

**MODEL KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI AKADEMIK
DALAM PELAYANAN KEPADA MAHASISWA**

**(STUDI PADA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-
RANIRY)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

TAUFIK HIDAYAT

NIM. 411106222

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 H / 1438 M**

SKRIPSI

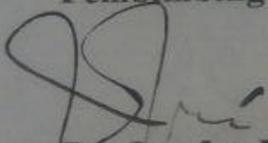
**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh

**TAUFIK HIDAYAT
NIM. 411106222**

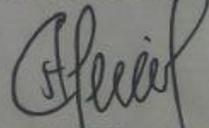
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



**Dr. Jasafat, M. A
NIP. 196312311994021001**

Pembimbing II,



**Syahril Furqany., M. I. Kom
NIP.**

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**TAUFIK HIDAYAT
NIM. 411106222**

Pada Hari/Tanggal

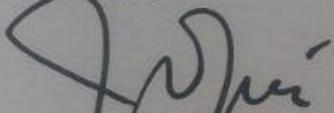
**Kamis, 27 Juli 2017 M
3 Zulqa'idah 1438 H**

di

Darussalam-Banda Aceh

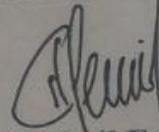
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



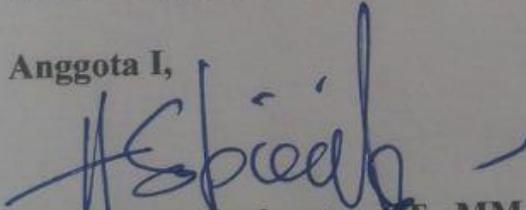
**Dr. Jasafit, M. A.
NIP. 196312311994021001**

Sekretaris,



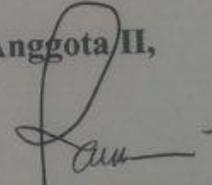
**Syahkil Furqany., M. I. Kom
NIP.**

Anggota I,



**Dr. Hendra Syahputra, M. A., MM
NIP. 197610242009011005**

Anggota II,



**Arif Ramdan, M.A.
NIP.**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.
NIP. 19641220 198412 2 001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Taufik Hidayat

NIM : 411106222

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 24 Juli 2017



Menyatakan,

Taufik Hidayat
NIM. 411106222

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa (Studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry)**. Latar belakang penelitian ini adanya kasus mahasiswa ketika akan mengurus Kartu Rencana Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS) yang menyangkut dengan akademik pihak pegawai menyambut mahasiswa dengan komunikasi yang kurang baik. Penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui model komunikasi internal pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu, juga untuk mengetahui model komunikasi yang digunakan pegawai akademik serta hasil komunikasi yang dilakukan dalam pelayanan kepada mahasiswa. Penulis menggunakan teori budaya organisasi dan teori informasi organisasi. Metode yang digunakan penulis dalam mencari data yang diperlukan adalah metode deskriptif analisis melalui pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam Pelayanan kepada Mahasiswa menggunakan pertemuan formal dan pertemuan informal. Media internal yang digunakan berupa media nirmassa dan media massa. Media nirmassa yang digunakan adalah *handphone*, surat dan portal mahasiswa dan media massa yang digunakan adalah spanduk dan selebaran. Pola komunikasi pegawai internal menggunakan komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal yang digunakan adalah instruksi tugas, ideologi, balikan sedangkan komunikasi horizontal adalah koordinasi tugas-tugas, semangat kerja, adanya kemampuan dalam berinteraksi dan adanya dorongan untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Kata Kunci: Model, Komunikasi, Internal, Pegawai Akademik, Pelayanan, Mahasiswa.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji marilah kita panjatkan kepada Allah SWT Yang masih memberikan kesempatan kepada penulis untuk beribadah kepada-Nya dan untuk bersholawat kepada kekasih-Nya, serta dengan izin-Nya pula penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Shalawat serta salam senantiasa terucap kepada manusia yang agung. Semoga rahmat Allah selamanya mengalir keharibaan sang pemimpin kita semua, Muhammad ibn Abdullah. Dialah rasul kemanusiaan. Dialah teladan hidup penuh ketakwaan dan kebahagiaan bagi seluruh umat manusia.

Alhamdulillah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tidak mudah jalan yang ditempuh untuk bisa merampungkan tugas akhir ini. Sifat malas, proses perizinan, pengumpulan materi dan data merupakan tantangan yang kerap kali dihadapi oleh penulis. Dengan anugerah yang Allah berikan, penulis mampu melewati semua tantangan, dan dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi, rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orangtua (Alm) Jufri dan kepada ibu Nilawati yang telah memberikan dukungan dan doa.
2. Saudara-saudara saya Agustina, Waliyul Khairi serta Alfia Rahmi.

3. Bapak Drs. Sufi Abd Muthalib, M.pd (Penasehat Akademik).
4. Ibu Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Juhari, M.Si selaku Wadek I, Bapak Dr. Jasafat, M.A selaku Wadek II dan Bapak Drs. Baharuddin, M.Si selaku Wadek III.
5. Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Bapak Dr. Hendra Syahputra, ST., MM dan Sekretaris Jurusan Ibu Anita, S.Ag., M.Hum.
6. Bapak Dr. Jasafat, M.A (Pembimbing I) dan Bapak Syahril Furqany., M. I. Kom (Pembimbing II) sebagai pembimbing skripsi yang selalu setia dan sabar membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Drs. Syukri Syamaun, M. Ag (Penguji Komprehensif Pengetahuan Agama). Bapak Fakruddin, S. Ag., M. Pd (Penguji Pengetahuan Umum). Bapak Arif Ramdan S. sos. I., M. A (Penguji Pengetahuan Dasar Keahlian dan Kejurusan).
8. Ibu Erna Hasry, S. Si, (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni), Bapak Mutazzam, (Saf Akademik), Bapak Muhammad Zaki, (Staf Akademik), Bapak Nurhasballah, (Staf Akademik) serta Ibu Nur Dewi, (Staf Akademik) yang telah meluangkan banyak waktu untuk mendampingi saya dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah skripsi.
9. Dinda Aulia yang telah mendorong dan memberi kekuatan serta semangat sehingga memacu saya untuk menggapai hasil yang diharapkan.
10. Alkausarni S. Sos, Riswan S. Sos, Muksalmina, T.Raja Iskandarsyah, Suhaimi, Anggun Purnama serta Unit 2 KPI UIN Ar-Raniry Angkatan

2011. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini..

11. Semua pihak yang terlibat membantu dalam penulisan skripsi ini. Pada akhirnya penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Hanya ucapan inilah yang dapat penulis berikan, semoga Allah yang akan membalas semua kebaikan keluarga dan sahabat-sahabatku tercinta. Aamiin ya Rabbal 'Aalamiin.

Banda Aceh, 17 Juli 2017

Taufik Hidayat

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6

BAB II: TINJAUAN TEORITIS

A. Kerangka Berfikir	10
B. Kajian Terdahulu	11
C. Komunikasi.....	16
1. Pengertian Komunikasi menurut Para Ahli	16
2. Proses dan Model Komunikasi sebagai bentuk pelayanan	18
3. Bentuk Komunikasi dalam Pelayanan	26
4. Fungsi Komunikasi suatu usaha penyelesaian masalah	29
5. Tujuan Komunikasi dalam berbagai perspektif.....	30
D. Komunikasi Organisasi dan aspek-aspeknya	33
1. Komunikasi Internal sebuah proses di Perguruan Tinggi.....	39
2. Komunikasi Vertikal menuju Visi Internal Perguruan Tinggi	41
3. Komunikasi Horizontal menuju Misi Eksternal Perguruan Tinggi.....	42
4. Komunikasi Diagonal dalam persamaan Visi dan Misi Perguruan Tinggi	45
5. Media dan fungsinya dalam mempublikasikan tentang organisasi Perguruan Tinggi	47
E. Pegawai sebagai Aparatur Negara dan proses pelayanan mahasiswa di Perguruan Tinggi	52
F. Teori yang digunakan	58
1. Teori Budaya Organisasi	58
2. Teori Informasi Organisasi	60

BAB: III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	63
B. Objek Penelitian	65

C. Sumber Data	65
D. Informan Penelitian	66
E. Teknik Pengumpulan Data	67
F. Teknik Analisis Data	69
G. Keabsahan Data	70

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
1. Profil	71
2. Struktur	74
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	76
1. Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam pelayanan kepada mahasiswa	78
2. Media internal yang digunakan	82
3. Pola Komunikasi Internal antara Atasan ke Bawahan dan Bawahan ke Atasan.....	84
C. Analisis data	88

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA 101

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pernyataan Orisinalitas
- Lampiran 2 : Lembar Pengesahan Pembimbing
- Lampiran 3 : Lembar pengesahan Tim Penguji
- Lampiran 4 : Lampiran Foto Dokumentasi
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Penelitian Ilmiah
- Lampiran 8 : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan akan tampak hampa bahkan sama sekali tiada apabila tidak ada komunikasi. Dengan adanya komunikasi berarti adanya interaksi antar manusia.¹ Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan komunikasi antara satu dengan lainnya. Melalui komunikasi seseorang mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, mampu menyampaikan apa yang ada di dalam benaknya dan melalui komunikasi seseorang tidak akan terasing dari lingkungan sekitarnya.

Menurut Effendy istilah komunikasi (*communication*) berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna.² Menurut James A. F. Stoner, bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan.³

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah ditempat kerja, pasar, masyarakat, atau dimanapun manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak ada terlibat dalam komunikasi. Komunikasi begitu penting dalam kehidupan manusia, karena harus diakui bahwa manusia tidak bisa

¹ Raudhonah, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2007). Hlm.12

² Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu komunikasi; Teori dan Praktek*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2003). Hlm 9.

³ H.A.W. Widjaja. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. (Jakarta: Rineka Cipta,2000). Hlm. 13-14.

hidup tanpa komunikasi karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, dengan berkomunikasi secara efektif maka kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan manusia bisa berjalan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi dengan baik mengakibatkan ketidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik itu di rumah maupun dalam suatu organisasi, perusahaan dan dimanapun manusia itu berada. Jadi, dari pengertian komunikasi diatas maka fungsi komunikasi dalam suatu organisasi yaitu untuk berinteraksi dan untuk menyampaikan pesan dari atasan kepada bawahan/pegawai yang ada di dalam lembaga tersebut dengan menggunakan model-model komunikasi.⁴

Model secara sederhana adalah suatu gambaran yang dirancang untuk mewakili kenyataan. Jadi, model adalah tiruan gejala yang akan diteliti. Model menggambarkan hubungan di antara variabel-variabel atau sifat-sifat atau komponen-komponen gejala tersebut. Tujuan utama model adalah mempermudah pemikiran secara sistematis dan logis. Sedangkan dalam konteks komunikasi maka model komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Panyajian model yang dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.⁵

Salah satu model komunikasi yang paling tua tetapi masih digunakan orang untuk tujuan tertentu adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell, seorang ahli ilmu politik dari *yale university*. Dia menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses

⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), Hal. 99-101

⁵ *Ibid.* Hal. 5.

komunikasi yaitu, *who* (siapa), *says what* (apa yang dikatakan), *in which channel* (saluran komunikasi), *to whom* (kepada siapa), *with what effect unsure* (pengaruh).⁶

Komunikasi merupakan suatu proses berpindahnya pesan serta interaksi antara atasan dengan bawahan/pegawai yang didalamnya merumuskan makna serta simbol-simbol yang pada akhirnya terjadi perubahan sikap dan psikologinya. Namun tidak jarang pula terjadinya *miss communication* yang mengakibatkan tidak tersampaikan pesan yang efektif kepada atasan sehingga pesan atau harapan yang dimaksudkan oleh bawahan/pegawai yang ada di dalam akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi tidak tercapai, maka dari itu semua berdampak buruk kepada mahasiswa ketika berurusan dengan pegawai akademik dalam pengurusan berkas dan lain sebagainya. Padahal seharusnya sebagai pegawai akademik bisa memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa sehingga akan tercapai kepuasan yang diinginkan.

Salah satu contoh kasus yang banyak dirasakan oleh mahasiswa ketika akan mengurus suatu keperluan yang menyangkut dengan akademik, seperti pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) atau Kartu Hasil Studi (KHS). Mahasiswa banyak yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik apalagi ketika akan istirahat. Pihak pegawai menyambut mahasiswa dengan komunikasi non verbal (*gestur*) yang kurang baik.

Karena pada hakikatnya, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan tetapi pada fenomena yang terjadi saat ini pesan yang disampaikan masih

⁶ Dedy Mulyana, *ilmu komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005). Hal, 121-122.

sangat jauh dari sistem seperti halnya proses komunikasi antara atasan dengan pegawai akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry terhadap pelayanan kepada mahasiswa. Namun, tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang *esensial* dalam berinteraksi dengan mahasiswa, seperti mana terjadi kesenjangan dalam komunikasi maka akan menimbulkan penilaian negatif terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pelayanan akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi harus dapat memberikan pelayanan yang semakin prima dan lebih baik kepada mahasiswa sehingga dapat kita ketahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa. Dari latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang **“Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa” (Studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry)**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam pelayanan kepada mahasiswa?
2. Media Internal apa saja yang digunakan untuk menunjang suksesnya komunikasi internal?
3. Bagaimana pola komunikasi internal antara atasan ke bawahan dan bawahan ke atasan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan tentu memiliki tujuan-tujuan yang ingin diperoleh, penelitian ini dilakukan guna mendapatkan suatu informasi kepastian dari objek yang sedang dikaji. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam pelayanan kepada mahasiswa.
2. Untuk mengetahui Media Internal apa saja yang digunakan untuk menunjang suksesnya komunikasi internal.
3. Untuk mengetahui Bagaimana pola komunikasi internal antara atasan ke bawahan dan bawahan ke atasan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan Model Komunikasi, khususnya Internal Pegawai Akademik tentang pelayanan kepada mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dalam pelayanan kepada mahasiswa.

E. DEFINISI OPERASIONAL

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap makna yang ada dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa istilah:

1. Pengertian Komunikasi

Brent D. Ruben memberikan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.⁷

2. Model Komunikasi

Model secara sederhana adalah suatu gambaran yang dirancang untuk mewakili kenyataan. Jadi, model adalah tiruan gejala yang akan diteliti. Model menggambarkan hubungan diantara variabel-variabel atau sifat-sifat atau komponen-komponen gejala tersebut. Tujuan utama model adalah mempermudah pemikiran secara sistematis dan logis. Sedangkan dalam konteks komunikasi maka model komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Penyajian model yang dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.⁸ Macam-macam model komunikasi, yaitu: Model

⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), Hal. 2-3

⁸ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*, (Jakarta: bumi aksara, 1995). Hal. 5

Lasswell, Model Shannon dan Weaver, Model komunikasi Osgood Schramm, Model komunikasi David K. Berlo.

3. Pengertian Pegawai

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut.

Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan.

Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai defenisi pegawai.

A.W. Widjaja berpendapat bahwa, Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).⁹

⁹ A.W. Widjaja, *Administraasi Kepegawain*. (Jakarta. Rajawali, 2006). Hal.113.

Selanjutnya A.W. Widjaja mengatakan bahwa, Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.¹⁰

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

4. Pengertian pelayanan akademik

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹¹ Dalam kaitan dengan dunia pendidikan. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, dan lain-lain. Pada prinsipnya konsep pelayanan akademik memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

5. Pengertian Mahasiswa

Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah

¹⁰ *Ibid*, Hal.15

¹¹ Fandi Tjiptono, 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik*. (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat), Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010), hlm. 11.

satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas.

Menurut Yusuf mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan prinsip yang saling melengkapi.¹²

Seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini ialah pemantapan pendirian hidup.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa ialah seorang peserta didik berusia 18 sampai 25 tahun yang terdaftar dan menjalani pendidikannya di perguruan tinggi baik dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas. Sedangkan dalam penelitian ini, subyek yang digunakan ialah dua mahasiswa yang berusia 23 tahun dan masih tercatat sebagai mahasiswa aktif.

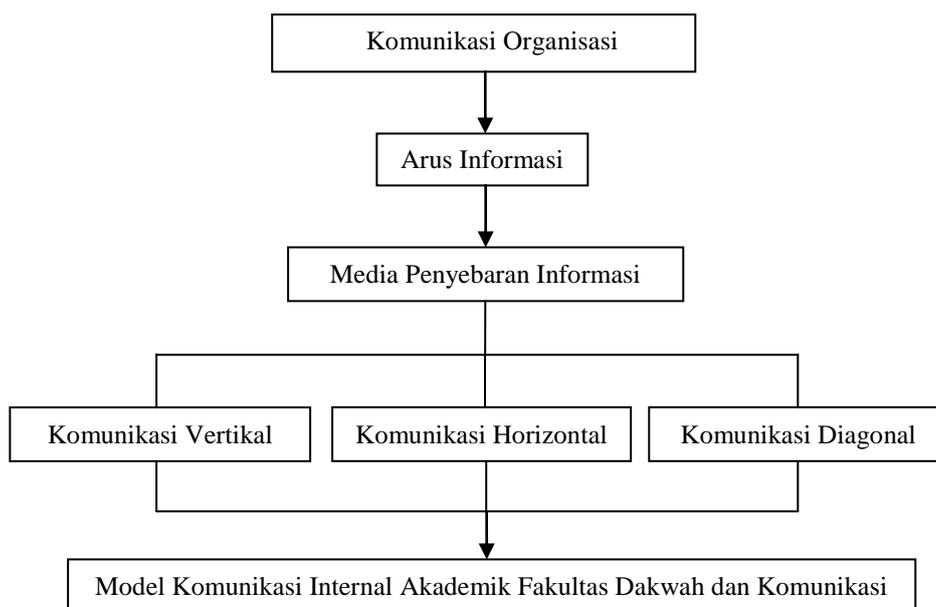
¹² Yusuf, Syamsu. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012). Hal. 27.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Berfikir

Untuk menjelaskan alur penelitian, maka penulis memberikan kerangka pikir penelitian yang berkaitan dengan “Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa” (Studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry). Kerangka pikir peneliti pada penelitian ini mengilustrasikan dengan skema di bawah ini:



Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir

Gambar di atas adalah gambaran umum tentang alur yang hendak penulis teliti, Dimulai dari komunikasi organisasi dalam hal ini adalah akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Kenapa komunikasi organisasi, karena dalam akademik memiliki pimpinan yang jelas dan memiliki struktur organisasi, Setelah itu peneliti ingin melihat bagaimana arus informasi itu berjalan hingga didapat oleh

anggota internal akademik, lalu media apa saja yang digunakan oleh akademik dalam menyebarkan informasi, kemudian peneliti juga ingin mengetahui pola komunikasi apa saja yang dominan digunakan oleh akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Vertikal, Horizontal atau Diagonal. Setelah mengetahui hal tersebut maka peneliti akan dapat mengetahui seperti apa Model Komunikasi Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

B. Kajian Terdahulu

Skripsi Safrida Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh tahun 2012 yang berjudul *Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial Terhadap Anak*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa. Rumah Sejahtera Darussa'adah lembaga yang berada di bawah kementerian sosial, yang memberikan pelayanan social terhadap anak. Anak yang berada dirumah Sejahtera Darussa'adah berjumlah 134 orang, terdiri dari 40 orang di Program Sosial Bina Remaja, 69 orang di Program Sosial Asuhan Anak, 10 orang di Rumah Perlindungan Sosial Anak, dan 10 orang di Taman Anak Sejahtera. Proses pemberian pelayanan dilakukan oleh pekerja sosial yang hanya berjumlah 2 orang. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana peran pekerja sosial lakukan dalam memberikan pelayanan kepada anak.

Dalam penelitian ini penulis mengadakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (*descriptive research*). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik (*purposive sampling*) sampel bertujuan dan (*accidental sampling*) sampel aksidensial.

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan *focus group discussion* (FGD).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peran pekerja sosial yang dilakukan di lembaga tersebut sebagai *fasilitator, mediator, motivator, advocator* dan *boker*. Kemudian metode pekerja sosial gunakan yaitu metode *case work* dan metode *group work*. Adapun kendalanya, yaitu terhambatnya proses pencairan uang secara bertahap dari kementerian sosial, tidak ada kerja sama antara orang tua anak dengan pengasuh atau pembina pada masing-masing program, sedikitnya kesadaran kemanusiaan pada diri karyawan untuk menolong anak, dan terbatasnya profesi sosial dalam proses penanganan kasus.

Perbedaan dan kesamaan antara penelitian ini dengan yang ingin penulis teliti terletak pada metode penelitiannya yang sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan dari sisi masalah peneliti terdahulu ingin melihat bagaimana rumah sejahtera darussa'adah dalam memberikan pelayanannya, sedangkan yang penulis ingin lihat adalah bagaimana Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa di fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Skripsi Rina Santria Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh tahun 2014 yang berjudul *Proses Komunikasi Organisasi Muhammadiyah dan Kaitannya dengan Pelayanan Publik*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa. Proses didalam sebuah organisasi jalan keberhasilan untuk menyukkseskan sebuah organisasi. Dari proses inilah akan ada hasil, tujuan penelitian ini dilakukan

adalah untuk melihat bagaimana proses komunikasi organisasi Muhammadiyah, kaitannya dan hambatan-hambatan pengurus dalam pelayanan publik Muhammadiyah. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai organisasi yang selalu berhubungan dengan masyarakat dan menjawab permasalahan umat. Proses komunikasi muhammadiyah dimulai dari pimpinan kepada pengurus kemudian dilanjutkan kepada masyarakat. Dalam proses komunikasi Muhammadiyah saat ini sedikit labil, artinya komunikasi yang dibangun kurang fleksibel sebagaimana yang diharapkan. Adapun hal-hal yang dibahas dalam setiap pertemuan mengenai kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh organisasi Muhammadiyah. Dari proses tersebut berkaitan dengan pelayanan publik, karena organisasi muhammadiyah adalah organisasi yang menjawab permasalahan umat dan selalu berhubungan dengan masyarakat. Dari proses tersebut terlihat bahwa pelayanannya kurang baik dikarenakan faktor jabatan pimpinan dan pengurus yang merangkap dengan beberapa instansi, sehingga kinerjanya kurang bias difokuskan pada satu bidang saja. Pelayanan publik Muhammadiyah melalui amal usaha muhammadiyah, program dan kegiatan yang berkualitas. Maka, tentunya pelayanan publik juga akan kurang terlaksana dengan baik jika proses Muhammadiyah tidak lancar atau kurangnya pertemuan-pertemuan sesama pengurus. Hambatan-hambatan yang dihadapi Muhammadiyah dalam pelayanan publik yaitu sekretariat khusus yang tidak difungsikan, media yang tidak memadai, sumber daya manusia, anggaran/dana dan pimpinan rangkap jabatan.

Oleh karena itu hendaknya pimpinan maupun pengurus lebih mencoba untuk membangun komunikasi yang efektif.

Perbedaan dan kesamaan antara penelitian ini dengan yang ingin penulis teliti terletak pada metode penelitiannya yang sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan dari sisi masalah peneliti terdahulu ingin melihat pelayanan yang digunakan dalam organisasi muhammadiyah dalam membangun komunikasi yang efektif, sedangkan yang penulis ingin lihat adalah bagaimana Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Skripsi Radiah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh tahun 2013 yang berjudul *Layanan Bimbingan Islam Terhadap Pembinaan Kesadaran Beragama pada Remaja*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa. Panti asuhan BTRG merupakan suatu lembaga usaha sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sosial kepada anak yatim piatu dengan melaksanakan penyantunan terhadap anak yatim piatu. Panti asuhan BTRG memberikan pelayanan pengganti dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak yatim piatu sehingga memperoleh kesempatan yang luas dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai dengan harapan seperti yang diberikan oleh orang tua dalam keluarga. Permasalahan dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan remaja yang tidak mempunyai kesadaran beragama di antaranya adalah, ada dikalangan remaja yang malas beribadah, tidak mau mengikuti aktivitas yang diberikan panti asuhan yatim piatu BTRG, tidak disiplin dan adanya perubahan

tingkah laku kearah negatif. Tujuan secara umum penelitian ini dilakukan untuk mengetahui layanan bimbingan islam terhadap terhadap Pembinaan kesadaran beragama pada remaja dengan mengetahui bagaimana bentuk layanan bimbingan terhadap pembinaan kesadaran beragama remaja dan bagaimana perubahan tingkah laku remaja setelah diberikan bimbingan islam serta untuk meningkatkan kesadaran beragama pada remaja. Secara khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan bimbingan islami terhadap pembinaan kesadaran beragama pada remaja, untuk mengetahui bagaimana bentuk layanan bimbingan islam terhadap pembinaan kesadaran beragama remaja dan untuk mengetahui bagaimana perubahan tingkah laku remaja setelah diberikan bimbingan islam. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah deskriptif analisis dan jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik observasi dan wawancara bersama pihak Panti Asuhan Yatim Piatu BTRG Ulee Kareng Banda Aceh yang terdiri dari kepala pimpinan dan empat pengasuh/guru, dua ustad dan dua ustazah serta 10 remaja, lima laki-laki dan lima perempuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap aktivitas yang dijalankan di Panti Asuhan Yatim Piatu BTRG Ulee Kareng Banda Aceh, telah menggunakan pendekatan-pendekatan bimbingan islami terutamanya aktivitas yang berkaitan dengan bimbingan agama seperti kajian fiqh, diskusi agama, ceramah, dan praktikum pelaksanaan ibadah dalam rangka memberikan kesadaran beragama kepada remaja. Walau bagaimanapun, aktivitas-aktivitas yang dijalankan banyak member kesan yang positif dan telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya Oleh Panti Asuhan Yatim

Piatu BTRG Ulee Kareng Banda Aceh perlu meningkatkan aktivitas-aktivitas keagamaan dalam rangka menumbuhkan kesadaran beragama pada remaja, termasuk melakukan pemantauan saat remaja libur, selain itu sarana olahraga perlu diupayakan agar kesehatan fisik dan mental dapat terwujud di Panti Asuhan Yatim Piatu BTRG Ulee Kareng Banda Aceh.

Perbedaan dan kesamaan antara penelitian ini dengan yang ingin penulis teliti terletak pada metode penelitiannya yang sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan dari sisi masalah peneliti terdahulu ingin melihat bagaimana peran pengganti setelah meninggal orang tua di Panti Asuhan Yatim Piatu BTRG Ulee Kareng Banda Aceh dalam memberikan pelayanannya, sedangkan yang penulis ingin lihat adalah bagaimana Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

C. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi menurut Para Ahli

Komunikasi secara etimologi berasal dari bahasa latin, *communis* yang berarti sama atau *communicare* yang berarti membuat sama. Membuat sama dimaksudkan, komunikasi bertujuan untuk menyamakan makna atau simbol sesuatu. Secara terminologi, komunikasi menurut pandangan beberapa ilmuwan memiliki pengertian sebagai berikut:

Menurut Effendy istilah komunikasi (*communication*) berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna.¹³

Menurut Carl I. Hovland merumuskan bahwa komunikasi adalah proses dengan mana seorang individu (komunikator) mengoper stimuli (biasanya menggunakan lambang-lambang bahasa) untuk mengubah tingkah laku individu (Komunikan) yang lain.¹⁴

Menurut James A. F. Stoner dalam buku H.A.W. Widjaja bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan.

Komunikasi menurut Harold D. Lasswell adalah siapa, berkata apa, melalui saluran apa, kepada siapa dan bagaimana efeknya (*who says what in which channel to whom with what effect*).¹⁵

Menurut John R. Schemerhom dalam *Managing Organization Behavior* dalam buku H.A.W. Widjaja bahwa Komunikasi dapat diartikan sebagai proses antara pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka.¹⁶

Secara garis besar dapat disimpulkan dari pengertian pakar diatas tentang komunikasi bahwa komunikasi merupakan proses berpindahnya pesan serta interaksi antara komunikator dengan komunikan yang didalamnya merumuskan

¹³ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu komunikasi; Teori dan Praktek*. (Bandung: Rosda. 2003). Hal. 9.

¹⁴ Anwar Arifin. *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. (Bandung: Armico. 1994). Hal. 14.

¹⁵ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pres, 2005), hal. 19.

¹⁶ H.A.W. Widjaja. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2000). Hal. 13-14.

makna serta simbol-simbol yang pada akhirnya terjadi perubahan sikap dan psikologinya.

Komunikasi bukan sekedar penyampaian pesan, melainkan juga dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku orang lain. Disini jelas bahwa mengubah tingkah laku itu merupakan juga bagian yang penting dalam komunikasi.

Komunikasi menyentuh semua aspek kehidupan manusia, komunikasi hadir dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya komunikasi manusia bisa berinteraksi antara satu dengan lainnya. Kodrat manusia sebagai makhluk sosial dapat terhubung melalui komunikasi.

Komunikasi merupakan suatu proses sosial, komunikasi selalu melibatkan manusia untuk selalu beriteraksi. Artinya komunikasi akan selalu melibatkan satu orang dengan orang lainnya atau satu lembaga dengan lembaga lainnya. Dalam proses komunikasi akan ada komunikator dan komunikan, komunikator adalah sumber pengirim pesan sedangkan komunikan adalah penerima pesan. Keduanya memainkan peranan penting dalam proses komunikasi.

2. Proses dan Model Komunikasi sebagai bentuk Pelayanan

a. Proses Komunikasi

Menurut Astrid S. Susanto bahwa proses komunikasi mengenal lima komponen yakni:

1. Sumber (*source*)
2. Komunikator (*encoder*)
3. Pernyataan/ pesan (*message*)
4. Komunikan (*decoder*)

5. Tujuan (*destination*)

Dalam bentuk sederhana adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 : Proses Komunikasi

Dari skema diatas, dapat disimpulkan pengertian proses komunikasi adalah proses pengoperan pesan dari sumber yang telah dirumuskan oleh komunikator untuk disampaikan kepada komunikan lewat saluran tertentu dengan tujuan tertentu dan diharapkan adanya keberhasilan dari kegiatan tersebut.¹⁷

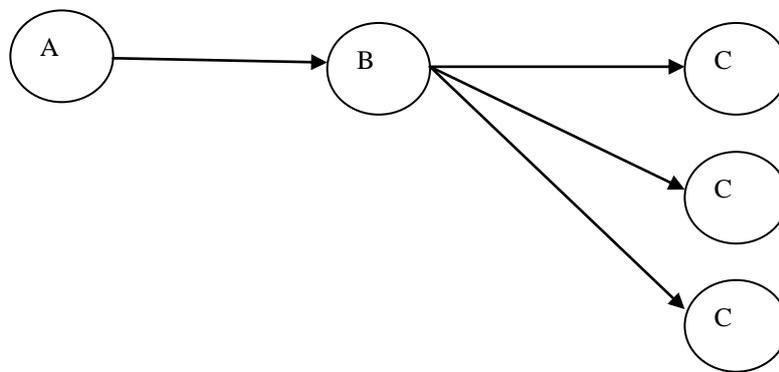
Secara teoritik Onong Uchjana Effendi menjelaskan bahwa ada enam macam model proses komunikasi, yaitu:

- 1) Komunikasi primer (*Primary Proccess*) Proses penyampaian paduan pikiran dan perasaan secara langsung pada orang lain dengan menggunakan simbol.
- 2) Komunikasi sekunder (*Secundary Proccess*) Proses penyampaian paduan pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan sarana sebagai media. Di samping itu terdapat model proses yang lain:
- 3) *One Way Proccess Communication* Suatu proses komunikasi yang berlangsung satu arah, tiadanya timbal balik atau umpan balik seketika terjadinya komunikasi. Komunikasi ini banyak terjadi dalam komunikasi massa.
- 4) *Two Way Proccess Communication* Dalam proses ini antara komunikator dengan komunikan terjadi saling merumuskan dan saling menerima pesan.

¹⁷ Mudjiono, Yoyon. *Diktat Kuliah Ilmu Komunikasi*. (Laboratorium PPAI Fakultas Dakwah: 1992, Surabaya), hal. 120.

Komunikasi ini sering terjadi dalam komunikasi tatap muka dan komunikasi antar pribadi.¹⁸

- 5) *Two Step Flow Communication* Komunikasi yang berlangsung dengan menggunakan tangan kedua dalam menyampaikan pesan kepada penerima. Dinamakan komunikasi dua tahap karena dalam komunikasi ini berlangsung dua kali komunikasi, yang dapat diskemakan dibawah ini:



Gambar 2.3 : Two Step Flow Communication

Keterangan:

A = Komunikator I

B = Komunikator 2 / *Gatekeeper* (komunikasi 1)

C = komunikasi II (Sasaran Utama)

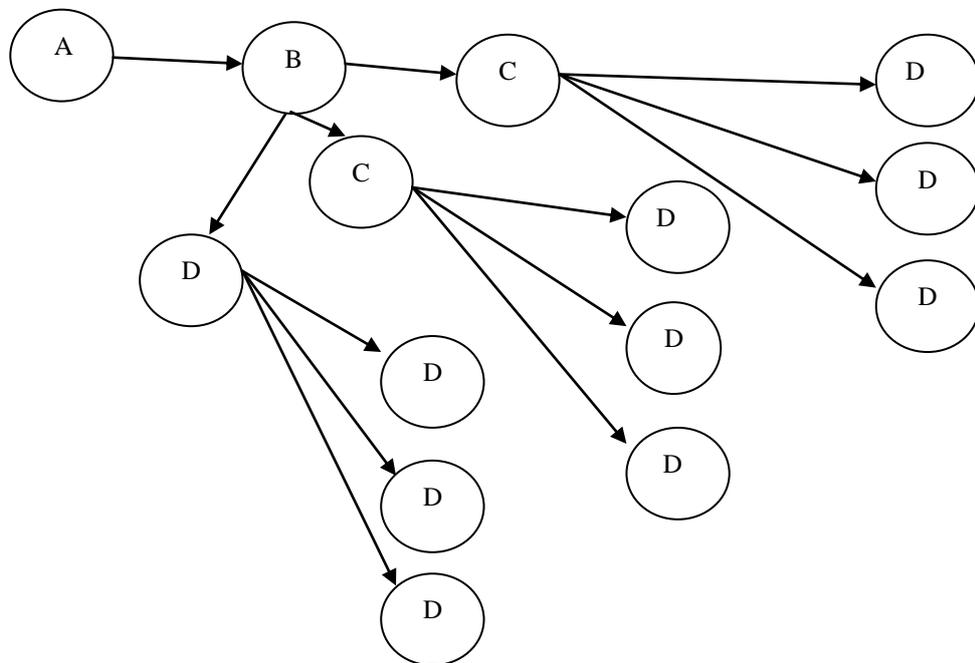
Komunikator mengirimkan pesan kepada *gatekeeper* (*Opinion leader* = Pemuka pendapat), yang kemudian komunikasi atau *gatekeeper* tadi merumuskan pesan dan mengirimkannya pada sasaran utama atau komunikasi II. Jadi *Gatekeeper* bertindak sebagai komunikasi pertama ketika berkomunikasi dengan

¹⁸ *Ibid.* hal. 121

komunikator 1, dan ia sebagai komunikator II ketika ia berkomunikasi dengan komunikator II / khalayak.¹⁹

6) *Multy Step Flow Communication.*

Komunikasi ini merupakan pengembangan dari *Two step flow communication*, yang ketika komunikator II (C) bertindak sebagai *gatekeeper* II atau sebagai komunikator ke III.²⁰



Gambar 2.4 : Multi Step Flow Communication

Proses tersebut di atas berlangsung dan berkembang seterusnya.

b. Model Komunikasi

Model secara sederhana adalah suatu gambaran yang dirancang untuk mewakili kenyataan. Jadi, model adalah tiruan gejala yang akan diteliti. Model menggambarkan hubungan di antara variable-variabel atau sifat-sifat atau

¹⁹ *Ibid.* hal. 121.

²⁰ *Ibid.* hal. 122.

komponen–komponen gejala tersebut. Tujuan utama model adalah mempermudah pemikiran secara sistematis dan logis.

Sedangkan dalam konteks komunikasi maka model komunikasi merupakan gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Penyajian model dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.²¹

Menurut Aubrey Fisher model juga bisa dikatakan gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Dengan kata lain model merupakan teori yang lebih disederhanakan, yang dikatakan Werner J. Severin dan James W. Tankard, model membantu merumuskan suatu teori dan menyarankan hubungan oleh karena hubungan antara model dengan teori itu begitu erat. Jika model memiliki kaitan yang sangat erat dengan teori maka, Sehubungan dengan hal tersebut, Gardon Wiseman dan Larry Barker mengemukakan tiga fungsi model yaitu :

- 1) Melukiskan proses komunikasi
- 2) Menunjukkan hubungan visual
- 3) Membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.

Sedangkan keuntungan dari pembuatan model menurut Raymond S. Ross adalah terbukanya problem abstraksi. Model bisa memberikan penglihatan yang lebih dekat, menyediakan kerangka tujuan, serta menyoroti problem abstraksi dan

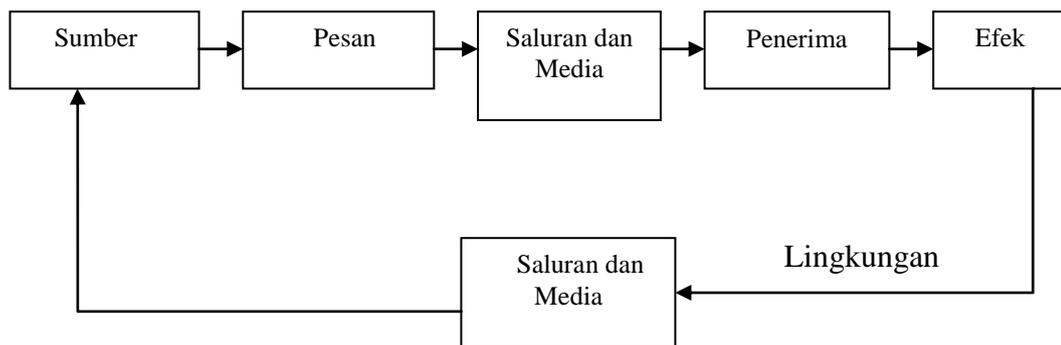
²¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hal. 5.

menyatakan suatu problem dalam bahasa simbolik bila terdapat peluang untuk menggunakan gambar atau simbol.²²

c. Macam-macam Model Komunikasi, salah satunya adalah:

1. Model komunikasi David K. Berlo

Dalam model komunikasi David K. Berlo, Unsur-unsur utama komunikasi terdiri atas SCMR, yakni *Source* (Sumber atau pengirim), *Message* (pesan atau informasi), *Channel* (Saluran dan media), dan *Receiver* (penerima). Di samping itu, terdapat tiga unsur lain, yaitu *Feedback* (tanggapan balik), efek, dan lingkungan.



Gambar 2.5 : Model Komunikasi Berlo

a. Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pengirim informasi. Sumber bisa terdiri dari satu orang atau kelompok, misalnya partai, organisasi, atau lembaga. Sumber sering disebut komunikator, *Source*, *sender* atau *encoder*.

²² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2005), hal 121-122

b. Pesan

Pesan adalah sesuatu (pengetahuan, hiburan, informasi, nasehat atau propaganda) yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui komunikasi. Pesan sering disebut *Message*, *content*, atau *information*.

c. Saluran dan media

Saluran komunikasi terdiri atas komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik. Media yang dimaksud disini adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memindahkan pesan dari pengirim kepada penerima.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh pengirim. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau kelompok. Penerima merupakan elemen penting dalam proses komunikasi karena menjadi sasaran dalam suatu komunikasi.

e. Umpan balik

Umpan atau tanggapan balik merupakan respon atau reaksi yang diberikan oleh penerima. Dalam hal pesan belum sampai kepada penerima, tanggapan balik dapat berasal dari media. Umpan balik bisa berupa data, pendapat, komentar atau saran.

f. Efek

Efek atau pengaruh merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah fakto-faktor tertentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan dapat berupa:

- Lingkungan fisik (misalnya letak geografis dan jarak).
- Lingkungan sosial budaya (misalnya bahasa, adat-istiadat dan status sosial).
- Lingkungan psikologi (pertimbangan jiwa).
- Dimensi waktu (misalnya musim, pagi/siang/malam).

Setiap unsur tersebut saling bergantung satu sama lain dan memiliki peranan penting dalam membangun proses komunikasi terhadap pelayanan di Perguruan Tinggi.²³

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.²⁴

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

²³ Sutrisna Dewi. *Komunikasi Bisnis*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007), hal. 6

²⁴ Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Jakarta. Bina Aksara, 2000). Hal. 190.

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
4. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekadar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

3. Bentuk Komunikasi dalam Pelayanan

Komunikasi Intrapersonal sering disebut juga komunikasi intrapribadi secara harfiah dapat diartikan sebagai komunikasi dengan diri sendiri. Komunikasi yang terjadi dalam diri individu ini juga berfungsi sebagai:

- a. untuk mengembangkan kreatifitas imajinasi, memahami dan mengendalikan diri serta meningkatkan kematangan berfikir sebelum mengambil suatu keputusan.
- b. komunikasi ini akan menjadikan seseorang agar tetap sadar akan kejadian disekitarnya.

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam percakapan. Komunikasi ini juga dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau melalui media komunikasi antara lain dengan melalui: pesawat telfon atau radio. Komunikasi ini dapat disebut efektif apabila komunikasi dapat menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam

komunikasi tersebut. Dibawah ini efektifitas antarpribadi dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

Efektifitas Perspektif Humanis, ciri-ciri efektifitas ini ialah:

- a. keterbukaan (*openness*)
- b. empati (*empathy*)
- c. dukungan (*supportiveness*)
- d. rasa positif (*positiveness*)
- e. kesetaraan (*equality*)

Efektifitas Perspektif Pragmatis, ciri-cirinya ialah:

- a. bersikap yakin
- b. kebersamaan
- c. manajemen interaksi
- d. orientasi pada orang lain.

Komunikasi kelompok ialah interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan berbagai informasi, pemecahan masalah, yang mana anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota lain secara tepat.²⁵

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi adalah masyarakat atau warga negara yang kedudukannya sama dengan komunikator atau aparatur yang memberikan pelayanan. Pada Pasal 18 Undang-Undang No. 25/2009 dinyatakan bahwa masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.

²⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hal. 21

- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman.
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman, dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.²⁶

Selanjutnya, pada Pasal 19 disebutkan bahwa masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

²⁶ Hardiyansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015), hal. 59.

Berdasarkan isi kedua pasal di atas, bahwa sesungguhnya komunikasi akan berhasil jika masyarakat/khalayak/komunikan turut mendukung dalam proses perjalanan komunikasi. Untuk itu, sebagai komunikan/masyarakat ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. ia dapat dan benar-benar mengerti pesan komunikasi.
2. pada saat ia mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusannya itu sesuai dengan tujuannya.
3. pada saat ia mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusannya itu bersangkutan dengan kepentingan pribadinya, dan
4. ia mampu untuk menempatnya baik secara mental maupun secara fisik.

4. Fungsi Komunikasi Suatu Usaha Penyelesaian Masalah

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama dalam suatu organisasi yaitu:

1. fungsi kendali (*control*/pengawasan): komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota organisasi agar mereka mematuhi semua aturan hierarki wewenang dalam organisasi.
2. fungsi motivasi, yaitu dengan komunikasi dapat menjelaskan pada para anggota apa yang harus dikerjakan dan bagaimana bekerja dengan baik.
3. fungsi pengungkapan emosi, dengan komunikasi para anggota dapat mengungkapkan kekecewaan, atau rasa puas yang mereka rasakan.
4. Fungsi informasi, dengan komunikasi semua keputusan dapat diambil dan dapat diteruskan pada semua anggota organisasi.

Komunikasi menjadi titik yang penting karena segala proses perencanaan dan pengorganisasian tidak dapat dijalankan dengan baik. Pada hakikatnya

komunikasi adalah proses penyampaian pesan dengan maksud memperoleh pengertian (persepsi) yang sama.

Penyelesaian atau pemecahan masalah adalah bagian dari proses berpikir. Sering dianggap merupakan proses paling kompleks di antara semua fungsi kecerdasan, pemecahan masalah telah didefinisikan sebagai proses kognitif tingkat tinggi yang memerlukan modulasi dan kontrol lebih dari keterampilan-keterampilan rutin atau dasar. Proses ini terjadi jika suatu *organisme* atau sistem kecerdasan buatan tidak mengetahui bagaimana untuk bergerak dari suatu kondisi awal menuju kondisi yang dituju..²⁷

5. Tujuan Komunikasi dalam Berbagai Perspektif

Tujuan komunikasi ialah bagaimana memengaruhi orang atau pihak lain. Ini bukan satu-satunya masalah yang perlu dijawab. Menurut Berlo ada dua hal yang perlu dijawab, yaitu: memengaruhi siapa dan bagaimana. Jadi, menurutnya ada dua dimensi mengenai tujuan yaitu siapa yang dipengaruhi dan bagaimana memengaruhinya.²⁸

Dalam kehidupan kita sehari-hari, apabila sebagai pejabat atau pimpinan maka kita sering berhubungan dengan masyarakat. Dalam hal ini kita bertujuan untuk mencapai informasi dan mencari informasi kepada mereka, agar apa yang kita laksanakan dapat tercapai. Pada umumnya komunikasi dapat mempunyai beberapa tujuan antara lain:

- a) Supaya apa yang kita sampaikan itu dapat dimengerti sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan

²⁷ Sentot Imam Wahjono. *Perilaku Organisasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 218.

²⁸ Muhammad Budyatna. *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*. (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 1.

tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengikuti apa yang kita maksudkan.

- b) Memahami orang lain, kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan, jangan mereka menginginkan kemauannya.
- c) Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain. Kita harus berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan yang persuasif bukan memaksa kehendak.
- d) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Menggerakkan sesuatu itu dapat berupa macam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan yang dimaksudkan di sini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara yang baik untuk melakukannya.²⁹

Melalui komunikasi dengan sesama manusia kita dapat memperbanyak sahabat, rezeki, pelanggan dan memelihara hubungan yang baik dengan seluruh umat manusia. Singkatnya komunikasi berfungsi untuk menjembatani hubungan antar sesama masyarakat. Lebih jelasnya Harold D. Lasswell mengemukakan bahwa tujuan komunikasi antara lain:³⁰

1. Hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara dan menghindar terhadap hal-hal yang mengancam alam sekitarnya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa, bahkan

²⁹ A. W. Widjaja. *Ilmu Komunikasi Pengantar...*, hal. 62.

³⁰ Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hal. 2-3.

mengembangkan ilmu pengetahuannya, yakni belajar dari pengalamannya maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya.

2. Upaya manusia dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Proses kelanjutan suatu masyarakat sesungguhnya tergantung bagaimana masyarakat itu bisa beradaptasi dengan lingkungannya. Penyesuaian disini bukan saja terletak pada kemampuan manusia memberi tanggapan terhadap gejala alam seperti banjir, gempa bumi dan musim yang mempengaruhi perilaku manusia, tetapi juga lingkungan masyarakat tempat manusia hidup dalam tantangan. Dalam lingkungan seperti ini diperlukan penyesuaian agar manusia dapat hidup dalam suasana yang harmonis.
3. Upaya untuk transformasi warisan sosialisasi. Suatu masyarakat yang ingin mempertahankan keberadannya maka anggota masyarakat dituntut untuk melakukan pertukaran nilai, perilaku dan peranan. Misalnya bagaimana orang tua mengajarkan tata krama bermasyarakat yang baik dan benar kepada anak-anaknya. Bagaimana sekolah difungsikan untuk mendidik warga negara. Bagaimana media massa menyalurkan hati nurani khalayaknya dan bagaimana pemerintah dengan kebijaksanaan yang dibuatnya untuk mengayomi kepentingan anggota masyarakat yang dilayaninya.

Secara garis besar komunikasi sangat dibutuhkan dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari, baik itu sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Oleh karena itu berkomunikasi yang baik juga sangat berpengaruh untuk pergaulan atau hubungan sesama manusia, apakah itu dosen, mahasiswa, pedagang, pejabat, penyuluh dan lain sebagainya. Jadi secara singkat

dapat dikatakan bahwa komunikasi itu bertujuan, mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan, dan tindakan setiap kali kita bermaksud mengadakan komunikasi maka kita perlu meneliti apa yang menjadi tujuan kita.

D. Komunikasi Organisasi dan Aspek-aspeknya

Pengertian komunikasi organisasi adalah perilaku perorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi.³¹ Komunikasi organisasi terdiri dari persepsi-persepsi atas unsur-unsur organisasi dan pengaruh unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi. Muhammad Arni menyatakan bahwa terdapat tiga bentuk komunikasi organisasi yaitu: Komunikasi Kebawah (*Downward Communication*), Komunikasi Keatas (*Upward Communication*), dan Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*).³²

Goldhaber memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Pengertian tersebut mengandung beberapa konsep sebagai berikut:

1) Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem yang terbuka dan dinamis yang secara tidak langsung menciptakan saling tukar menukar informasi satu sama lain.

³¹ R.Wayne Pace & Don F Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 33.

³² Mustika. *Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Komitmen Keorganisasian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Btpn Tbk Kcp Pasar Baru Merangin*, 2013. *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 1 No.3 Juli–September 2013: 218.

Karena kegiatan yang berulang-ulang dan tiada hentinya tersebut maka dikatakan sebagai suatu proses.

2) Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang objek, orang, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan. Klasifikasi pesan dalam bahasa dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu verbal dan non verbal, dimana pesan verbal dalam organisasi berupa: surat, memo, percakapan, dan pidato. Sedangkan pesan non verbal dalam organisasi bisa berupa: bahasa gerak tubuh, sentuhan, ekspresi wajah, dan lain-lain.

3) Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Luas dari jaringan komunikasi ini dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya: arah dan arus pesan, isi pesan, hubungan peranan, dan lain-lain.

4) Keadaan saling tergantung

Hal ini telah menjadi sifat dalam organisasi yang merupakan suatu sistem yang terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan

berpengaruh kepada bagian yang lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.

5) Hubungan

Karena organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada manusia yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat suatu hubungan perlu dipelajari. Sikap, skill, dan moral dari seseorang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.³³

6) Lingkungan

Yang dimaksud lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Yang termasuk dalam lingkungan internal adalah personal (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan juga komponen lainnya seperti tujuan, produk, dan lainnya. Organisasi sebagai sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal seperti: teknologi, ekonomi, dan faktor sosial. Karena faktor lingkungan berubah-ubah maka organisasi memerlukan informasi baru untuk mengatasi perubahan dalam lingkungan dengan menciptakan dan melakukan pertukaran pesan baik secara internal maupun eksternal.

7) Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Ketidakpastian dalam organisasi juga disebabkan oleh terjadinya

³³ Jirre Victori Manopo, *Peran Komunikasi Dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan Cv. Magnum Sign And Print Advertising Samarinda*, 2014. *eJournal Ilmu Komunikasi* Volume 2, Nomor 3, 2014: 357-372.

banyak informasi yang diterima daripada informasi yang sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Bisa dikatakan ketidakpastian dapat disebabkan oleh terlalu sedikit informasi yang didapatkan dan juga karena terlalu banyak informasi yang diterima. Berdasarkan firman Allah SWT:

كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيَحْكُمَ بَيْنَ النَّاسِ فِي مَا اخْتَلَفُوا فِيهِ ۗ وَمَا اخْتَلَفَ فِيهِ إِلَّا الَّذِينَ أُوتُوهُ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَتْهُمْ الْبَيِّنَاتُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ ۗ فَهَدَى اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا لِمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ مِنَ الْحَقِّ بِإِذْنِهِ ۗ وَاللَّهُ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ ﴿٢١٣﴾

Artinya: “Manusia itu adalah umat yang satu. (Setelah timbul perselisihan), maka Allah mengutus para nabi sebagai pemberi kabar gembira dan pemberi peringatan, dan Allah menurunkan bersama mereka Kitab dengan benar, untuk memberi keputusan di antara manusia tentang perkara yang mereka perselisihkan. Tidaklah berselisih tentang Kitab itu melainkan orang yang telah didatangkan kepada mereka Kitab, yaitu setelah datang kepada mereka keterangan-keterangan yang nyata, karena dengki antara mereka sendiri. Maka Allah memberi petunjuk orang-orang yang beriman kepada kebenaran tentang hal yang mereka perselisihkan itu dengan kehendak-Nya. Dan Allah selalu memberi petunjuk orang yang dikehendaki-Nya kepada jalan yang lurus”. (Q. S. Al-Baqarah: 213).

Ayat tersebut menerangkan bahwa sebuah organisasi hendaknya bersatu dengan menghindari konflik yang menyebabkan perpecahan antara satu dengan yang lain. Maka dari itu, dalam sebuah organisasi hendaknya selalu menjunjung persatuan dan kesatuan organisasi.³⁴

Ayat tersebut juga menerangkan tentang pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi dan juga berorientasi pada penyelesaian masalah. Hendaknya semua perkara yang diselidihkan dalam sebuah organisasi itu diselesaikan dengan

³⁴ Departemen Agama. *Alquran dan Terjemahannya*. (Jakarta: Departemen Agama, 1971). Hal. 158

dikembalikan kepada metode pengambilan keputusan yang diajarkan oleh Allah, sebagaimana yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Tafsirnya, yaitu metode musyawarah. Jadi musyawarah merupakan cara yang tepat untuk mengatasi konflik yang mampu menyebabkan perpecahan dalam tubuh organisasi, dengan mengambil keputusan yang bijak.

Aspek-aspek komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules mengatakan bahwa salah satu aspek penting dalam organisasi adalah peristiwa komunikasi, berkaitan dengan seberapa jauh informasi diciptakan, ditampilkan, dan disebarkan ke seluruh bagian dalam organisasi tersebut. Menurut Pace dan Faules ada lima faktor penting yang harus diperhatikan agar organisasi berjalan efektif, diantaranya:³⁵

1. Kualitas Media Informasi

Kualitas media informasi berkaitan dengan penerbitan, petunjuk tertulis, laporan, surat elektronik (*e-mail*), *video conferencing*, *voice messaging*, faksimil, papan buletin komputer, dan media lainnya yang dipergunakan dalam organisasi. Jika faktor-faktor tersebut dinilai menarik, tepat, efisien, dan dapat dipercaya, lazimnya para pegawai cenderung menyatakan kebanggaannya dalam bentuk kualitas output organisasi.

2. Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi berkaitan dengan seberapa jauh informasi tersedia bagi para anggota organisasi dari berbagai sumber dalam organisasi. Sumber-sumber informasi dalam organisasi seperti rekan sekerja, bawahan, pimpinan

³⁵ Pace, R. Wayne & Don. F. Faules, komunikasi organisasi. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002). Hal. 553.

langsung atau tidak langsung, selentingan (*grapevine*) penyelia langsung, dan juga dari informasi tertulis.³⁶

3. Penyebaran Informasi

Penyebaran informasi berkaitan dengan seberapa jauh informasi disebarkan keseluruhan bagian dalam organisasi dan bagaimana pula menerima informasi dari seluruh bagian organisasi.

4. Beban informasi

Menurut Pace dan Faules beban informasi berkaitan dengan seberapa jauh para anggota organisasi merasa bahwa mereka menerima informasi lebih banyak atau kurang daripada yang dapat mereka tangani atau yang mereka perlukan agar dapat berfungsi secara efektif.

5. Ketepatan Informasi

Menurut Pace dan Faules ketepatan informasi berkaitan dengan seberapa jauh (berapa bit) informasi yang diketahui anggota organisasi tentang suatu informasi tertentu dibandingkan dengan jumlah bit informasi sesungguhnya di dalam suatu informasi. Ketepatan informasi (*information fidelity*) dalam komunikasi organisasi berkaitan dengan kecermatan. Artinya, sejauhmana para anggota organisasi memahami jumlah informasi yang didistribusikan kepada mereka sesuai dengan jumlah informasi yang sesungguhnya ada dalam pesan tertentu.³⁷

1. Komunikasi Internal Sebuah Proses di Perguruan Tinggi

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai:

³⁶ *Ibid.* Hal. 556.

³⁷ *Ibid.* Hal. 498.

“Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management).” Pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

organisasi sebagai kerangka (*Frmework*) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dapat diklarifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin oleh pimpinan. Untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajer atau administrator mengadakan peraturan sedemikian rupa sehingga ia tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Ia membuat kelompok-kelompok menurut jenis pekerjaan dan mengangkat seorang sebagai penanggung jawab atas kelompok. Dengan demikian pimpinan cukup berkomunikasi dengan para penanggung jawab kelompok. Dan jumlah kelompok serta besarnya kelompok bertanggung pada besar-kecilnya organisasi.³⁸

Terkait dengan proses di Perguruan Tinggi, secara spesifik dapat dijelaskan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai berikut:

³⁸ Onong Uchjana Effendy. *Imu Komunikasi, Teori dan Praktek*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006). Hal. 122.

1. Dharma Pendidikan Pengajaran

Dharma Pendidikan Pengajaran adalah kegiatan yang berorientasi pada transfer ilmu pengetahuan baik bersifat teori maupun praktek di dalam lingkungan Perguruan Tinggi. Yang melibatkan Kurikulum, Sarana prasa pendidikan dan pengajaran, tenaga pengajar (dosen), peserta didik (mahasiswa), tenaga non edukasi (pegawai administrasi) dan lain sebagainya.

2. Dharma Penelitian

Dharma Penelitian merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan pengetahuan empirik, teori, konsep, metodologi, model, atau informasi baru yang memperkaya ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian.

3. Dharma Pengabdian pada Masyarakat

Pengabdian kepada masyarakat pada hakikatnya membantu masyarakat agar masyarakat mau dan mampu memenuhi kebutuhannya sendiri. Dengan demikian azas pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan azas kemanusiaan yang menekankan pada usaha pengembangan masyarakat sebagai subjek pembangunan. Kemudian pengabdian kepada masyarakat harus dilandasi pada kepercayaan dan kemampuan serta kekuatan masyarakat itu sendiri.³⁹

Perguruan Tinggi sebagai masyarakat ilmiah dituntut untuk berperan secara aktif positif dalam memecahkan permasalahan (*problem solver*) yang dihadapi masyarakat dengan menghasilkan ilmu yang siap pakai, dalam arti penemu masalah (*problem finder*). Dengan demikian ilmu yang diperoleh melalui penelitian dapat digunakan untuk menerangkan (*to explain*), meramalkan (*to*

³⁹ Chairuddin P. Lubis, *Implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam Mendukung Disiplin Nasional*, Jurnal Ilmiah, Dalam. e-USU Repository @2004 Universitas Sumatera Utara, hlm. 4. Lihat Juga dalam <http://library.usu.ac.id/download/fk/anak-chairuddin24.pdf>.

predict) atau peristiwa (*event*) di dalam kehidupan masyarakat, dunia usaha dan dunia industri. Oleh karena itu Perguruan Tinggi haruslah mampu menghasilkan lulusan (*output*) yang memiliki kepribadian tangguh, berkemampuan unggul, cerdas, kreatif sehingga mampu bersaing dengan bangsa-bangsa lain dalam menghadapi globalisasi.

Dengan demikian, keberadaan Perguruan Tinggi mempunyai kedudukan dan fungsi penting dalam perkembangan suatu masyarakat. Proses perubahan sosial (*social change*) di masyarakat yang begitu cepat, menuntut agar kedudukan dan fungsi Perguruan Tinggi itu benar-benar terwujud dalam peran yang nyata.

2. Komunikasi Vertikal menuju Visi Internal Perguruan Tinggi

Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*two-way traffic communication*). Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dan lain-lain kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.⁴⁰

Komunikasi dua arah secara timbal-balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda komunikasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah diterapkan.

⁴⁰ Ida Suryani, *Dinamika Komunikasi Organisasi Di Perguruan Tinggi*, 2013. *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol. 14, No. 2, Desember 2013: 203-215.

Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan, bias juga bertahap melalui aselon-aselon yang banyaknya bergantung pada besarnya dan kompleksnya organisasi. Akan tetapi, bagaimana pun, komunikasi vertikal yang lancar, terbuka, dan saling mengisi merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik di antara jenis-jenis kepemimpinan lainnya. Karena komunikasi menyangkut masalah hubungan baik manusia dengan manusia, maka suksesnya komunikasi seperti telah diutarakan pada bab terdahulu ditentukan oleh *frame of reference* manusia-manusia yang terlibat dalam proses komunikasi itu. Pada hakikatnya, tingkah laku manusia merupakan pencerminan dari *frame of reference*-nya.⁴¹

Dalam menuju Visi Internal Perguruan Tinggi adalah Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi yang Unggul, Komprehensif, Integratif dan Adaptif Bertaraf Internasional Tahun 2034.⁴²

3. Komunikasi Horizontal menuju Misi Eksternal Perguruan Tinggi

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan lain sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal sering berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat sekali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-desuskan

⁴¹ Onong Uchjana Effendy. *Imu Komunikasi, Teori dan Praktek...*, hal. 123.

⁴² *Panduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik2014/2015*. Hal. 2

sering kali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka.

Pemecahan masalah yang timbul akibat proses komunikasi dengan jalur seperti itu adalah tugas *public relation officer* (kepala hubungan masyarakat). Tugas pekerjaan kepada humas sebenarnya tidak hanya ke luar (*external*), tetapi juga ke dalam (*internal*). Oleh karena itu, dalam ruang lingkup kegiatan *public relations* terdapat apa yang disebut *internal public relation*, yang diantaranya mencakup apa yang dinamakan *employee relations* ini, *public relations officer* terjun ke bawah, bergaul dengan karyawan untuk menampung keluhan, keinginan, atau apa saja yang mungkin berpengaruh pada pekerjaan.⁴³

Menjalankan desas-desus di kalangan karyawan mengenai suatu hal sering kali disebabkan oleh interpretasi yang salah. Tugas kepala Humas-lah untuk meluruskan, menetralisasi, atau menganalisisnya sehingga berada dalam proporsi yang sebenarnya. Antara komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal tersebut kadang-kadang terjadi apa yang disebut komunikasi diagonal.

Dalam Bab II Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi pasal 2 (dua), Herabudin menyatakan bahwa pendidikan tinggi memiliki tujuan melatih peserta didik mempertajam dan menggunakan nalarnya untuk memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapinya serta membuat bekal untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian, mengembangkan ilmu

⁴³ Onong Uchjana Effendy. *Imu Komunikasi, Teori dan Praktek...*, hal. 124.

pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.⁴⁴

Sebagai institusi akademik, perguruan tinggi mempunyai tiga misi yang tidak bisa di tawar-tawar lagi. Yakni: Pertama, Sebagai penyelenggara pendidikan pengajaran. Kedua, Penelitian. Ketiga, Pengabdian kepada masyarakat. Ketiga misi tersebut tidak ada yang "lebih penting" diantara yang lainnya. Pendidikan-pengajaran bertujuan untuk meneruskan dan memelihara ilmu pengetahuan, penelitian untuk mengembangkan kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan aplikasi dari kegiatan pendidikan-pengajaran dan penemuan hasil penelitian yang bertujuan kepada masyarakat.

Ketiga misi perguruan tinggi tersebut dinamakan "Tri Darma Perguruan Tinggi". Setiap perguruan tinggi mengemban tugas dan melaksanakan Tri Darma ini tanpa berat sebelah. Hal inilah yang membedakan antara perguruan tinggi dengan sekolah. Di lingkungan sekolah para siswa diberi studi pendidikan dan pengajaran yang hasil belajarnya lebih cenderung untuk kepentingan dan kemampuan dirinya sendiri, berbeda dengan di lingkungan perguruan tinggi mahasiswa disamping studi terdapat poin khusus yang diperoleh yaitu dengan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dapat diketahui bahwa pekerjaan lembaga perguruan tinggi ini jauh lebih berat lagi dari pada sekedar melaksanakan pendidikan-pengajaran keilmuan.

⁴⁴ Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hal. 164.

Perguruan tinggi mesti sarat dengan aktivitas-aktivitas dan hasil penelitian dilanjutkan dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat atas dasar hasil-hasil penelitian yang telah diperolehnya. Dalam pendidikan pengajaran pun mahasiswa sering kali berpartisipasi dengan budaya akademik dalam hal ini berbentuk forum ilmiah, seperti halnya diskusi, seminar, simposium, maupun forum-forum lain yang sering dilaksanakan di lingkungan kampus. Dalam menuju Misi Eksternal Perguruan Tinggi, antara lain:

1. Mengembangkan dan Menyebarkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Etika Keilmuan Islam melalui Kehidupan Akademik yang Menjunjung Tinggi Integritas;
2. Meningkatkan Spiritualitas, Moralitas, Intelektualitas dan Kreatifitas Lulusan;
3. Menyelenggarakan Manajemen Perguruan Tinggi Modern dan Profesional yang Berlandaskan Syari'at Islam.⁴⁵

4. Komunikasi Diagonal dalam persamaan Visi dan Misi Perguruan Tinggi

Komunikasi diagonal atau komunikasi silang (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lain. Komunikasi ini merupakan komunikasi yang memotong jalur vertikal dan horizontal. Sebagai contoh, anggota staf junior dapat langsung pergi ke atasannya, dan telepon, email atau mengunjungi tekhnikal senior di area lain untuk mendapatkan informasi. Beberapa penelitian mengatakan bahwa dalam organisasi yang memiliki (*low performing*), komunikasi diagonal digunakan oleh staf untuk mencari informasi dalam permintaan pantas keberadaan prosedur kerja, ketika dalam orgainisasi

⁴⁵ *Panduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik 2014/2015*. Hal. 2-3.

(*high performing*), komunikasi diagonal digunakan staf untuk menyelesaikan masalah kerja yang sulit dan kompleks. Ketika komunikasi diagonal menjadi tanda fleksibilitas sebagai contoh, dalam organisasi organik ini jelas sekali dapat menyebabkan masalah bahkan lebih ekstrimnya lagi menyebabkan kerusuhan (*chaos*).⁴⁶

Terkait dengan persamaan Visi dan Misi Perguruan Tinggi dalam buku Panduan Akademik mendefinisikan Visi dan Misi diantaranya:

a. Visi

Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi yang Unggul, Komprehensif, Integratif dan Adaptif Bertaraf Internasional Tahun 2034.

b. Misi

1. Mengembangkan dan Menyebarluaskan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Etika Keilmuan Islam melalui Kehidupan Akademik yang Menjunjung Tinggi Integritas;
2. Meningkatkan Spiritualitas, Moralitas, Intelektualitas dan Kreatifitas Lulusan;
3. Menyelenggarakan Manajemen Perguruan Tinggi Modern dan Profesional yang Berlandaskan Syari'at Islam.⁴⁷

Dalam persamaan Visi dan Misi Perguruan Tinggi dapat kita ketahui bahwa Visi adalah suatu gambaran dasar tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh sebuah Perguruan Tinggi sedangkan Misi menetapkan tujuan sebuah perguruan tinggi dalam sasaran yang ingin dicapai. Artinya dalam

⁴⁶ Onong Uchjana Effendy. *Imu Komunikasi, Teori dan Praktek...*, hal. 125.

⁴⁷ *Panduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik2014/2015*. Hal. 2-3

persamaan Visi dan Misi Perguruan Tinggi sebuah konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

5. Media dan Fungsinya dalam mempublikasikan tentang Organisasi Perguruan Tinggi

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam komunikasi adalah pancaindra selanjutnya proses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikap terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan. Akan tetapi, media yang dimaksud dalam buku ini, ialah media yang digolongkan atas empat macam, yakni media antarpribadi, media kelompok, media publik, dan media massa.⁴⁸

a. Jenis-Jenis Media Internal

1) *Booklets and manual*

Booklets dan *manual book* akan berguna jika memuat informasi tentang penjelasan standar keselamatan dan kesehatan karyawan, manfaat dari sebuah rencana dan nilainya untuk karyawan, paket asuransi, isu-isu sosial, dan lain-lain.

2) *Newsletter*

Newsletter cetak masih merupakan alat komunikasi utama publik internal dalam organisasi. *Newsletter* merupakan bentuk paling umum dari publikasi periodik. *Newsletter* merupakan salah satu media internal yang mudah, murah ,

⁴⁸ Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hal 137

dan cepat untuk diproduksi. Sehingga banyak organisasi yang mengandalkan *newsletter* sebagai media komunikasi utama dalam publik internalnya. Jumlah halamannya sedikit yakni antara 2 sampai 8 halaman, dan biasanya berukuran A4.

3) Sisipan dan Lampiran

Bentuk umum sisipan adalah “*payroll stuffer*” yang disisipkan dalam amplop atau media-media publikasi cetak internal organisasi. Sisipan merupakan salah satu medium yang paling efektif untuk menyampaikan pengumuman atau kabar penting. Sisipan/ lampiran merupakan salah satu media yang ekonomis untuk digunakan dan langsung tertuju kepada publik sasaran yang tertarik dengan pesan tersebut.

4) Majalah (*magazine*)

Majalah biasanya berukuran A4 (297x110mm) dan biasanya diterbitkan sebulan sekali. Majalah berisi tulisan fitur dan ilustrasi. Majalah berisi informasi mengenai perusahaan, karyawan, maupun isu-isu sosial.

Isi dari majalah perusahaan biasanya terdiri dari beberapa hal.

- a) Masthead: berisikan informasi tentang penerbitan, perusahaan sebagai penerbit, susunan para redaktur dan redaksi (pengarah atau penyunting), alamat, nama percetakan dan nomor penerbitan sebagainya yang dianggap perlu untuk dicantumkan.

Kolom *masthead* tersebut di halaman depan dan didalam bentuk boks khusus.

- b) Daftar isi majalah: memuat judul tulisan, rubrik dan kolom berita, laporan, artikel hiburan atau pengetahuan, tokoh, surat pembaca dan lain sebagainya termasuk jadwal terbitannya.
- c) Kolom pembuka: berisikan pengantar dari meja penerbit.
- d) Mempunyai sampul muka dan belakang (*cover*) sebagai daya tarik (*eyes catching*) dilengkapi gambar atau ilustrasi yang menarik dengan kualitas kertas yang baik dan mengkilap.
- e) Editorial atau tajuk rencana: memuat bahasan atau pernyataan sikap dan opini dari pimpinan penerbit atau redaksi tentang sesuatu yang sedang aktual, faktual, dan informasi tengah dibicarakan oleh manajemen bersangkutan.

Majalah perusahaan diperbolehkan memasang iklan, tetapi dibatasi sekitar 10% dari jumlah halaman seluruhnya. Menggunakan bahasa Indonesia-Jurnalistik yang benar.⁴⁹

5) Koran

Meskipun mirip dengan tabloid, tetapi isinya terdiri dari berita yang disisipi dengan tulisan fitur dan ilustrasi.

6) *Bulletin Board* dan Pengumuman Elektronik

Bulletin board merupakan media interal yang lazim digunakan di setiap organisasi. *Bulletin board* merupakan ruang fisik yang menampilkan pengumuman dengan media tradisional dan elektronik. *Bulletin board* menawarkan tempat publik yang bagus untuk memberikan informasi dengan pesan singkat. *Bulletin board* memberikan akses yang cepat untuk memuat

⁴⁹ Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008). Hal. 217.

informasi dan melawan rumor dari sumber internal dan eksternal. *Bulletin board* yang digunakan dalam organisasi dapat berupa *bulletin board* konvensional (papan pengumuman), maupun modern (intranet). *Bulletin board* dapat memberikan akses cepat bagi publik dalam sebuah organisasi untuk mengetahui informasi yang ada dalam sebuah organisasi. Agar efektif, *Bulletin board* memerlukan perhatian rutin dan harus sering diperbaharui.

Media internal merupakan media komunikasi nir massa sebagaimana jenis-jenis komunikasi yang lain harus menimbulkan efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif.

a. Berdasarkan fungsinya:

1) Fungsi Produksi

Fungsi produksi adalah media komunikasi yang berguna untuk menghasilkan informasi contohnya: Komputer pengolah kata (*Word Processor*).

2) Fungsi Reproduksi

Fungsi reproduksi adalah media komunikasi yang kegunaanya untuk memproduksi ulang dan menggandakan informasi contohnya: *Audio tapes recorder* dan *Video tapes*.

3) Fungsi Penyampaian Informasi

Fungsi Penyampaian informasi adalah media komunikasi yang digunakan untuk komunikasi yang dipergunakan untuk menyebarluaskan dan

menyampaikan pesan kepada komunikan yang menjadi sasaran contohnya: Telepon, *Faximile*, dan lain-lain.⁵⁰

b. Fungsi Media Komunikasi

- a. Efektifitas: media komunikasi sebagai sarana untuk mempermudah dalam penyampaian informasi.
- b. Efisiensi: media komunikasi sebagai sarana untuk mempercepat dalam penyampaian informasi.
- c. Konkrit: media komunikasi sebagai sarana untuk membantu mempercepat isi pesan yang mempunyai sifat abstrak.
- d. Motivatif: media komunikasi sebagai sarana agar lebih semangat melakukan komunikasi.⁵¹

E. Pegawai Sebagai Aparatur Negara dan Proses Pelayanan Mahasiswa di Perguruan Tinggi

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut.

Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian

⁵⁰ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004). Hal. 129.

⁵¹ *Ibid.* hal. 221.

tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan.

Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai definisi pegawai.

A.W. Widjaja berpendapat bahwa, Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).⁵²

Selanjutnya A.W. Widjaja mengatakan bahwa, Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.⁵³

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

⁵² A.W. Widjaja, *Administrasi Kepegawaian*. (Jakarta. Rajawali, 2006). Hal. 113.

⁵³ *Ibid*, Hal. 15

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef yang mengatakan bahwa, Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.⁵⁴

Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah, Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁵⁵

Dari definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan ketrampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

Dari beberapa definisi pegawai yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah pegawai mengandung pengertian sebagai berikut:

1. Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa atau imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
2. Pegawai di dalam sistem kerja sama yang sifatnya pamrih.

⁵⁴ Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, (Jakarta, Gunung Agung, 1984). Hal.5.

⁵⁵ *Ibid*, hal.4.

3. Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja (majikan).
4. Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melakukan proses penerimaan.
5. Akan mendapat saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja).

Pengertian pegawai negeri menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan UU No.8 Tahun1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yaitu:

1. Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.
2. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁶

Pegawai negeri terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

⁵⁶ Soewarno Handyaningrat, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, (Jakarta: Gunung Agung, 1999). Hal.147.

Pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Adapun kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam beraktivitas.⁵⁷ Berdasarkan firman Allah SWT:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا اَهْدٰى وَلَا اَلْقَلْبِيْدَ وَلَا ءَامِيْنَ
 اَلْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَبِدُوْا ۚ وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ
 قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا
 عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q. S. Al-Maidah: 2).⁵⁸

⁵⁷ Heri Susanto (2014). “Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mattaram”. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 15, Nomor 2, 88-98.

⁵⁸ Departemen Agama. *Alquran dan Terjemahannya*. (Jakarta: Departemen Agama, 1971). Hal. 157

Menurut Wyckof dalam Purnama mengemukakan kualitas jasa atau pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan mahasiswa atau *stakeholders* di Perguruan Tinggi.⁵⁹

Dalam Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic menyatakan kualitas jasa atau pelayanan yang ditawarkan perusahaan dapat ditingkatkan melalui perlakuan atas unsur-unsurnya. Lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*.⁶⁰

Gronroos dalam Purnama menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi: Kualitas fungsi, yaitu kualitas yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan mahasiswa atau *stakeholders*, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan mahasiswa atau *stakeholders*, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra Perguruan Tinggi dan reputasi di mata mahasiswa atau *stakeholders* di Perguruan Tinggi.⁶¹

Dari batasan yang diberikan oleh pakar di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan mahasiswa di Perguruan Tinggi yang dirasakan mahasiswa atau *stakeholders*. Jika proses pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas

⁵⁹ Purnama, Nursya'bani. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. (Yogyakarta: Ekonisia, 2006). Hal. 19

⁶⁰ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*, (Bandung: Alfabeta, 2007). Hal. 156.

⁶¹ Purnama, Nursya'bani. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. (Yogyakarta: Ekonisia, 2006). Hal. 20.

pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas. pelayanan mahasiswa dapat pula diartikan sebagai kesesuaian dengan pencapaian pendidikan dan kompetensi pendidikan perguruan tinggi berkaitan dengan keseluruhan aktivitas bahwa produk atau layanan akademik yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang direncanakan atau ditetapkan.

H. Teori Yang Digunakan

1. Teori Budaya Organisasi

Terdapat tiga asumsi yang mengarahkan pada teori budaya organisasi yaitu:

1. Anggota-anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai realitas organisasi, yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi. Asumsi yang pertama berhubungan dengan pentingnya orang di dalam kehidupan organisasi. Secara khusus, individu saling berbagi dalam menciptakan dan mempertahankan realitas. Individu-individu ini mencakup karyawan, supervisor, dan atasan. Pada inti dari asumsi ini adalah yang dimiliki oleh organisasi. Nilai adalah standar dan prinsip-prinsip dalam sebuah budaya yang memiliki nilai intrinsik dari sebuah budaya. Nilai menunjukkan kepada anggota organisasi mengenai apa yang penting. Orang berbagi dalam proses menemukan nilai-nilai perusahaan. Menjadi anggota dari sebuah organisasi membutuhkan partisipasi aktif dalam organisasi tersebut. Makna dari simbol-simbol tertentu misalnya, mengapa sebuah perusahaan terus melaksanakan wawancara terhadap calon karyawan ketika terdapat sebuah rencana

pemutusan hubungan kerja besar-besaran dikomunikasikan baik oleh karyawan maupun oleh pihak manajemen. Makna simbolik dari menerima karyawan baru ketika yang lainnya dipecat tidak akan dilewatkan oleh pekerja yang cerdas; mengapa memberikan uang pada karyawan baru ketika yang lama kehilangan pekerjaan mereka? Karyawan memberikan kontribusi dalam pembentukan budaya organisasi. Perilaku mereka sangatlah penting dalam menciptakan dan pada akhirnya mempertahankan realitas organisasi.

2. Penggunaan dan interpretasi simbol sangat penting dalam budaya organisasi. Realitas organisasi juga sebagiannya ditentukan oleh simbol-simbol, dan ini merupakan asumsi kedua dari teori ini. Perspektif ini menggaris bawahi penggunaan simbol di dalam organisasi. Simbol merupakan representasi untuk makna. Anggota-anggota organisasi menciptakan, menggunakan, dan menginterpretasikan simbol setiap hari. Simbol-simbol ini sangat penting bagi budaya perusahaan. Simbol-simbol ini mencakup komunikasi verbal dan nonverbal di dalam organisasi,. Seringkali, simbol-simbol ini mengkomunikasikan nilai-nilai organisasi. Simbol dapat berupa slogan yang memiliki makna. Sejauh mana simbol-simbol ini efektif bergantung tidak hanya pada media tetapi bagaimana karyawan perusahaan mempraktikkannya.

Simbol Budaya Organisasi

<u>Kategori Umum</u>	<u>Tipe/Contoh Spesifik</u>
Simbol fisik	Seni, desain, logo, bangunan, dekorasi,

	pakaian, penampilan, benda material.
Simbol Perilaku	Upacara, ritual, tradisi, kebiasaan, penghargaan, hukuman.
Simbol Verbal	Anekdote, lelucon, jargon, nama, nama sebutan, penjelasan, kisah, mitos, sejarah.

3. Budaya bervariasi dalam organisasi-organisasi yang berbeda, dan interpretasi tindakan dalam budaya ini juga beragam. Asumsi yang ketiga mengenai teori budaya organisasi berkaitan dengan keberagaman budaya organisasi. Sederhana, budaya organisasi sangat bervariasi. Persepsi mengenai tindakan dan aktivitas di dalam budaya-budaya ini juga seberagam budaya itu sendiri.⁶²

2. Teori Informasi Organisasi

Teori informasi organisasi merupakan salah satu teori komunikasi yang membahas mengenai pentingnya penyebaran informasi dalam organisasi untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi tersebut. Teori ini menekankan proses dimana individu mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi.

Teori informasi organisasi memiliki sejumlah asumsi dasar, yaitu:

⁶² West, R dan Turner, L. H. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. (Jakarta: Salemba Humanik, 2009), hal.6-8

1. Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi. Asumsi ini menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi agar dapat berfungsi dengan efektif dan mencapai tujuan mereka.
2. Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasannya. Ketidakjelasan yang dimaksud disini adalah ambiguitas dalam hal informasi yang diterima oleh organisasi.
3. Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi. Dalam upaya mengurangi ambiguitas tersebut, organisasi mulai melakukan aktivitas kerja sama untuk membuat informasi yang diterima dapat dipahami dengan baik.

Untuk mengurangi ketidakjelasan yang muncul dalam penyebaran informasi dalam organisasi, hal yang dapat dilakukan adalah:

1. Menciptakan lingkungan organisasi (*Entactment*) yang merujuk kepada bagaimana informasi akan diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi.
2. Menginterpretasikan input (seleksi) dengan memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi.
3. Pengulangan (retensi) merupakan proses yang menekankan pada hal-hal kecil dengan mendasarkan pada ingatan kolektif dan memungkinkan orang untuk mencapai tujuan.

Keunggulan teori ini adalah kegunaannya yang jelas, yakni lebih mendasarkan pada proses komunikasi daripada peran komunikator itu sendiri. Ini memudahkan peneliti untuk memahami bagaimana proses pertukaran informasi yang terjadi dalam organisasi dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu, teori ini memiliki ruang lingkup yang luas dan telah dijadikan dasar dalam diskusi berbagai bidang ilmu.

Teori informasi organisasi gagal melakukan pengujian konsistensi logis. Salah satu kritik yang muncul adalah keyakinan bahwa orang cenderung diarahkan oleh aturan dan kondisi dalam sebuah organisasi. Di dalam keadaan yang tidak stabil, individu belum tentu menyampaikan informasi yang sama.⁶³

⁶³ West, Richard dan Turner, Lynn H. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. (Jakarta: PT. Salemba Humanik, 2008), hal. 339-349

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian skripsi ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*), yaitu sebuah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, perilaku, fenomena, peristiwa-peristiwa dan pengetahuan atau objek studi. Pendekatan ini menitik beratkan pada pemahaman, pemikiran dan persepsi peneliti.

Studi kasus didefinisikan sebagai fenomena khusus yang dihadirkan dalam suatu konteks yang terbatas (*bounded text*), meski batas-batas antara fenomena dan konteks tidak sepenuhnya jelas.

Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.⁶⁰

Menurut Danzin dan Lincoln, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.⁶¹

⁶⁰ Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995), hal. 62

⁶¹ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2008), hal. 4-5

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak.⁶² Jenis penelitian yang menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena.⁶³

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami serta tidak bisa dilakukan dilaboratorium, melainkan dilapangan. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif, bertujuan untuk mendeskriptifkan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi.⁶⁴ Karena metode yang penulis gunakan adalah metode kualitatif.

Kalau ditinjau dari segi pendekatannya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif yang berusaha mengungkapkan gejala-gejala yang terjadi melalui

⁶² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 1

⁶³ *Ibid*, hal 9-10

⁶⁴ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hal. 26

pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah situasi sosial yang terdiri atas tiga komponen yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas. Objek dari penelitian ini adalah fokus dan tujuan penelitian, yaitu untuk mencari tahu bagaimana Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik dalam Pelayanan kepada Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry.

C. Sumber Data

Sumber data adalah tempat didapatkannya data yang diinginkan. Pengetahuan tentang sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih sumber data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli atau tangan pertama. Data ini diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan nara sumber yang tepat dan menjadikan responden dalam penelitian.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, seperti buku-buku referensi, jurnal ilmiah, artikel dan lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan masalah penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala, pegawai dan staf yang mengetahui informasi secara rinci tentang Model Komunikasi Internal Akademik pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry.

Penelitian yang bersifat kualitatif tidak dikenal adanya populasi, melainkan yang dikenal hanya sampel yang terdiri dari responden yang ditentukan secara *purposive* sesuai dengan tujuan penelitian, dimana yang menjadi responden hanya sumber yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan

informasi yang lebih akurat.⁶⁵ Adapun informan tersebut tercantum dalam tabel di bawah ini:

No	Informan	Jumlah
1.	KaSubbag Akademik Kemahasiswaan & Alumni	1 orang
2.	Pegawai/Staf Bagian Kemahasiswaan	4 orang
JUMLAH TOTAL INFORMAN		5 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian membutuhkan data yang lengkap. Hal ini yang dimaksudkan agar data yang terkumpul benar-benar memiliki nilai validitas dan realibilitas yang cukup tinggi. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta di lapangan.⁶⁶ Adapun teknik atau metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipasi, tujuannya untuk dapat mengakses data yang diperlukan bagi penelitiannya, keberadaan peneliti diketahui oleh subjek yang diteliti dengan terlibat langsung secara aktif.⁶⁷

⁶⁵ Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hal. 56.

⁶⁶ Rusdi Pohan, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Lanarka Publisher, 2007), hal. 57

⁶⁷ Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hal. 56.

Dengan demikian dapat dicermati secara langsung gejala-gejala sosial yang terjadi atau objek penelitian yang disertai dengan pencatatan terhadap sesuatu informasi yang dianggap penting, sehingga melalui observasi ini dapat diperoleh gambaran pesan verbal dan nonverbal pada papan informasi dan benda-benda yang terdapat pada area subjek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Pewawancara akan mengajukan pertanyaan dan yang terwawancarai akan memberikan jawaban atau keterangan yang akan diajukan.⁶⁸

Secara umum wawancara ialah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana dan informan terlibat dalam kehidupan sosial relatif lama.⁶⁹

Dalam penelitian ini digunakan jenis wawancara terstruktur, jenis ini menggunakan seperangkat pertanyaan baku, urutan pertanyaan, kata-kata dan penyajian pun sama untuk semua responden.⁷⁰ Wawancara digunakan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan langsung dari atasan dan bawahan terhadap model komunikasi pegawai akademik dalam pelayanan.

3. Dokumentasi

⁶⁸ Moleong, *Metode Penelitian*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), hal. 186

⁶⁹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 108

⁷⁰ Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), hal.

Teknik dokumentasi adalah suatu cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, atau hukum yang berhubungan dengan penelitian.⁷¹

Dokumentasi yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data yang terkait dengan judul penelitian yang penulis perolehkan diwaktu melakukan observasi dan juga dari arsip akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun, mengkategorikan data, memberi pola atau tema dengan maksud untuk memahami maknanya. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah *kualitatif deskriptif*. Data kualitatif yang diperoleh melalui ketiga pendekatan itu tentu berupa kata-kata, bukan angka. Karena itu deskripsinya membutuhkan penafsiran (interpretasi) untuk mengetahui makna di balik data.⁷²

Dalam menganalisa data yang bersifat kualitatif akan dilakukan melalui tiga tahap yaitu: data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verivication*. Dalam proses reduksi data, bahan yang sudah terkumpul dianalisis, disusun secara sistematis dan ditonjolkan pokok-pokok permasalahannya atau mana yang dianggap penting. Reduksi data merupakan usaha penyederhanaan temuan data dengan cara mengambil inti (substansi) data hingga ditemukan kesimpulan dan fokus permasalahannya. Sedangkan data *display* dilakukan karena data yang

⁷¹ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: Media Grafika, 2006) hal. 191

⁷² L. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Karya, 1989), hal 4-6.

terkumpul begitu banyak (bervariasi) sehingga sulit untuk membandingkan, menggambarkan, bahkan sulit untuk ditarik kesimpulan. Untuk mengantisipasi hal ini bisa dilakukan dengan membuat tipologi, matriks dan sebagainya sehingga semua data yang begitu banyak itu bisa dipetakan (dipilah) dengan jelas.⁷³

Kemudian data yang sudah difokuskan dan ditipologikan (dipolakan) akan disusun secara sistematis untuk disimpulkan sehingga makna data bisa ditemukan. Agar kesimpulan mendalam dan akurat, maka data yang baru bisa digunakan sehingga hasil penelitian diharapkan akan lebih *qualified* dan sempurna.

Melalui tiga tahapan kerja itu peneliti ingin mengungkap secara jelas permasalahan pokok yaitu masalah model komunikasi internal pegawai akademik dalam pelayanan kepada mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry.

G. Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan dari kekeliruan data yang terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi, ketekunan pengamatan, pengecekan teman sejawat.⁷⁴ Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu di luar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data yang sudah ada. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan data observasi, hasil pekerjaan siswa dan hasil wawancara

⁷³ M. B Miles & A. M Huberman, *Qualitative Data Analysis* (Beverly Hills California: Sage Publication, inc., 1984), hal 21

⁷⁴ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 20

terhadap subjek yang ditekankan pada penerapan metode bantuan alat pada efektif membaca. Ketekunan pengamatan dilakukan dengan teknik melakukan pengamatan yang diteliti, rinci dan terus menerus selama proses pembelajaran berlangsung yang diikuti dengan kegiatan wawancara secara intensif terhadap subjek agar data yang dihasilkan yang dihasilkan terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Pengecekan teman sejawat/kolega dilakukan dalam bentuk diskusi mengenai proses dan hasil penelitian dengan harapan untuk memperoleh masukan baik dari segi metodologi maupun pelaksanaan tindakan.⁷⁵

⁷⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 4.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil

Fakultas Dakwah merupakan salah satu dari sembilan fakultas yang terdapat di lingkungan IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang terkenal sebagai jantung hati masyarakat Aceh. Fakultas ini didirikan pada tahun 1968 dan merupakan Fakultas Dakwah pertama di lingkungan IAIN se-Indonesia. Kehadiran Fakultas Dakwah tidak dapat dipisahkan dari salah seorang sosok pemimpin Aceh Prof. A. Hasjmy yang pernah menjabat sebagai Rektor IAIN Ar-Raniry dan Dekan Fakultas Dakwah selama tiga periode (1968-1971, 1971-1975 dan 1975-1977). Dari tokoh pendiri Kota Pelajar Darussalam inilah lahir ide mendirikan Fakultas Dakwah. Ide ini berawal dari pemahamannya terhadap sumber pokok ajaran Islam al-Qur'an dan al-Hadits yang menyebutkan bahwa dakwah merupakan tugas pokok yang harus dilakukan oleh seluruh umat Islam.

Pertama sekali didirikan Fakultas Dakwah hanya memiliki dua jurusan yaitu Jurusan Penerangan dan Penyiaran Agama Islam (PPAI) dan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Masyarakat (BPM). Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan terutama sekali teori-teori keilmuan dakwah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dakwah dalam cakupan yang lebih luas, maka saat ini bertambah menjadi empat jurusan, yaitu: Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI),

Bimbingan dan Konseling Islam (BKI), Manajemen Dakwah (MD) dan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI). Keempat jurusan ini mengembangkan seluruh aspek dakwah dalam berbagai dimensi.

Perkembangan menunjukkan, setelah terjadinya bencana gempa dan tsunami timbul keinginan untuk mengembangkan konsentrasi-konsentrasi baru yang *marketable* dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Aceh sehingga lahir dua konsentrasi baru yaitu Konsentrasi Jurnalistik di bawah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam serta Konsentrasi Kesejahteraan Sosial di bawah Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam.

Tepat pada 1 Oktober 2013 Perguruan Tinggi IAIN Ar-Raniry merubah wajah dan namanya dari Institut menjadi Universitas melalui PERPRES No. 64 Tahun 2013 yang dikeluarkan dan mulai berlaku pada tanggal 1 Oktober 2013 dengan nama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN Ar-Raniry). Begitu juga nama Fakultas Dakwah menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Saat ini Fakultas Dakwah dan Komunikasi genap berusia empat puluh sembilan tahun dan dalam rentang waktu tersebut fakultas ini telah mengalami banyak pengalaman, baik yang sifatnya tantangan dari berbagai aspek maupun dukungan dari berbagai pihak yang menginginkan majunya fakultas ini. Seiring dengan bertambahnya usia, Fakultas Dakwah dan Komunikasi telah menghasilkan ribuan alumni yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia dan bekerja di berbagai instansi pemerintah dan swasta. Kondisi ini menunjukkan bahwa Fakultas Dakwah dan Komunikasi ikut berperan dalam memajukan masyarakat di berbagai sektor

sesuai dengan keahlian yang ada. Hal ini merupakan salah satu bentuk realisasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang harus diwujudkan oleh sebuah lembaga pendidikan yang menjunjung tinggi nilai-nilai pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tanpa ketiga unsur Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut maka nilai sebuah lembaga pendidikan tinggi belum sempurna dan dengan demikian kehadirannya di tengah-tengah masyarakat menjadi kurang diperhitungkan.

Perkembangan kepemimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sejak didirikan adalah sebagai berikut:

- a. A. Hasjmy, (1968-1971, 1971-1975 dan 1975-1977).
- b. Drs. M. Thahir Harun, (1977-1978, 1978-1980 dan 1980- 1982).
- c. Drs. Syahabuddin Mahyiddin, (1982-1985).
- d. Drs. Abdurrahman Ali, (1985-1988).
- e. Drs. M. Hasan Basry, MA (1988-1991).
- f. Drs. Amir Hasan Nasution (1991-1996).
- g. Dr. H. Rusjdi Ali Muhammad, SH (1996-2000).
- h. Dr. H. Rusjdi Ali Muhammad, SH (2000-2001)
- i. Drs. H. Rahman Kaoy (2001-2004)
- j. Dr. Hj. Arbiyah Lubis (2004-2008)
- k. Drs. Maimun Yusuf, M.Ag (2008-2012).
- l. Dr. A. Rani Usman, M.Si (2012-2016)
- m. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd (2016-Sekarang)

2. Stuktur Organisasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Visi Misi dan Tujuan Fakultas Dakwah dan Komunikasi:

➤ Visi:

Menjadi Fakultas yang unggul dalam pengembangan ilmu Dakwah dan komunikasi serta Ilmu-Ilmu sosial berbasis islam.

➤ Misi:

- a. Menciptakan sarjana yang memiliki kompetensi akademik, professional dan berakhlak mulia.
- b. Mengembangkan riset dalam bidang ilmu dakwah dan ilmu-ilmu social berbasis keislaman.
- c. Mentranformasikan nilai-nilai ilmu pengetahuan untuk mencerdaskan masyarakat dalam memperkuat Syariat islam menuju masyarakat yang maju dan mandiri.

➤ Tujuan:

1. Mendidik mahasiswa menjadi sarjana yang memiliki kompetensi akademik, professional dan berakhlak mulia.
2. Mendidik dan menyiapkan sarjana yang terampil dalam mengembangkan penelitian bidang ilmu dakwah dan ilmu-ilmu sosial berbasis keislaman.
3. Melahirkan sarjana yang mampu mentranformasikan ilmu bagi kepentingan agama dan masyarakat.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara mendalam dengan berpedoman pada pertanyaan penelitian/teknik wawancara dan observasi langsung oleh Peneliti turun ke lapangan dengan tujuan agar Peneliti dapat mengetahui data dan mendapatkan dokumentasi secara langsung sehingga akan memudahkan Peneliti dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian.

Peneliti memfokuskan penelitian pada akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam melakukan kegiatan-kegiatan komunikasi dalam organisasi. Dan tentu saja analisis pada fokus penelitian tersebut dikaitkan dengan identifikasi masalah pada Bab I.

Peneliti ingin mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana model komunikasi akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam melayani mahasiswa dengan melihat secara langsung tentang komunikasi yang dilakukan dalam lingkup lembaga tersebut, pada saat melayani dan menyebarkan informasi kepada mahasiswa sehingga dapat diketahui bagaimana arus pesan, peranan jaringan komunikasi yang terjadi sehingga akan dapat menggambarkan model komunikasi organisasi dan sampai akhirnya dapat mengetahui bagaimana akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh tersebut dalam melayani mahasiswa.

Menurut Deddy Mulyana, "Komunikasi organisasi (*organizational communication*) Terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi

kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi Formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk gosip”.⁷⁶

Sama halnya Menurut Goldbaher yang dikutip dari buku R.Wayne Pace & Don F. Faules editor Deddy Mulyana, mendefinisikan Organisasi sebagai “sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung (*interdependent*). “Bila sesuatu saling bergantung, ini berarti bahwa hal-hal tersebut saling mempengaruhi dan saling dipengaruhi satu sama lainnya. Pola dan sifat hubungan organisasi dapat ditentukan oleh jabatan dan peranan yang ditetapkan bagi jabatan tersebut. Ini memberi struktur dan stabilitas kepada organisasi tersebut”.⁷⁷

Peneliti melakukan wawancara dengan lima Orang Informan agar data yang didapatkan lebih akurat dan objektif dalam mempelajari dan memahami tentang akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam melayani mahasiswa.

Berdasarkan wawancara dengan lima Orang Informan, Peneliti kemudian dapat menarik kesimpulan dari data-data hasil Pertanyaan penelitian melalui

⁷⁶ Dedy Mulyana, *ilmu komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 75.

⁷⁷ R.Wayne Pace & Don F Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 33.

wawancara mengenai akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pelayanan mahasiswa, yang meliputi:

1. Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam pelayanan kepada mahasiswa.

Dalam penelitian Komunikasi organisasi akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terdapat pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi yang dilakukan pegawai Akademik baik kepada sesama pegawai maupun dengan mahasiswa melalui beberapa cara, yaitu:

a. Pertemuan formal

Dalam pertemuan formal yang dilakukan dengan cara rapat internal pegawai akan melakukan komunikasi dengan dua arah. Bukan hanya pimpinan yang punya kekuasaan untuk menyampaikan pesan dalam agenda yang hampir rutin dilakukan setiap bulan ini tapi juga pegawai atau staf punya kekuasaan dalam menyampaikan pesan. Saran dan masukan yang akan disampaikan oleh seluruh pegawai dalam rangka perbaikan dan kemajuan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Pesan ini bisa berupa penyampaian masalah, pemecahan masalah atau informasi yang harus disampaikan kepada seluruh pegawai atau mahasiswa.

“Kami melakukan rapat kecil atau rapat internal akademik untuk menyelesaikan masalah atau kendala yang dialami mahasiswa. Apabila masalah yang berat kami langsung melakukan rapat kecil setelah selesai jam kerja. Inilah model komunikasi yang kami lakukan”.⁷⁸

⁷⁸Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017

“Komunikasi yang kami lakukan adalah komunikasi langsung kepada seluruh pegawai. Apabila jauh baru kami menggunakan media. Kami juga menggunakan bahasa-bahasa isyarat untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahpahaman. Intinya kami tidak saling menyindir dalam berkomunikasi”.⁷⁹

“Komunikasi yang kami gunakan dengan komunikasi yang baik apabila ada mahasiswa yang datang ke kami. Kami akan menanyakan keperluan mereka dengan baik”.⁸⁰

b. Pertemuan informal

Pertemuan informal yang dilakukan pegawai biasanya terjadi di kantin pada waktu jam istirahat. Pesan yang disampaikan membahas masalah pribadi atau masalah yang dialami mahasiswa mengenai informasi yang ada di fakultas. Pegawai sering menggunakan waktu itu untuk melakukan komunikasi yang bisa dibicarakan secara serius nantinya dalam pertemuan formal. Pertemuan informal ini juga atas inisiatif pegawai sendiri guna untuk keakraban agar kekompakan dalam bekerja itu terus terjaga.

“Ini yang simpel kan biasa kita makan mie yok ramai-ramai kita beli apa. Tapi ini tidak formal. Kami buat agar kami saling akrab jangan ada sesama kami pegawai agar komunikasinya tidak berkurang”.⁸¹

Komunikasi internal diperlukan dalam setiap kegiatan dan dilaksanakan oleh semua bagian dan lapisan yang ada di dalam kantor, yakni antara pegawai satu dengan pegawai yang lain baik dari bagian yang sama maupun bagian yang berbeda, baik antara sesama kepala bagian, sesama pimpinan, sesama bawahan, maupun antara

⁷⁹Data diperoleh dari wawancara dengan Mutazam (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 3 Mei 2017

⁸⁰Data diperoleh dari wawancara dengan Hasballah (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 03 Juni 2017

⁸¹Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017

pimpinan dengan bawahan. Komunikasi internal hanya terjadi di dalam kantor, demikian juga di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Komunikasi internal yang dilakukan pada Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi untuk memperlancar arus informasi dan mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan terhadap mahasiswa dalam bidang akademik. Pelaksanaan komunikasi internal yang dilakukan pegawai di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah berjalan optimal. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Erna Hasry selaku kepala sub bagian akademik bahwa:

“Komunikasi internal di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi tidak hanya satu arah namun juga dua arah sehingga informasi yang disampaikan dan diterima sudah optimal. Antara pegawai dengan pimpinan memberikan umpan balik sehingga kesalahpahaman sangat jarang terjadi mengenai penerimaan pesan. Pegawai tetap berusaha untuk melakukan komunikasi yang lebih baik lagi untuk melayani mahasiswa”.⁸²

Perasaan canggung antar pimpinan dan pegawai tidak ada lagi sehingga komunikasi internal dalam lembaga ini sudah tidak ada lagi terbangun antar pegawai maupun pimpinan dalam bekerja. Hal ini seperti yang diungkapkan dalam wawancara bahwa:

“Komunikasi internal antar pegawai sangat baik di sini. Antara Kepala Pimpinan dengan kami pegawai sudah sangat akrab, tidak ada rasa canggung lagi dalam menyampaikan ide atau masalah karena kami memang sudah lama saling kenal. Ini juga yang buat kami bagus komunikasinya”.⁸³

⁸²Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017

⁸³Data diperoleh dari wawancara dengan Muhammad Zaki (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 22 Mei 2017

Dengan demikian dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi internal di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi secara keseluruhan sudah optimal. Hal ini dikarenakan sudah terbangunnya komunikasi yang baik dan efektif. Namun demikian, seluruh pegawai berusaha untuk berkomunikasi dengan lebih baik lagi guna mencapai tujuan dalam melayani mahasiswa.

Komunikasi internal yang dilakukan Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja staf atau pegawai. Apalagi komunikasi yang dilakukan pimpinan memakai gaya komunikasi persuasif sehingga peranan komunikasi internal sangat berdampak terhadap reaksi staf dalam melayani kebutuhan dan permasalahan yang dialami mahasiswa.

“Jelas sangat berpengaruh komunikasi internal di sini. Apalagi dengan pimpinan kami di sini tidak pernah berbicara yang kasar. Dalam artian komunikasi kami di sini semua baik, tidak ada yang saling mengejek atau menghina. Semua menggunakan bahasa yang baik sehingga kami di sini lebih terpacu untuk melayani mahasiswa walaupun ada satu-dua mahasiswa yang buat kesal”.⁸⁴

Hal ini juga diperkuat oleh staf akademik lainnya:

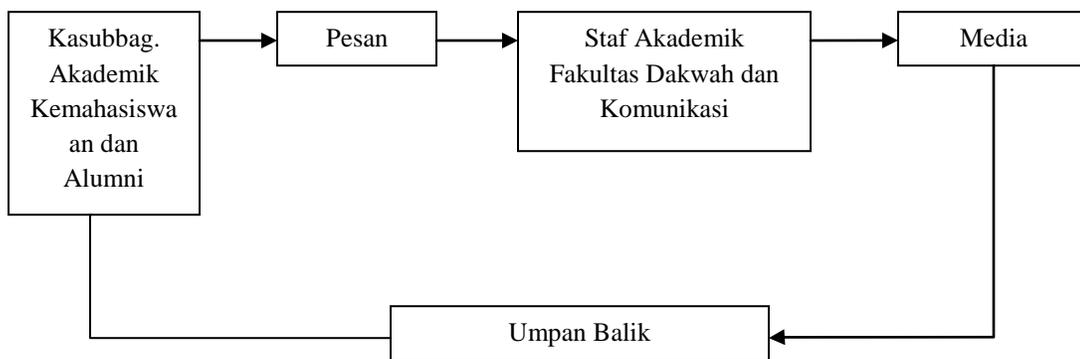
“Jelaslah. Komunikasi sangat berpengaruh terhadap kami yang bekerja di sini. Kami saling tukar pendapat dan ide di sini baik sesama kami staf atau juga langsung sama Kepala. Jadi kalau ada masalah komunikasi internal ini bisa menjadi solusi karena saling berbagi. Jadi sangat berpengaruh komunikasi internal itu”.⁸⁵

⁸⁴Data diperoleh dari wawancara dengan Mutazam (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 31 Mei 2017

⁸⁵Data diperoleh dari wawancara dengan Hasballah (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 03 Juni 2017

2. Media Internal yang digunakan

Untuk menunjang komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam pelayanan mahasiswa terdapat banyak media. Ini semua tergantung bagian atau lembaga mana yang akan menyampaikan pesan kepada mahasiswa tersebut. Model arus pesan akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam bentuk skema sederhana adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1: Model Arus Pesan

Diantara media tersebut adalah:

a. Media Nirmassa

Media nirmassa adalah media yang sarasanya tunggal. Media ini berupa telepon, surat, telegrap, plakat dan lain-lain. Dalam Akademik Fakultas dakwah dan Komunikasi media yang sering digunakan untuk mempublikasi informasi adalah melalui telepon, surat, dan portal mahasiswa (*Email*).

“Sekarang kita sudah ada *Handphone*, kita bisa *WhatsApp* atau langsung sms atau juga telpon”.⁸⁶

⁸⁶Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017

”Sekarang sudah mudah ada *WhatsApp*, kita *WhatsApp* di grup kalau ada masalah. Kalau surat biasanya kita kasih ke dosen, contoh surat untuk dosen agar menyerahkan soal ujian”.⁸⁷

“Saya yang pegang portal mahasiswa semua jurusan. Jadi kalau ada permasalahan di KRS bisa langsung meng-emailkan kami di portal tersebut, jadi tidak susah lagi sekarang. Sudah enak berkomunikasi dengan kami di sini. Banyak mahasiswa yang email kami kalau ada kesalahan KRS”.⁸⁸

b. Media massa

Media massa adalah media komunikasi yang ditujukan kepada orang banyak. Media ini berupa radio, televisi, spanduk, internet, surat kabar, majalah, pamflet dan lain-lain. Dalam membangun komunikasi yang baik dan efektif di internal akademik, staf akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi juga menggunakan media-media komunikasi untuk memberikan informasi kepada sesama staf atau pegawai, dosen atau dalam hal ini mahasiswa, diantaranya yaitu spanduk dan selebaran yang biasa ditempel di mading kampus atau papan pengumuman kampus.

“Kami buat spanduk untuk informasi kepada orang banyak termasuk untuk kami juga. Kemudian selebaran yang kami tempel di mading atau papan pengumuman dan di kaca depan itu. Walaupun kami informasi itu ditujukan kepada kami juga dan di internal sudah tahu kami tetap tempelkan”.⁸⁹

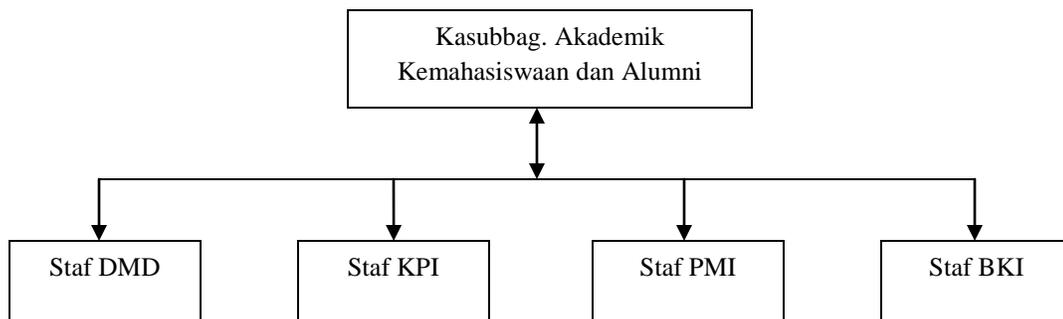
⁸⁷Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017

⁸⁸Data diperoleh dari wawancara dengan Muhammad Zaki (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 22 Mei 2017

⁸⁹Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017

3. Pola Komunikasi Internal antara Atasan ke Bawahan dan Bawahan ke Atasan.

a. Pola Komunikasi Internal di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap subjek penelitian mengenai penggunaan pola komunikasi internal (komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi vertikal ke atas dan komunikasi horizontal) di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2: Pola Atasan dan Bawahan

1) Komunikasi Vertikal Ke Bawah

Berdasarkan hasil observasi bahwa pola komunikasi vertikal ke bawah di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai berikut:

- a) Pertama komunikasi mengalir dari atasan kepada bawahan, baik dimulai dari Kasubbag Akademik kepada Staf, dan Staf kepada mahasiswa.
- b) Komunikasi ke bawah dilaksanakan dengan pemberian perintah oleh pimpinan terkait dengan rencana program atau tugas-tugas yang akan dilaksanakan.

- c) Pimpinan memberikan pedoman, petunjuk atau keterangan kepada bawahan dalam melaksanakan tugasnya dengan tujuan memberikan kemudahan kepada para bawahan sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan sesuai prosedur.
- d) Bentuk dari adanya komunikasi ke bawah di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah ketika rapat evaluasi dan setiap hari dalam kondisi informal.

Hal ini sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti dengan Erna Hasry selaku Kepala Sub Bagian Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

“Komunikasi yang saya lakukan dengan staf banyak hal dan dalam kondisi apapun saya selalu berkomunikasi termasuk juga di jam istirahat. Ya seperti saya katakan tadi kita bisa gunakan Handphone kalau dalam keadaan penting sekali, ini terjadi kalau di luar jam kerja. Komunikasi yang saya berikan ya berupa perintah kerja sebagai pimpinan, kemudian memberikan pedoman atau petunjuk jika ada pekerjaan yang mereka tidak mengerti”.⁹⁰

- 2) Komunikasi vertikal ke atas berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pola komunikasi vertikal ke atas di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai berikut:

- a) Komunikasi mengalir dari bawahan kepada atasan dari hierarki wewenang yang lebih rendah ke hierarki wewenang yang lebih tinggi. Dimulai dari Mahasiswa kepada Staf Akademik, Staf Akademik kepada Kasubbag Akademik.

⁹⁰Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017

b) Sebagai bentuk dari adanya komunikasi ke atas berupa laporan pertanggungjawaban pekerjaan dan setiap pegawai berhak mengajukan ide, pendapat, usulan, kritik dan saran kepada atasan mengenai hal-hal yang terkait dengan masalah pekerjaan.

“Biasanya mahasiswa yang pertama menyampaikan komunikasi kepada kami tentang masalah akademik mereka. Kami akan layani, kalau kami tidak bisa salah satu di antara kami akan berbicara dengan kepala di saat itu juga. Tapi kalau seandainya tidak terselesaikan kami akan bawa ke rapat evaluasi kami secepatnya kami adakan. Kemudian kami bisa jadikan komunikasi ini kepada atasan berupa ide atau saran atau usulan sebagai solusi untuk masalah yang ada”.⁹¹

“Kami biasanya setiap hari dan langsung ngomong sama kak erna kalau ada ide atau masalah. Jadi tidak mesti dalam rapat kami bisa sampaikan saran atau pendapat kami”.⁹²

“Langsung saja kami komunikasinya kalau ada masalah sama atasan kami. Kalau kak Erna tidak ada di tempat kami bisa Chat WhatsApp di Group langsung untuk mendiskusikannya”.⁹³

"Selama ini kalau kami komunikasi dengan atasan kami itu hampir selalu terjadi setiap hari dan dalam keadaan bebas seperti ini. Ada masalah, kami langsung laporkan sama atasan apalagi ruang atasan kami tidak ada penghalang untuk kami menyampaikan sesuatu. Ide, pendapat atau kritikan kami tetap berikan kepada atasan kami baik dalam keadaan langsung maupun tidak langsung”.⁹⁴

3) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan salah satu wujud dari pola komunikasi internal di Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang perlu mendapatkan

⁹¹Data diperoleh dari wawancara dengan Muhammad Zaki (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 22 Mei 2017

⁹²Data diperoleh dari wawancara dengan Mutazam (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 31 Mei 2017

⁹³Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017

⁹⁴Data diperoleh dari wawancara dengan Hasballah (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 3 Juni 2017

perhatian yang lebih baik agar memperlancar arus informasi dan tidak terjadi kesalahpahaman baik antara sesama pengawas internal, sesama kepala bagian maupun sesama pegawai setingkat. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan beberapa subyek penelitian, seperti yang diungkapkan beberapa Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi mengenai pola komunikasi antar pegawai, beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Ya kami berkomunikasi setiap hari. Walaupun yang kami bicarakan kebanyakan ulok itu agar kami tidak stres saja. Yang penting kami bisa saling membantu, ketika kami keluar (izin) kami dengan memberitahukan kepada mahasiswa kemana kami pergi atau mengambil alih kerja kami untuk sementara waktu. Apa lagi saya yang menjadi operator portal mahasiswa otomatis semua mahasiswa yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi saya yang tangani walaupun awal melapor kepada staf lainnya. Otomatis staf lain akan bicara dengan saya masalah yang dialami mahasiswa”.⁹⁵

“Komunikasi sesama kami selalu kami lakukan. Karena kami saling mempengaruhi walaupun kami memegang jurusan yang berbeda-beda. Pada intinya kerja dan tugas kami sama ya komunikasi sesama kami harus dibangun untuk meningkat pelayanan kepada mahasiswa”.⁹⁶

C. Analisis Data

Setelah data yang penulis sajikan terkumpul, maka selanjutnya data yang penulis dapatkan dianalisis untuk mengetahui bagaimana model komunikasi internal pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam Pelayanan Mahasiswa. Menurut Miles and Hugberman menjelaskan analisis data kualitatif merupakan upaya

⁹⁵Data diperoleh dari wawancara dengan Muhammad Zaki (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 22 Mei 2017

⁹⁶Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017

yang berlanjut, berulang dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambar keberhasilan secara berurutan.⁹⁷

1. Model Komunikasi Internal Pegawai

Berdasarkan data yang penulis peroleh dapat diketahui bahwa model komunikasi internal pegawai akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dalam pelayanan mahasiswa dilakukan dalam model komunikasi formal dan informal. Adapun model komunikasi formal terjadi dalam keadaan resmi dan disengaja untuk menyelesaikan masalah yang terjadi atau mengevaluasi program yang telah dilakukan. Sedangkan dalam model komunikasi informal dapat dilihat melalui interaksi yang terjadi saat koordinasi tugas-tugas para pegawai dan tindakan pemecahan masalah secara spontan dan tanpa disengaja atau dipersiapkan terlebih dahulu.⁹⁸

2. Media Internal yang Digunakan

Untuk menunjang komunikasi pegawai akademik menggunakan banyak media. Media komunikasi yang sangat dominan adalah *Handphone*. Secara rinci penulis akan menuliskan media yang digunakan oleh pegawai akademik, yaitu:

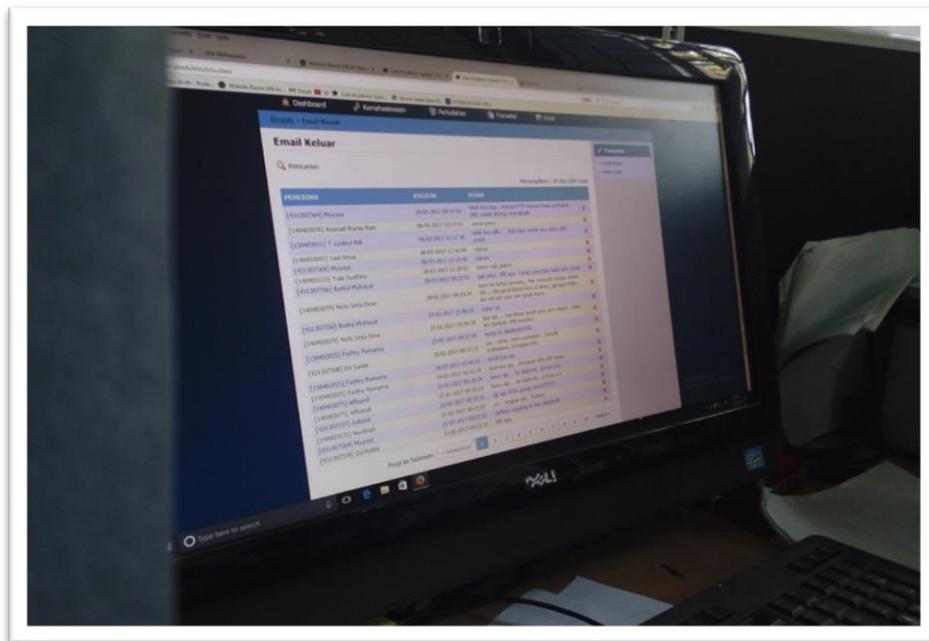
⁹⁷ Miles and Huberman. *Qualitative Data Analysis* (Beverly Hills California: Sage Publication, inc. 1992), hal. 20.

⁹⁸ Adhi Iman Sulaiman, *Model Komunikasi Formal dan Informal dalam Proses Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat*, 2013. *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol. 16 No. 2, Desember 2013: 173-188.

a. Media Nirmassa

Media nirmassa adalah media yang digunakan untuk tujuan tunggal. Media ini digunakan untuk memberikan informasi atau pesan kepada satu orang komunikasi saja. Bentuk media nirmassa yang digunakan pegawai akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah Handphone, surat, portal mahasiswa.⁹⁹

Handphone digunakan oleh pegawai akademik untuk melakukan panggilan atau mengirim pesan kepada staf atau atasan yang tidak ada ditempat dan dalam kondisi yang sangat dibutuhkan. Surat digunakan apabila ada kegiatan yang harus diikuti atau pegawai tidak bisa masuk pada waktu jam kerja.



Gambar 4.3: Portal

⁹⁹ Ahmad Tamrin Sikumbang, *Komunikasi Bermedia, Jurnal Iqra'* Volume 08 No.01 Mei, 2014.

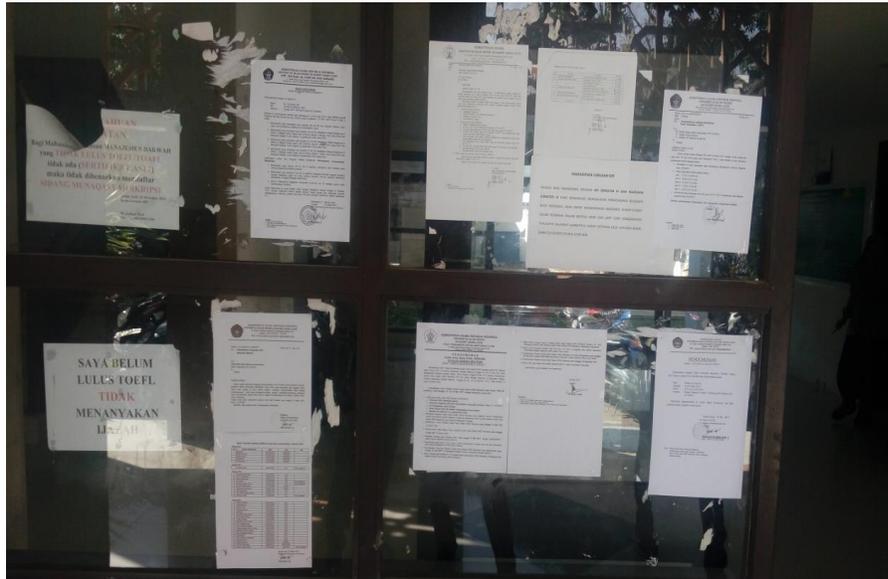
b. Media Massa

Media massa adalah yang digunakan untuk memberikan pesan kepada komunikan dalam bentuk banyak. Media massa banyak bentuk diantara media cetak, media elektronik dan internet. Dalam penelitian ini peneliti mendapati media yang digunakan pegawai akademik di internal mereka adalah spanduk dan selebaran.

Spanduk digunakan untuk memberikan informasi atau pesan kepada mahasiswa atau dosen tentang jadwal kegiatan akademik yang di tempelkan di dinding fakultas Dakwah dan Komunikasi tepatnya di depan akademik itu sendiri. Selebaran biasanya digunakan memberikan informasi kepada seluruh civitas akademik yang ditempel di mading kampus, papan pengumuman atau kaca jendela.



Gambar 4.4: Spanduk



Gambar 4.5: Mading

3. Pola Komunikasi Pegawai Internal

Berdasarkan data yang penulis peroleh dapat diketahui bahwa pola Komunikasi internal Pegawai akademik dalam pelayanan mahasiswa pegawai dilakukan dalam bentuk komunikasi vertikal dan horizontal. Adapun bentuk komunikasi vertikal terlihat adanya instruksi tugas, ideologi, dan balikan. Sedangkan dalam bentuk komunikasi horizontal dapat dilihat melalui interaksi yang terjadi saat koordinasi tugas-tugas para pegawai dan tindakan pemecahan masalah secara bersama-sama.

Komunikasi Vertikal

a) Instruksi tugas

Instruksi tugas yang dimaksudkan disini adalah Kepala mampu memberikan pesan secara jelas kepada para pegawainya mengenai apa yang diharapkan dan bagaimana semestinya melakukannya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Erna, tampak bahwa instruksi yang dilakukan dalam bentuk lisan, dimana perintah dan himbauan disampaikan langsung kepada pegawai. Menurut analisa penulis, instruksi yang dilakukan Kasubbag Akademik telah berjalan sesuai dengan harapan organisasi. Kasubbag sebagai komunikator menentukan tugas apa dan bagaimana tugas tersebut dilakukan pegawai, sesuai dengan apa yang diharapkan. Pesan yang disampaikan bervariasi seperti perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual, dan sebagainya. Sedangkan dalam bentuk himbauan, tampak pada pernyataan beliau yang menyampaikan bahwa segala sesuatu yang sebelumnya sudah dinilai baik agar dilanjutkan dan tetap menjaga keharmonisannya.¹⁰⁰

Instruksi tugas yang diberikan Kasubbag, seharusnya tidak hanya sebatas menggambarkan garis besarnya saja tetapi harus memberikan informasi secara jelas dan spesifik kepada pegawai. Jika informasi yang diberikan tidak jelas dan hanya sebagian, maka dikhawatirkan pegawai akan menyisakan pertanyaan yang sebenarnya takut untuk diutarakan karena malu bertanya dan takut dianggap bodoh oleh pemimpin. Akibatnya akan membuat rasa percaya diri pegawai runtuh dan akhirnya

¹⁰⁰ Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017

pemimpin berpikir pegawai tidak mampu mengerjakan tugasnya. Sebenarnya pegawai membutuhkan lebih banyak informasi agar bisa mengerjakan tugas dengan baik.

Menurut Arni Muhammad dalam bukunya *Komunikasi Organisasi* menambahkan karena adanya gangguan dalam penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan maka pimpinan perlu memperhatikan cara-cara penyampaian pesan yang efektif, diantaranya adalah pimpinan hendaknya sanggup memberikan informasi kepada pegawai apabila dibutuhkan mereka. Jika pimpinan tidak mempunyai informasi yang dibutuhkan mereka maka perlu mengatakan terus terang dan berjanji akan mencarikannya.¹⁰¹

b) Ideologi

Seperti yang telah utarakan bahwa tugas pokok dari akademik adalah mewujudkan pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa. Maka, tugas yang dilaksanakan pegawai tentunya mewujudkan pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa. Kasubbag perlu menyampaikan pesan ideologi berupa ide dan masukan kepada para pegawai, seperti masukan untuk penggunaan kata-kata yang tepat pada saat melayani mahasiswa.

Menurut analisa penulis, bahwa kegiatan mengkomunikasikan pesan secara ideologi telah mampu disampaikan Kasubbag. Hal ini tampak pada pelaksanaan kerja yang berjalan dengan lancar sehingga mampu meningkatkan kredibilitas dari Sub

¹⁰¹ Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 112.

Bagian Akademik itu sendiri. Pemahaman pesan ideologi akan mampu tersampaikan jika pemimpin menggiring pesan tanpa paksaan.

c) Balikan

Balikan yang dimaksud disini adalah pesan yang disampaikan Kasubbag Akademik tentang ketepatan pegawai dalam melakukan pekerjaan atau informasi tentang hasil kerja pegawai yang disampaikan Kasubbag, baik itu berupa kritikan maupun pujian.¹⁰² Menurut analisa penulis, kegiatan mengkomunikasikan pesan secara balikan telah berjalan sesuai dengan harapan organisasi. Beliau mampu meluruskan hal yang sifatnya kecil tetapi berdampak besar. Respon yang baik dari Kasubbag juga penting untuk diperhatikan, guna untuk menambah semangat kerja pegawai. Dari pandangan inilah terlihat bahwa seorang pemimpin harus mampu menjadi pendengar yang aktif, pendengar yang mampu menganalisis setiap informasi yang berasal dari manapun. Kepekaan terhadap permasalahan dan isu yang sedang berkembang mutlak diperlukan.

Komunikasi Horizontal

a) Koordinasi tugas-tugas

Koordinasi yang dilakukan para pegawai tampak pada sikap saling memberikan informasi, seperti memberikan tanggapan tentang tugas atau masalah-masalah yang masuk dan saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas atau masalah-masalah itu. Menurut analisa penulis, koordinasi yang dilakukan pegawai

¹⁰² Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017.

telah berjalan sesuai dengan harapan organisasi. Keterkaitan proses penyelesaian tugas, membuat satu sama lainnya saling berinteraksi. Sebagaimana diketahui, manusia mempunyai kebutuhan berafiliasi yaitu ingin menjadi bagian dari suatu kelompok untuk dapat berinteraksi sosial. Manusia tidak hanya bersosialisasi dalam kerangka tugas/pekerjaan saja, akan tetapi dalam kaitan lingkungan sehari-hari di luar tugas-tugas rutin. Semakin banyak pekerjaan individu-individu atau unit-unit yang berlainan tetapi erat hubungannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya koordinasi.

Berbagai tujuan dari komunikasi horizontal juga dikemukakan oleh Arni Muhammad dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Organisasi*, salah satunya adalah dapat menyelesaikan konflik antara anggota, menjamin pemahaman yang sama, serta mengembangkan sokongan interpersonal.¹⁰³ Berdasarkan tujuan di atas maka komunikasi horizontal dapat dilakukan dalam kegiatan rapat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Erna Hasry, diketahui bahwa kegiatan rapat evaluasi adalah salah satu cara untuk mengetahui segala permasalahan yang ada, sebagai wadah yang menampung pendapat, masukan serta penyampaian solusi yang diberikan Kasubbag. Rapat ini berjalan secara demokratis karena setiap pegawai berhak mengajukan pertanyaan, pendapat, masukan dan kritikan terhadap

¹⁰³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal 122.

permasalahan yang terjadi. Biasanya hal yang disampaikan pegawai berupa pendapat tentang cara pelayanan terhadap mahasiswa dan penyampaian keluhan mahasiswa.¹⁰⁴

b) Semangat Kerja

Pola komunikasi Kasubbag dalam membangun motivasi kerja pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, dalam penilaian penulis sangat baik sebab pola komunikasi Kasubbag mampu membangun rasa semangat kerja pegawai. Hal ini terlihat dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Dewi yang menjelaskan bahwa interaksi yang baik antar sesama pegawai, dan fasilitas yang mendukung dapat mewujudkan pelayanan terhadap mahasiswa secara maksimal. Menurut analisa penulis, apresiasi yang diberikan Kasubbag direspon secara positif oleh para pegawai. Semangat kerja juga tampak pada kebersamaan pegawai. fungsi koordinasi dan kerjasama.¹⁰⁵

c) Adanya kemampuan dalam berinteraksi

Pola komunikasi internal akademik juga mampu membangun interaksi yang baik. Hal ini tampak pada hasil wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Zaki, dimana sikap saling menghargai dan saling bekerja sama mampu diterapkan pegawai sebagai upaya menjalin interaksi yang baik. Berdasarkan analisa penulis, interaksi yang terjadi diantara sesama pegawai dan Kasubbag mampu terjalin dengan baik. Pola komunikasi internal yang dilakukan pegawai mampu membangun interaksi yang

¹⁰⁴ Data diperoleh dari wawancara dengan Erna Hasry, S.Si (Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan dan Alumni) pada tanggal 22 Mei 2017.

¹⁰⁵ Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017.

baik dilingkungan akademik untuk melayani mahasiswa. Hal ini tampak pada kegiatan pelaksanaan kerja yang baik, saling membantu, saling menanggapi dan saling memberikan saran demi kemajuan bersama. Mampu berkomunikasi, berarti mampu mengeluarkan pendapat dengan baik sehingga orang atau pihak lain dapat menerima dengan baik dan memiliki pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan.¹⁰⁶

d) Adanya dorongan untuk mengatasi permasalahan

Pola komunikasi internal yang dilakukan pegawai akademik mampu mengatasi permasalahan yang ada. Dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Nur Dewi, diketahui bahwa dorongan mengatasi permasalahan yang ada terlihat dari sikap pegawai dalam menyikapi dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi, yakni saling membantu dan adanya keinginan untuk cepat menyelesaikan permasalahan. Adanya tindakan mau mendengarkan, memberi tanggapan, mengajukan nasihat dan saling berkomunikasi merupakan dorongan untuk mengatasi permasalahan. Ini berarti pegawai mampu menyadari bahwa menjaga lingkungan kerja agar tetap nyaman dan harmonis sangatlah penting. Kasubbag juga melakukan pertemuan rapat atau diskusi yang menjadi wadah dalam pencarian solusi dan pemecahan masalah secara bersama-sama.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Data diperoleh dari wawancara dengan Muhammad Zaki (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 22 Mei 2017.

¹⁰⁷ Data diperoleh dari wawancara dengan Nur Dewi (Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi) pada tanggal 30 Mei 2017.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai model komunikasi internal pegawai Akademik dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, bahwa model komunikasi yang diterapkan pegawai akademik dalam melayani mahasiswa cukup berhasil. Dari hasil penelitian, dibuat beberapa catatan sebagai kesimpulan akhir, diantaranya:

Model komunikasi internal pegawai berdasarkan data yang penulis peroleh dapat diketahui bahwa model komunikasi internal pegawai akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dalam pelayanan mahasiswa dilakukan dalam model komunikasi formal dan informal. Adapun model komunikasi formal terjadi dalam keadaan resmi dan disengaja untuk menyelesaikan masalah yang terjadi atau mengevaluasi program yang telah dilakukan. Sedangkan dalam model komunikasi informal dapat dilihat melalui interaksi yang terjadi saat koordinasi tugas-tugas para pegawai dan tindakan pemecahan masalah secara spontan dan tanpa disengaja atau dipersiapkan terlebih dahulu.

Media internal yang digunakan untuk menunjang komunikasi pegawai akademik menggunakan banyak media. Media komunikasi yang sangat dominan adalah Handphone. Secara rinci penulis akan menuliskan media yang digunakan oleh pegawai akademik, yaitu:

a. Media Nirmassa

Media nirmassa adalah media yang digunakan untuk tujuan tunggal. Media ini digunakan untuk memberikan informasi atau pesan kepada satu orang komunikasi saja. Bentuk media nirmassa yang digunakan pegawai akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah Handphone, surat, portal mahasiswa.

Handphone digunakan oleh pegawai akademik untuk melakukan panggilan atau mengirim pesan kepada staf atau atasan yang tidak ada ditempat dan dalam kondisi yang sangat dibutuhkan. Surat digunakan apabila ada kegiatan yang harus diikuti atau pegawai tidak bisa masuk pada waktu jam kerja.

b. Media Massa

Media massa adalah yang digunakan untuk memberikan pesan kepada komunikan dalam bentuk banyak. Media massa banyak bentuk diantara media cetak, media elektronik dan internet. Dalam penelitian ini peneliti mendapati media yang digunakan pegawai akademik di internal mereka adalah spanduk dan selebaran.

Pola komunikasi pegawai internal berdasarkan data yang penulis peroleh dapat diketahui bahwa pola Komunikasi internal Pegawai akademik dalam pelayanan mahasiswa pegawai dilakukan dalam bentuk komunikasi vertikal dan horizontal. Adapun bentuk komunikasi vertikal terlihat adanya instruksi tugas, ideologi, dan balikan. Sedangkan dalam bentuk komunikasi horizontal dapat dilihat melalui interaksi yang terjadi saat koordinasi tugas-tugas para pegawai dan tindakan pemecahan masalah secara bersama-sama.

B. Saran

1. Untuk pegawai akademik agar lebih meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama di bagian portal mahasiswa.
2. Untuk pegawai akademik agar memberikan kesan yang baik sebelum mahasiswa berinteraksi dengan pegawai.
3. Untuk pimpinan Fakultas, khususnya Dekan Dakwah dan Komunikasi agar memberikan apresiasi kepada pegawai akademik yang berprestasi agar memacu semangat kerja pegawai.
4. Untuk Kasubbag Akademik, agar tidak menempel pengumuman di kaca jendela yang dapat merusak keindahan Fakultas.
5. Untuk mahasiswa agar memperdalam penelitian ini di bidang komunikasi eksternal akademik dalam mencapai tujuan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Iman Sulaiman, *Model Komunikasi Formal dan Informal dalam Proses Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat*. Jurnal Penelitian Komunikasi Vol. 16 No. 2, Desember 2013.
- Ahmad Tamrin Sikumbang, *Komunikasi Bermedia*, Jurnal Iqra' Volume 08 No.01 Mei, 2014.
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- , *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- , *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Arikanto, Suhaimi, *Prosedur penelitian suatu praktek*, Jakarta: Aneka Cipta, 2002.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2003.
- , *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Chairuddin P. Lubis, *Implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam Mendukung Disiplin Nasional*, Jurnal Ilmiah, Dalam. e-USU Repository, 2004
- Dedy Mulyana, *ilmu komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- Departemen Agama. *Alquran dan Terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama, 1971.
- Edy Sutrisno. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda, 2003.
- , *Ilmu komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda, 2006.
- Fandi Tjiptono, 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik*. Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010.

- H.A.W. Widjaja. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Hartono, *Prinsip-Prinsip Pelayanan*, Lhokseumawe: Fisip Universitas Malikussaleh, 2000.
- Handayaniinggrat, *Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Mitra Pusaka, 2000.
- Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Heri Susanto. "Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mattaram". *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 15, Nomor 2, 2014.
- Jirre Victori Manopo, *Peran Komunikasi Dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan Cv. Magnum Sign And Print Advertising Samarinda*, 2014. *eJournal Ilmu Komunikasi* Volume 2, Nomor 3, 2014.
- Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*, (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2008.
- , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2009.
- , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2005.
- , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1989.
- Lukman Sampara, *Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta: Pelayanan Prima, 1999.
- Mudjiono, Yoyon. *Diklat Kuliah Ilmu Komunikasi*. Surabaya: Laboratorium PPAI Fakultas Dakwah, 1992.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.
- , *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.

- , *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- M. B Miles & A. M Huberman, *Qualitive Data Analisys*. Baverly Hills California: Sage Publication, inc, 1984.
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Aksara, 1998.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung, 1984.
- Mustika. *Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Komitmen Keorganisasian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Btpn Tbk Kcp Pasar Baru Merangin*, 2013. *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 1 No.3 Juli-September 2013.
- Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Media Grafika, 2006.
- Purnama, Nursya'bani. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia, 2006.
- R.Wayne Pace & Don F Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Rusdi Pohan, *Metodologi Peneltian Pendidikan*, Yogyakarta: Lanarka Publisher, 2007.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relatoins & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008.
- , *Ilmu komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda, 2004.
- Sentot Imam Wahjono. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
Bandung: Alfabeta, 2013.

Sutopo, *Islam Dan Politik Orde Baru*, Jakarta: Rajawali Press, 2001.

Soewarno Handyaningrat, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: Gunung Agung, 1999.

West, R dan Turner, L. H. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*.
Jakarta: Salemba Humanik, 2009.

-----, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*.
Jakarta: Salemba Humanik, 2009.

Yusuf, Syamsu. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Taufik Hidayat
2. Tempat / Tgl. Lahir : Pantan Makmur /07 September 1993
Kecamatan Krueng Sabee Kabupaten/Kota Aceh Jaya
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. NIM / Jurusan : 411106222 / Komunikasi dan Penyiaran Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Kp. Blang
 - a. Kecamatan : Krueng Sabee
 - b. Kabupaten : Aceh Jaya
 - c. Propinsi : Aceh
8. Email : acehjaya577@gmail.com

Riwayat Pendidikan

9. MI/SD/Sederajat Tahun Lulus 2005
10. MTs/SMP/Sederajat Tahun Lulus 2008
11. MA/SMA/Sederajat Tahun Lulus 2011
12. Diploma Tahun Lulus

Orang Tua/Wali

13. Nama ayah : jufri (alm)
14. Nama Ibu : Nilawati
15. Pekerjaan Orang Tua : wiraswasta
16. Alamat Orang Tua : Kp. Blang
 - a. Kecamatan : Krueng Sabee
 - b. Kabupaten : Aceh Jaya
 - c. Propinsi : Aceh

Banda Aceh, 21 Juli 2017
Peneliti,

(Taufik Hidayat)