi Informal

Jaringan komunikasi yang kedua adalah jaringan komunikasi informal. Pemahaman mengenai komunikasi informal pada pembahasan ini adalah pola interaksi yang didasarkan pada hubungan keakraban diantara karyawan Yayasan Mutiara Azzam di dalam organisasinya.

Komunikasi informal memiliki beberapa fungsi, yaitu: Mengkonfirmasi beberapa pesan formal, Menjembatani kesenjangan akibat pesan formal yang kurang jelas, Mengirimkan pesan lebih cepat dan lancar dibanding komunikasi formal, terkadang komunikasi informal berlawanan dengan pesan resmi, Memotong jalur resmi yang rumit dan tidak perlu, Pelaksanaan pekerjaan lebih baik dibanding formal.<sup>37</sup> Jaringan komunikasi ini dimanfaatkan organisasi Yayasan Mutiara Azzam untuk mempererat hubungan antar karyawan begitupun para pengurusnya dan untuk menanggapi urusan yang bersifat mendesak untuk segera diputuskan.

---

<sup>37</sup> <https://pakarkomunikasi.com/pola-komunikasi-organisasi/amp>, Diakses pada tanggal 17 September 2019 pada jam 19.55 WIB.

Aktifitas komunikasi yang dijalankan oleh pemimpin serta anggota organisasi dalam menjalin hubungan kerja yang baik adalah dengan penerapan pola komunikasi antar personal yaitu komunikasi yang terjadi antar penyampai pesan dengan penerima pesan secara langsung baik dengan cara bertatap muka ataupun tidak bertatap muka.

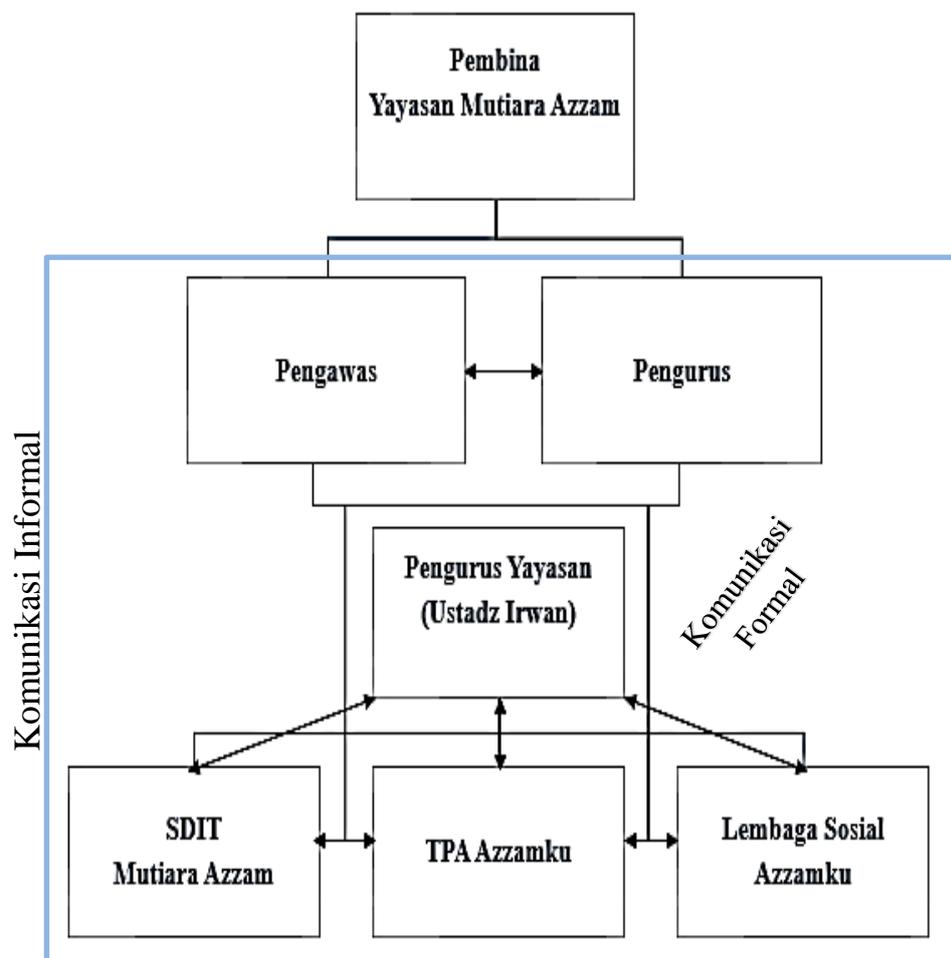
Dalam hal ini pemimpin organisasi Yayasan Mutiara Azzam tentunya harus meluangkan waktu untuk *sharing* dengan para anggota organisasinya, demi menjalin keakraban dalam lingkungan kerja organisasi. Untuk itulah diadakan forum khusus untuk menjalin keakraban antar pengurus dan karyawan melalui forum *muzakarah*.

Keterpautan struktur komunikasi dan tahapan pesan komunikasi dengan organisasi dapat saling melengkapi kebutuhan informasi organisasi dan perkembangan suatu perintah atau kebijakan dalam kelompok organisasi. Walaupun struktur organisasi pada lembaga ini lebih sederhana, tetapi fungsi-fungsi organisasi dan koordinasi antar pengurus dan karyawannya dapat berjalan dengan baik, dengan pengelolaan sistem komunikasi yang teratur dan diterapkan di semua unit anggota organisasinya.

Sesuai dengan pembahasan di atas mengenai pola komunikasi organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang, dengan demikian dapat ditarik hubungan teori terhadap hasil penelitian ini bahwa teori peniti penyambung Likert (*The Linkin pin model*) yang peneliti terapkan menunjukkan ada gambaran pola komunikasi dalam organisasi yang

berjalan saling tumpang tindih Siantar pengurus Yayasan Mutiara Azzam, sehingga pengurus menempatkan penyelia komunikasi kepada Ustadz Irwan Fauzi yang dapat menjadi perantara komunikasi dan menampung semua pesan yang tertunda untuk disampaikan kepada atasan maupun kepada bawahan di dalam organisasi.

Berikut pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam yang peneliti buat berdasarkan data yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi selama penelitian :



Gambar 5. Pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang.

Sumber: Diolah oleh peneliti.

Pada gambar tersebut, pola komunikasi antar pengurus berlangsung secara horizontal yang ditunjukkan bagian atas, begitu juga pola komunikasi yang terjadi antar karyawan yang ditunjukkan oleh bagan di bagian bawah. Sedangkan bagian tengah menunjukkan pola komunikasi vertikal antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya.

Pola komunikasi antara pengurus kepada bawahan dapat dilakukan secara langsung dengan karyawan terkait tanpa harus melalui garis organisasi tertentu, sedangkan pola komunikasi karyawan kepada pengurus hanya dilakukan melalui utusan (penyelia) yang telah dipilih pengurus yaitu Ustadz Irwan Fauzi, dari pengurus inilah yang akan menampung semua pesan komunikasi karyawan yang kemudian akan disampaikan dan dibahas oleh jajaran pengurus organisasi.

Pola komunikasi organisasi Yayasan Mutiara Azzam dalam menunjang kerja anggota menggunakan komunikasi personal dan formal-informal, ada juga komunikasi kelompok dimana aktifitas komunikasi terjadi dalam kelompok rapat, diskusi maupun forum lainnya. Komunikasi personal dianggap lebih mudah karena dapat diorganisir dengan baik dan terarah jelas maksud pesan.

Sedangkan garis berwarna biru menunjukkan adanya komunikasi informal yang juga digunakan dalam pergaulan sehari-hari anggota organisasi antara pengurus termasuk pengawas yayasan dengan karyawan, dimana komunikasi ini juga mempengaruhi komunikasi formal yang ada pada Yayasan Mutiara Azzam.

## **B. Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi**

Ada lima hambatan atau gangguan komunikasi yang sering muncul dalam komunikasi organisasi menurut Warren R. Plunkett dan Raymond F. Atner, kelima hambatan tersebut yaitu : **Pertama**, *Management level* (tingkatan manajemen) yang dapat saja terjadi penyampaian pesan atau informasi yang tidak sepenuhnya berlangsung dengan lancar. **Kedua**, *Number of people supervised* (jumlah staf yang berada dalam kendali). **Ketiga**, *The Rank of position in the organization* (kedudukan dalam organisasi) yang terlalu jauh membuat komunikasi yang terjadi kurang lancar dan kaku, **Keempat**, *Change in manager* (pergantian manajer) atau perubahan sikap dari manajer dapat mengakibatkan perubahan dalam pola komunikasi dari atasan ke bawah. **Terakhir**, *Manager interpretation* (interpretasi manajer) Masing-masing manajer memiliki pola berpikir, cara menafsirkan dan pola berinteraksi yang berbeda terhadap para karyawannya.<sup>38</sup>

Hambatan atau gangguan berkomunikasi merupakan pengaruh dari dalam dan luar organisasi yang mengganggu aliran komunikasi dan informasi yang disampaikan atau yang diterima. Komunikasi organisasi diantara para pengurus dan karyawan pada organisasi Yayasan Mutiara Azzam dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan berjalan dengan cukup baik, namun terdapat hambatan-hambatan kecil yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi organisasinya yang

---

<sup>38</sup> Poppy Ruliana, op. cit. h. 34

membuat komunikasi tersebut menjadi pasif dalam beberapa waktu tertentu. Hal ini dirasakan oleh para karyawan seperti yang disampaikan oleh Ustadz Ihsan berikut:

*“Kalau untuk berkomunikasi langsung saya jarang, kecuali jika ada wali murid yang perlu informasi mengenai anak-nyo atau informasi soal kegiatan yayasan, formalnya komunikasi dengan masyarakat ada tim Azzamku yang melakukannya secara langsung”.*

Sudah tentu harapan dan kenyataan yang ada dalam organisasi tersebut kadang berbeda, karena hambatan-hambatan yang terjadi dalam setiap komunikasi. Tidak semua organisasi dapat menjalankan komunikasi berhasil tanpa kendala sama sekali. Pengurus Yayasan Mutiara Azzam sendiri mengakui beberapa kendala komunikasi yang ada pada organisasinya, seperti dalam petikan wawancara dengan Ustadz Irwan berikut ini:

*“Kalau media komunikasi idak ado kendala nian, beberapa kendala yang timbul berasal dari individu karyawan-nyo, mencakup faktor kelelahan abes begawe dan waktunya terbatas bae”.*

(Kalau media komunikasi tidak ada yang berarti, beberapa kendala yang timbul berasal dari individu karyawannya seperti faktor kelelahan setelah bekerja dan waktunya yang terbatas saja).

Keterbatasan anggota organisasi dalam berkomunikasi kepada atasan langsung dapat menghambat kinerja dan perkembangan karyawan dalam menjalankan tugas organisasinya, tidak jarang pula karyawan yang kelelahan setelah bekerja menjadi tidak fokus dalam kegiatan komunikasi khususnya kegiatan rapat yang memakai waktu di

luar jam kerja karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Ustadz Muhammad Ihsan berikut :

*“Kesulitannya umum-nyo dak katek, tapi kadang kegiatan rapat setelah begawe itu yang cukup melelahkan, ngantuk bawaannya. Jadi kadang tidak terlalu menyimak apo yang dibahas”.*

(Kesulitannya umumnya tidak ada, tapi kadang kegiatan rapat setelah berkerja itu yang cukup melelahkan, mengantuk bawaannya. Jadi kadang tidak terlalu menyimak apa yang dibahas).

Jawaban tersebut diperkuat pula oleh pernyataan Ustadzah Nadya dalam petikan wawancara berikut:

*“Kepada para pengurus yayasan kami idak biso berkomunikasi langsung, cuman melalui salah satu pengurus bae, selain itu kadang soal waktu yang terbatas untuk berkomunikasi”.*

(Kepada para pengurus yayasan kami tidak bisa berkomunikasi langsung, cuman melalui salah satu pengurus saja, selain itu kadang soal waktu yang terbatas untuk berkomunikasi).

Dari kedua petikan wawancara tersebut menjelaskan bahwa karyawan di Yayasan Mutiara Azzam merasakan adanya hambatan-hambatan mereka dalam menyampaikan komunikasi terkait dengan pekerjaan di organisasi, dimana mereka hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang pengurus saja yang belum tentu memahami pesan yang mereka maksud atau juga belum tentu dapat menyampaikan isi pesan seutuhnya terhadap pengurus yang lain.

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Warren dan Raymond diatas pada poin nomor ketiga yaitu bahwa kedudukan dalam organisasi berupa jenjang kepangkatan, jabatan, dan status atau

kedudukan di dalam suatu organisasi yang terlalu jauh, maka komunikasi yang akan terjadi kurang lancar dan kaku.

Maka dari itu kehadiran pemimpin yang baik dan bijak saja belum cukup untuk membuat komunikasi organisasi berjalan dengan baik, namun lebih dari itu pemimpin organisasi harus memperhatikan pola komunikasi organisasi yang diterapkan tidak menimbulkan hambatan-hambatan bagi anggota dalam menjalankan kinerja dan aktifitas organisasi. Solusi pengurus organisasi Yayasan Mutiara Azzam dalam mengatasi hambatan komunikasi tersebut terdapat pada petikan jawaban wawancara dengan Ustadz Irwan berikut:

*“Pertamo kito adoke forum muzakarah, yaitu waktu dan kesempatan khusus untuk berkomunikasi dengan pihak yayasan untuk menyampaikan pendapat, masalah, dan usulan-usulan. Selain itu yang kedua kito adoke acara khusus untuk karyawan berkumpul besamo”*.

(Pertama kita adakan forum *muzakarah*, yaitu waktu dan kesempatan khusus untuk berkomunikasi dengan pihak yayasan untuk menyampaikan pendapat, masalah, dan usulan-usulan. Selain itu yang kedua kita adakan acara khusus untuk karyawan berkumpul bersama).

Solusi tersebut bertujuan untuk menjalin hubungan yang lebih akrab antara para pengurus yayasan dan karyawan serta untuk menjalin komunikasi yang lebih aktif, sehingga dapat memperkuat soliditas anggota organisasi yang lebih baik lagi. Selain itu untuk mendukung pengembangan organisasinya, lembaga ini sering mengadakan rapat guna untuk membahas masalah-masalah yang ada dalam organisasi. Setiap rapat anggota organisasi selalu aktif

menyampaikan masukan dan masalah serta solusinya. Hal inilah yang membuat komunikasi organisasi cukup berjalan dengan baik karena adanya interaksi dan komunikasi yang selalu dijaga oleh para pimpinan dan anggota organisasinya. Dalam wawancara berikut pengurus Mutiara Azzam melalui Ustadz Irwan menjelaskan apa yang peneliti bahas diatas:

*“Kalau rapat formal itu dilakukan satu bulan sekali, rapat antara seluruh pengurus yayasan dan lembaga yang ada. Kalau rapat non formal itu dilaksanakan hampir 3 kali setiap minggunya”. Lanjutnya lagi: “Mereka banyak aktif dalam memberikan masukan terkait masalah yang dibahas, cuman masukan tersebut ada yang kito terimo dan ada yang masih ditampung dulu sampai kito sanggup nerimo untuk melakukan usulan yang disampaikan tersebut”.*

(Mereka banyak aktif dalam memberikan masukan terkait masalah yang dibahas, cuman masukan tersebut ada yang kita terima dan ada yang masih ditampung dulu sampai kita sanggup menerima untuk melakukan usulan yang disampaikan tersebut).

Dalam organisasi, rapat memang menjadi ruang untuk komunikasi yang sangat penting, karena disinilah segala macam keluhan dan masalah mengenai organisasi dikomunikasikan untuk dibahas lebih lanjut dan dicarikan solusinya. Bila komunikasi organisasi berjalan dengan baik maka rapat yang diadakan akan menghasilkan keputusan organisasi yang baik pula. Oleh sebab itu pemimpin organisasi harus bijak dan handal dalam membangun komunikasi dan menerapkan budaya organisasi yang sesuai dengan anggota organisasinya.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan penelitian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi dalam organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang berlangsung secara struktural dan bertahap, tergantung dengan kebutuhan pesan komunikasinya. Pola komunikasi yang formal diterapkan untuk hal-hal terkait dengan pekerjaan dalam menjalankan tugas organisasi. Sedangkan pola komunikasi informal digunakan dalam pergaulan sehari-hari antara karyawan dan pengurus yayasan. Komunikasi informal juga dipakai untuk berkomunikasi secara personal dan langsung jika ada hal-hal yang perlu untuk segera disampaikan dan diputuskan.

Bentuk-bentuk komunikasi dalam organisasi tergambar pada tiga alur komunikasi yaitu : 1) Komunikasi dari atas ke bawah, 2) Komunikasi dari bawah ke atas, yang mana kedua komunikasi ini berlangsung secara vertikal diantara pengurus yayasan dan karyawannya, 3) Komunikasi Horizontal antara sesama kedudukan dalam organisasi yaitu diantara pengurus dengan pengurus dan karyawan dengan karyawan.

Komunikasi organisasi diantara para pengurus dan karyawan Yayasan Mutiara Azzam sebenarnya telah dilakukan dan berjalan dengan cukup baik, namun terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi organisasinya tersebut yaitu waktu untuk berkomunikasi yang terbatas karena setiap anggota organisasi memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing, keterbatasan akses komunikasi karyawan terhadap pengurus organisasi yang lain

dan pelaksanaan agenda rapat setelah bekerja membuat karyawan tidak fokus untuk mendengarkan dan menyampaikan pesan komunikasi di forum tersebut.

## **B. Saran**

### 1) Saran untuk penelitian selanjutnya

Peneliti sendiri sebenarnya masih perlu banyak informasi dan data untuk mengembangkan penelitian ini, namun lokasi penelitian memiliki kebijakan akses informasi dan data yang terbatas. Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian manajemen pada lembaga ini serta menggali informasi yang lebih dalam terhadap semua pengurus organisasi Yayasan Mutiara Azzam agar data yang didapatkan dapat berkesinambungan satu sama lain.

### 2) Saran untuk Yayasan Mutiara Azzam Palembang

Komunikasi dalam kehidupan organisasi sangat penting untuk menunjang kinerja lembaga dan kelancaran karyawan dalam menjalankan tugas maupun tanggung jawabnya, oleh karena itu peneliti memberikan saran agar akses komunikasi diberikan seluas-luasnya kepada karyawan terhadap pengurus yayasan baik dengan pola komunikasi yang bersifat formal ataupun pola komunikasi yang bersifat non formal, selain itu waktu untuk agenda rapat agar dilakukan dengan tidak mengambil waktu setelah karyawan bekerja dan saran terakhir agar pengurus dapat meningkatkan komunikasi dengan karyawan, tidak hanya di forum rapat dan kegiatan tertentu saja sehingga tidak terjadi komunikasi organisasi yang pasif.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Buku

- Ardial, Haji. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendi, Onong Uchjana. 2001. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Hadisurya, Irma, DKK. 2013. *Kamus Mode Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ridhotullah, Subeki, Muhammad Jauhar. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Rivai, Veithzal, Deddy Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Susanto, Atrid S. 1989. *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*. Bandung: Binacipta.
- Susanto, Harry Eko. 2016. *Komunikasi dan Gerakan Perubahan*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Suyanto, Bagong, Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Syam, Nina W. 2013. *Model-Model Komunikasi Perspektif Pohon Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Widjajanto, Kenmada. 2013. *Perencanaan Komunikasi*. Bandung: Penerbit Buku Ultimus.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo.

## B. Dokumen, Jurnal dan Internet

Arsip dokumen Lembaga Sosial Azzamku

Arsip dokumen SDIT Mutiara Azzam

Arsip dokumen Yayasan Mutiara Azzam

e-journal, Oktaviani Margareta, Dkk,  
(<https://media.neliti.com/publications>), 2016, diakses pada 11 Januari 2019 jam 20.00

e-journal, Fitri Susilawati, *Komunikasi Organisasi Dalam Kepemimpinan Pada PT Tempo Inti Media*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010. (<https://repository.uinjkt.ac.id/dspacePDF>) diakses pada 11 Januari 2019 jam 20.15

e-journal, Muhammad Tibyan, *Peran Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan PO. Blue Star Salatiga*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Jogjakarta, 2015. (<https://digilib.uin.suka.ac.id/15680/>) diakses pada 11 Januari 2019 jam 21.05

<https://jurnalmanajemen.com/komunikasi-dalam-organisasi/>, diakses pada tanggal 19 September 2019 pada jam 20.00 WIB.

<https://kbbi.web.id/pola>, Diakses pada tanggal 10 Agustus 2019 jam 09.30

<http://perilakuorganisasi.com/iklim-organisasi-organization-climate.html>, diakses pada tanggal 15 September 2019 pada jam 11.00 WIB.

<https://pakarkomunikasi.com/pola-komunikasi-organisasi/amp>, diakses pada tanggal 17 September 2019 pada jam 19.50 WIB.

## ❖ LAMPIRAN-LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

#### **A. Wawancara Kepada Pimpinan**

**Narasumber Utama : Ustadz Mgs. Irwan Fauzi (Pengurus)**

1. Menurut Ustadz bagaimana komunikasi organisasi yang ada di Yayasan Mutiara Azzam?
2. Bagaimana alur komunikasi dan penyebaran informasi di Yayasan Mutiara Azzam?
3. Bagaimana budaya organisasi yang diterapkan di Mutiara Azzam?
4. Bagaimana interaksi dengan pihak di luar Yayasan Mutiara Azzam?
5. Seberapa sering para pimpinan melakukan rapat dengan para karyawan?
6. Pada saat rapat, hal-hal apa saja yang biasa dibahas?
7. Bagaimana keaktifan komunikasi para karyawan pada saat rapat?
8. Menurut Ustadz apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat komunikasi dan penyebaran informasi kepada para karyawan Mutiara Azzam?
9. Bagaimana Ustadz mengatasi beberapa hambatan tersebut?

#### **B. Wawancara Kepada Para Karyawan**

**Narasumber: Ustadz Muhammad Ihsan (Ketua TPA Azzamku)**

1. Menurut anda, bagaimana komunikasi yang ada di Yayasan Mutiara Azzam baik pimpinan maupun para karyawan?
2. Bagaimana budaya organisasi yang anda rasakan selama bekerja di sini?
3. Seberapa sering anda berinteraksi dengan lingkungan sekitar yayasan?
4. Bagaimana alur komunikasi anda dalam menyampaikan kritik atau saran di dalam organisasi?
5. Adakah kesulitan anda dalam berkomunikasi dengan para pimpinan?
6. Bagaimana komunikasi diantara sesama karyawan di yayasan?

**Narasumber: Ustadz Sanju Pratama (Karyawan SDIT Mutiara Azzam)**

1. Menurut anda, bagaimana komunikasi yang ada di Yayasan Mutiara Azzam baik pimpinan maupun para karyawan?
2. Bagaimana cara komunikasi pengurus yayasan dengan karyawan?
3. Bagaimana alur komunikasi anda dalam menyampaikan kritik atau saran di dalam organisasi?
4. Adakah kesulitan anda dalam berkomunikasi dengan para pimpinan?
5. Bagaimana komunikasi diantara sesama karyawan di yayasan?

**Narasumber: Ustadzah Nadya (Sekretaris Tim Azzamku)**

1. Menurut anda, bagaimana komunikasi yang ada di Yayasan Mutiara Azzam baik pimpinan maupun para karyawan?
2. Bagaimana cara komunikasi pengurus yayasan dengan karyawan?
3. Bagaimana budaya organisasi yang anda rasakan selama bekerja di sini?
4. Bagaimana alur komunikasi anda dalam menyampaikan kritik atau saran di dalam organisasi?
5. Adakah kesulitan anda dalam berkomunikasi dengan para pimpinan?

## SK PEMBIMBING



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR : B.549/Un.09/VIII/PP.01/05/2019

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

- MENIMBANG :**
1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
  2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
  3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu komunikasi **a.n: Muhammad Agus Arianda, 22 April 2019**

- MENGINGAT :**
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
  2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
  3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 JUNI 1985 tentang Pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas islam negeri Raden Fatah.
  4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah .
  5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
  6. Kep. Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

### MEMUTUSKAN

**MENETAPKAN:**

Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP/NIDN	Sebagai
Dr. Kun Budianto, M.Si	19761207200701005	Pembimbing I
Ahmad Muhaimin, M. Si	20209038503	Pembimbing II

Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Saudara:

**N a m a** : Muhammad Agus Arianda

**N I M** : 1537010036

**Prodi** : Ilmu Komunikasi

**Judul Skripsi** : Pola Komunikasi Organisasi Pada yayasan Mutiara Azzam Palembang

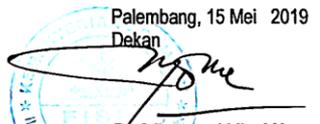
**Masa bimbingan** : Satu Tahun TMT. 22 April 2019 s/d 22 April 2020

**Kedua** : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.

**Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 15 Mei 2019

Dekan

  
Prof. Dr. Izomiddin, MA  
NIP.196206201988031001

**Tembusan :**

1. Rektor;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan
3. Pembimbing Skripsi (1 dan 2)

## LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

### DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

**Pembimbing I** : Dr. Kun Budianto, M.Si  
**Nama / NIM** : Muhammad Agus Arianda / 1537010036  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jurusan** : Ilmu Komunikasi  
**Judul** : Pola Komunikasi Organisasi Pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang

No	Hari/Tanggal	Masalah yang dikonsultasikan	Paraf
1	22 / 04 2019	konsultasi Revisi proposal	/
2	26 / 04 2019	Acc proposal, lanjut penulisan	/
3	04 / 10 2019	bimbingan wawancara	/
4	16 / 10 2019	bimbingan bab II	/
5	11 / 10 2019	Acc bab II bimbingan bab III	/
6	13 / 10 2019	bimbingan bab III Revisi	/
7	14 / 10 2019	bimbingan Revisi bab III	/
8	15 / 10 2019	bimbingan Revisi bab III dan bab IV	/
9	17 / 10 2019	Acc sumber data	/
10			/

## LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

### DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

**Pembimbing II** : Ahmad Muhaimin, M.Si  
Nama / NIM : Muhammad Agus Arianda / 1537010036  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul : Pola Komunikasi Organisasi Pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang

No	Hari/Tanggal	Masalah yang dikonsultasikan	Paraf
1	22/04 2019	- Acc Proposal & bimbingan proposal	
2	25/04 2019	- konsultasi pertanyan utk munausaha. - Acc Bab II	
3	2 / 10 2019	- konsultasi bab III	
4	7/ 10 2019	- konsultasi Bab III	
5	9/ 10 2019	- Revisi bab III	
6	10/ 10 2019	- Revisi bab III	
7	11/ 10 2019	- Revisi dan Acc bab III / bab IV	
8	14/ 10 2019	- Revisi bab IV Acc Lanjut Kompro/munausaha	
9			
10			

## SURAT IZIN PENELITIAN



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

Nomor : B.1418 /Un.09/VIII./TL.01/10/2019  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth  
Kepala Yayasan Mutiara Azzam Palembang  
di  
Tempat

*Assalammu'alaikum. Wr. Wb*

Dalam rangka menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah berupa Skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : M. Agus Arianda  
NIM : 1537010036  
Semester : IX (Sembilan)  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Raden Fatah Palembang  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi pada Yayasan Mutiara Azzar Palembang

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Penelitian Sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Demikianlah, harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

7 Oktober 2019

Dekan

  
Prof. Dr. Izomiddin, MA  
NIP.196206201988031001

Tembusan  
1. Ka.Prodi Ilmu Komunikasi  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Arsip

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN



### **Yayasan Mutiara Azzam Palembang**

Alamat : Jl. Baitullah No. 5A RT.12 RW.02 Kelurahan 8 Ilir  
Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang.

---

*Bismillahirrahmanirrahim,*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Berkenaan dengan surat ini, kami menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Muhammad Agus Arianda  
NIM : 1537010036  
Prodi : Ilmu Komunikasi (2015)  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Benar telah melakukan penelitian lapangan di Yayasan Mutiara Azzam Palembang dalam rangka untuk pembuatan tugas akhir skripsi. Yang bersangkutan telah melakukan penelitian sejak tanggal 25 Februari 2019 sampai dengan tanggal 8 Oktober 2019.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya agar supaya digunakan untuk keperluan penelitian yang bersangkutan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, 8 Oktober 2019

Pengurus Yayasan Mutiara Azzam Palembang



Mgs. Irwan Fauzi

**BERITA ACARA MUNAQOSYAH**

**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)2511003 Website : www.uin-solahulu.ac.id

**BERITA ACARA**

Pada hari Rabu tanggal 20 bulan November tahun 2019 Skripsi Mahasiswa :  
Nama : Muhammad Agus Arianda  
Nomor Induk Mahasiswa : 1537010036  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi pada Yayasan Mubtara  
Azzam Palembang.

**MEMUTUSKAN**

1. Setelah mengumpulkan Nilai Teori dan hasil Munjazasyah pada hari ini Rabu maka saudara dinyatakan : LULUS/ ~~WALAH~~,  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,77, oleh karena itu saudara berhak memakai gelar Sarjana Strata Satu (S1) ~~Sarjana~~ Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).
2. Perbaiki dengan Team Penguji selambat-lambatnya 2 (dua) Minggu sebelum penutupan pendaftaran Wisuda terhitung sejak ditetapkan.
3. Apabila melanggar point 2 diatas, maka dinyatakan belum bisa diikutsertakan mengikuti Wisuda yang diselenggarakan pada periode berjalan.
4. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

**Team Penguji :**

NO.	TEAM PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	<u>Riza Aprianti, MA</u>	Ketua Penguji	
2	<u>Gita Astrid, M.Si</u>	Sekretaris Penguji	
3	<u>Prof. Dr. Ismailudin, MA</u>	Penguji Utama	
4	<u>Putri Citra Hati, M.Sos</u>	Penguji Kedua	
5	<u>Dr. Kun Budianto, M.Si</u>	Pembimbing I	
6	<u>Ahmad Muhsin, M.Si</u>	Pembimbing II	

DITETAPKAN DI : PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 20 November 2019

KIATMA,

Riza Aprianti, MA  
NIP. 19502232011012004

SEKRETARIS,

Gita Astrid, M.Si  
NIP. NIDN. 2025128703

**SURAT KETERANGAN MUNAQOSYAH**

**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30128 Telp: (0711)354668 Website : [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami Ketua Sidang Munnaqasah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang dengan ini menerangkan :

Nama : Muhammad Agus Ariandita  
N I M : 1537010036  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi pada Yayasan Mutiara  
Azzam Palembang .

Telah dimunaqasahkan pada hari Rabu tanggal 20 bulan 11 tahun 2019  
dinyatakan ~~LULUS~~ / ~~TIDAK LULUS~~ Dengan Nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,77

Palembang, 20 November 2019

K e t u a,

  
Reza Aprianti, MA  
NIP. 198502232011012004

**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Yang bersangkutan
3. A r s i p.

BLANKO MUNAQOSYAH

## LEMBAR PERSETUJUAN REVISI

### LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Agus Arianda  
Nim : 1537010036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Ujian Munaqasyah : 20 November 2019  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi dalam Organisasi pada Yayasan Mutiara Azzam Palembang.

Telah direvisi sesuai masukan dan saran pada saat ujian Munaqasyah dan telah disetujui oleh Dosen Penguji I Dan Dosen Penguji II.

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof, Dr. Izomiddin, M.A	Penguji I	
2.	Putri Citra Hati, M.Sos	Penguji II	

Palembang, 25 November 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Dr. Ken Budianto, M.Si**  
NIP. 19761207200701005

Pembimbing II,



**Ahmad Muhaimin, M.Si**  
NIP. 20209038503

## DOKUMENTASI



**Foto Gedung Yayasan Mutiara Azzam Palembang**



**Foto Bersama  
Narasumber Ustadz Irwan Fauzi**



**Foto Bersama  
Narasumber Ustadz Sanju Pratama**



**Foto Bersama Narasumber  
Ustadzah Nadya dan Ustadz Muhammad Ihsan**