

## AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MALUNDA KABUPATEN MAJENE

IBNU TASLIM, ASNI DJAMERENG, RAHMAWATI HARUNA

Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Alauddin Makassar

Email: Taslimanainnu@gmail.com; asni.djamereng@uin-alauddin.ac.id;

Rahmawati.haruna@uin-alauddin.ac.id

### **Abstract:**

*The substance of this research problem is how the activity of organizational communication at the Office of Religious Affairs, Malunda District, Majene Regency, with the sub-problem, namely how is the organizational communication process and what are the supporting factors and obstacles to the course of organizational communication at the Office of Religious Affairs, Malunda District, Majene Regency? This type of research falls into the category of qualitative research with a communication approach. Sources of data used are primary data sources and secondary data sources. The results showed that downward vertical communication was carried out discussing work matters. Upward vertical communication discusses work and non-work matters. Horizontal communication is carried out discussing matters of work and matters outside of work. A more effective method is using Persuasive. The communication channels used are oral, written, and electronic, but verbal is more effective.*

**Keywords:** *organisation communication; persuasive; media*

### **PENDAHULUAN**

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi maka suatu organisasi dapat mengalami kendala bahkan tidak dapat menjalankan tugasnya.

Komunikasi dalam organisasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi

yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpapers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.<sup>1</sup>

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting agar tidak

---

<sup>1</sup> Wiryanto, *Pengantar Ilmu*

*Komunikasi* (Jakarta: PT Grasindo, 2004), hal. 54

terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi antar anggota dalam suatu organisasi dan agar tercapainya suatu tujuan. Komunikasi organisasi juga sangat berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan dalam organisasi.

Setiap bentuk organisasi pasti mengedepankan sebuah komunikasi agar tercipta hasil yang selaras. Biasanya proses komunikasi dalam suatu organisasi meliputi atasan dan bawahan dengan metode penyampaian yang terarah dari atasan ke bawahannya yang semata-mata semuanya berorientasi pada organisasi. Bisa kita bayangkan berorganisasi tanpa adanya komunikasi pasti hasilnya nihil sama artinya dengan *action without words are confusing*.<sup>2</sup>

Permasalahan-permasalahan yang kadang dihadapi oleh sebuah organisasi adalah kurangnya harmonisasi antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, kurangnya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang terjadi dan lain sebagainya.

Keberadaan Kantor Urusan Agama sebagai sebuah lembaga keagamaan yang berada di wilayah kecamatan, tentunya sangat dibutuhkan perannya dalam meningkatkan potensi keagamaan masyarakat pada tingkat kecamatan.

Hal ini sesuai dengan visi dan misi Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu “terwujudnya masyarakat yang cerdas, rukun dan damai berdasarkan moral, etika dan spiritual agama dalam kerangka negara kesatuan Republik Indonesia. meningkatkan kualitas pelayanan kerukunan umat beragama. meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan agama dan pendidikan keagamaan”.

Keberhasilan KUA dalam melaksanakan tugasnya di masyarakat dipengaruhi oleh beberapa komponen diantaranya bagaimana komunikasi dalam organisasi berjalan dengan baik antara pimpinan dan bawahan.

Bertolak dari hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti “Aktivitas Komunikasi Organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda Kabupaten Majene.”

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Organisasi

Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, ssebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan (Mathis dan Jackson).<sup>3</sup>

September 2011)

<sup>3</sup> Erni Rernawan, *Organization Culture, Budaya Organisasi dalam Pespektif Ekonomi dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 15.

<sup>2</sup> Anna Karnesia Anjasmara Rizki, “Arti Penting Komunikasi dalam Organisasi”, blog Anna Karnesia Anjasmara Rizki. <http://inezjohn.blogspot.com/2011/arti-penting-komunikasi-dalam.html?m=1> (29

Everet M. Rogers dalam bukunya *Communication in Organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas. Robert Bonnington dalam buku *Modern Business A Systems Approach*, mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang.<sup>4</sup>

Menurut (Drs. M. Manullang), organisasi adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatalan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan, secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas.<sup>5</sup>

#### 4. Konsep organisasi

Ada beberapa konsep yang menjadi kunci dalam suatu organisasi, yaitu:

##### a. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Hal tersebut dikarenakan gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya sehingga dikatakan sebagai suatu proses.

##### b. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya.

Komunikasi tersebut efektif apabila pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Misalnya, seorang pimpinan melihat pekerjaan bawahannya tidak beres, lalu berkata dengan suara keras "hei, apa ini pekerjaan kamu", sambil memukul meja. Isi pesan ini adalah pernyataan rasa marah terhadap kesalahan bawahannya itu. Bila bawahan yang menerima pesan itu mengartikan bahwa pimpinannya marah karena pekerjaan itu, berarti pesan tersebut bersifat efektif. Sehingga simbol-simbol

---

<sup>4</sup> Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap* (Jakarta: Grasindo, 2011), h.1.

<sup>5</sup> Malayu, S.P. Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta Timur: Bumi Pusaka, 2005), h. 24-25.

yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal.

**c. 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 sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain: hubungan peranan, arah dan arus pesan, dan isi dari pesan.

**d. Keadaan Saling Tergantung**

Konsep kunci organisasi keempat adalah keadaan saling tergantung antara satu bagian dengan bagian yang lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan, pimpinan tersebut harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

**e. Hubungan**

Konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan dikarenakan organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata lain jaringan melalui jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Misalnya: sikap, skill, moral dari seorang pengawas mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.

**f. Lingkungan**

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk, dan sebagainya. Sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi adalah langganan, leveransir, kompetitor dan teknologi.

**g. Ketidakpastian**

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Misalnya suatu organisasi memerlukan informasi mengenai aturan pemerintah yang berpengaruh terhadap produksi barang-barangnya. Jika organisasi ini banyak informasi mengenai hal ini maka mereka akan lebih pasti dalam memproduksi hasil organisasinya yang sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah. Tetapi bila mereka tidak memperoleh informasi tersebut maka mereka ragu-ragu memproduksi barang-barangnya apakah sesuai dengan standar yang ditentukan.<sup>6</sup>

### Metode Komunikasi Organisasi

Ada tiga metode utama dalam komunikasi, yaitu:

a. Komunikasi Informatif  
Informative communication atau sering disebut dengan informative speaking atau pidato ini sama dengan seorang guru mengajari murid atau seorang pakar memberikan ceramah di depan publik tertentu.

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu system untuk memproses informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat

memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

b. komunikasi persuasif

Sebagian besar dalam pendidikan dan pelatihan, komunikasi persuasif sering sekali digunakan, yang dimaksudkan untuk lebih cepat dan tepat dalam mempengaruhi atau mengubah sikap dan persepsi public. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasu bawahannya daripada memberi perintah.

c. Komunikasi instruksi (koersif)

Metode ini, dapat dimaknai sebagai metode menekan atau memaksa dan instruksi, metode ini menerangkan bahwa mempersuasikan seseorang atau sekelompok orang agar mereka berubah sikap, maka komunikator akan mengirim pesan dengan cara menekan, memaksa dan memberikan instruksi dengan berbagai taktik.<sup>7</sup>

### Aliran Komunikasi Organisasi

a. Komunikasi vertikal

1. Komunikasi ke bawah (downward communication)

<sup>6</sup> Khomsahrial Romli, *Komunikasi Orgnasasi Lengkap*. h. 13-20.

<sup>7</sup> Alo liliweri, *Komunikasi: Serba Ada*

*Serba Makna* (Jakarta, Kencana Prenada grup: 2010), h. 273-274.

Aliran komunikasi dari atas ke bawah umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewenangan dalam suatu organisasi. Seorang manajer yang menggunakan jalur komunikasi dari atas ke bawah memiliki tujuan untuk mengarahkan, mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

Menurut Katz dan Kahn dalam Purwanto, komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

- a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu.
- b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dikerjakan.
- c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.
- d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.
- e. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membangun organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.<sup>8</sup>

Salah satu kelemahan dari saluran komunikasi dari atas ke bawah ini adalah kemungkinan terjadi

penyaringan informasi maupun sensor informasi penting yang ditunjukkan ke para bawahannya. Komunikasi yang dikirim ke bawah seperti pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (job instruction), Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (job retention), Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (procedures and practices), dan Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

b. Komunikasi ke atas (upward communication)

Komunikasi dari bawah ke atas berarti alur informasi dari bawahan menuju ke atasan. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi dari bawah ke atas, para manajer harus benar-benar memiliki rasa percaya kepada para bawahannya. Menurut Muhammad, tujuan komunikasi ke atas adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Sedangkan komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace dalam Muhammad, fungsi komunikasi ke atas adalah:

1. Dengan adanya komunikasi ke atas, supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dan bagaimana baiknya

---

<sup>8</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi*

*Organisasi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2004), h.19

menerima apa yang disampaikan karyawan.

2. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan.

3. Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.

4. Komunikasi ke atas membolehkan bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.

5. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dimaksudkan dari arus informasi ke bawah.

6. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaannya dan memperkuat keterlibatannya dalam tugas-tugasnya di organisasi.<sup>9</sup>

#### c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/ sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian

atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

Komunikasi horizontal melibatkan satu dari tiga kategori yaitu pemecahan masalah intradepartemen, yaitu pesan ini mengambil tempat diantara anggota dalam departemen yang sama dan menitikberatkan pada pemenuhan tugas, koordinasi interdepartemen, yaitu pesan interdepartemen memfasilitasi pemenuhan proyek dan tugas bersama, dan perubahan inisiatif dan perbaikan pesan ini di disain untuk berbagi informasi diantara tim dan departemen yang dapat membantu perubahan, pertumbuhan, dan perbaikan organisasi.<sup>10</sup>

Suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga memiliki empat fungsi, yaitu:

#### 1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu system pemrosesan informasi, maksudnya seluruh anggota dalam masyarakat berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan lebih tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti sehingga informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang

---

<sup>9</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, h.31-32.

<sup>10</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, h. 22-23.

mempunyaiperbedaan kedudukan dalam suatu organisasi.

2. Fungsi regulasi

Fungsi regulasi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.

3. Fungsi persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai yang diharapkan. Adnyaa kenyataan ini, maka banyak pemimpin yang lebih suka mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian kepedulian yang lebih besar dibandingkan jika pimppinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangan.

4. Fungsi integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tujan dengan baik.Ada dua saluran komunikasi yaitu komunikasi formal dan komunikasi nonformal. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.<sup>11</sup>

**Faktor pendukung dan Penghambatan Komunikasi Organisasi**

Faktor yang mendukung komunikasi organisasi menurut Higgins (1994) ada empat yaitu pimpinan, tingkah laku SDM, kelompok kerja dan eksternal organisasi. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

a. Pimpinan, pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh pimpinan mempengaruhi iklim komunikasi organisasi dalam beberapa hal seperti aturan, kebijakan dan prosedur organisasi terkait dengan masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, interaksi antara manajemen dan kelompok, interaksi antar kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki SDM dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan SDM.

b. Tingkah laku SDM, mempengaruhi iklim komunikasi organisasi melalui kepribadian yang ditunjukkan, terutama kebutuhan dan tindakan yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi antar SDM memainkan bagian penting dalam membentuk iklim. Cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan manusia. Berdasarkan gaya normal seseorang dalam hidup atau mengatur sesuatu, dapat menambahnya menjadi

<sup>11</sup> Elis listiani, *Fungsi Komunikasi*

*dalam Organisasi*, dalam Kompasiana.com, 2015.



iklim yang positif atau dapat juga mengurangnya menjadi negatif.

c. Kelompok kerja, dalam hal ini terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipuaskan oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dengan dua cara yaitu secara formal, utamanya pada kelompok kerja dan informal sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

d. Eksternal organisasi mempengaruhi iklim komunikasi organisasi dilihat dari keadaan ekonomi sebagai faktor utama yang mempengaruhi iklim. Seperti tekanan untuk meningkatkan keuntungan, kebijakan pemerintah dalam menetapkan aturan dan penentuan upah.<sup>12</sup>

Hambatan-hambatan komunikasi organisasi atau gangguan berkomunikasi adalah pengaruh dari "dalam" maupun dari "luar" individu atau lingkungan yang "merusak" aliran atau isi pesan yang dikirimkan atau yang diterima.

Hambatan komunikasi dalam organisasi antara lain:

1. Penyaringan informasi komunikator memanipulasi informasi sedemikian rupa yang membuat

penerima lebih tertarik atas informasi yang hendak dikirimkan.

2. Persepsi selektif komunikasi sering kali bersikap tertentu kepada informasi sesuai dengan persepsi-seleksinya atas informasi yang diterima.

3. Emosi dua pihak yang berkomunikasi berada dalam suasana emosi yang tidak memungkinkan pengiriman dan penerimaan informasi, akibatnya menyulitkan kontak dan pemberian makna atas pesan.

4. Bahasa dua pihak menggunakan bahasa yang berbeda, konsep atau istilah yang berbeda, sehingga menyulitkan pemahaman atas informasi.

5. Tanda-tanda nonverbal perbedaan budaya antara komunikator dan komunikasi membuat dua pihak tidak dapat memahami bahasa isyarat, bahasa jarak dan ruang, kinesik, aksesoris yang mereka gunakan sebagai pesan.<sup>13</sup>

Hambatan atau gangguan merupakan sifat yang melekat pada komunikasi. Hambatan dapat menghalangi pengirim dalam mengirim pesan dan penerima dalam menerima pesan. Sehingga membuat pesan yang disampaikan pengirim berbeda dengan pesan yang diterima si penerima ada

---

<sup>12</sup> Ivan Issa Fathony dan Moh. Hopip, "Iklim Komunikasi Organisasi" (Makalah yang disajikan dalam Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta,

2016).

<sup>13</sup> Alo Liliweri. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi* (Jakarta : Bumi Aksara. 2014) h. 378.

beberapa jenis hambatan komunikasi adalah :

a. Hambatan Fisik

Faktor fisik dari pengirim dapat menjadi hambatan dalam komunikasi. Misalnya gangguan kesehatan (suara serak), kecepatan bicara dan intonasi suara. Faktor fisik dari lingkungan juga dapat menjadi hambatan dalam komunikasi.

b. Hambatan Psikologis

Faktor psikologis sering menjadi hambatan dalam komunikasi umumnya disebabkan oleh si pengirim. Sebelum berkomunikasi, tidak mengkaji/melihat kondisi si penerima. Komunikasi sulit untuk berhasil jika saat berlangsungnya komunikasi tersebut, penerima sedang sedih, binggung, marah, kecewa, iri hati, dan kondisi psikologis lainnya.

c. Hambatan Semantik

Menyangkut bahasa yang dipergunakan pengirim sebagai, alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada penerima. Seorang pengirim harus benar-benar memperhatikan hambatan semantik ini, sebab salah ucap dapat menimbulkan salah pengertian yang pada akhirnya bisa menimbulkan salah komunikasi.<sup>14</sup>

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif di gunakan untuk mengetahui dan menganalisa proses komunikasi organisasi di Kantor Urusan Agama. Selain itu, kualitatif juga digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam tentang Kantor Urusan Agama khusus pada faktor penghambat dan faktor pendukungnya.

### Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang peneliti terapkan adalah sebagai berikut:

a. Penelitian Pustaka (Library Research)

Library Research adalah suatu kegiatan mencari dan mengolah data-data literatur yang sesuai untuk dijadikan sebagai referensi atau acuan dasar untuk menerangkan berbagai konsep-konsep penelitian. Berdasarkan bentuk penelitian ini data literatur yang dimaksud adalah berupa buku, ensiklopedia, karya ilmiah dan sumber data lainnya.

b. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian Lapangan atau field research yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Metode Observasi

<sup>14</sup> Heru Triyanto, *Pengaruh Komunikasi Vertikal terhadap Kinerja*

*Karyawan di PT. Charoen Pokphand Jaya Farm unit 7 Jombang*, (Malang: Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim, 2014 ), h. 22.

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung tentang kondisi di lapangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi selama berlangsungnya penelitian.

Pengamatan dilakukan untuk mengumpulkan data yang melibatkan interaksi sosial antara peneliti dengan subjek penelitian maupun informan secara sistematis dan berinteraksi secara timbal balik. Pencatatan terhadap setiap permasalahan yang berkaitan dengan hasil observasi dilakukan agar diperoleh data penelitian yang lebih cepat.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Jenis wawancara yang dilakukan oleh penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

## 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa catatan atau dokumen yang tersedia serta

pengambilan gambar disekitar objek penelitian yang akan dideskripsikan kedalam pembahasan yang akan membantu dalam penyusunan hasil akhir penelitian. Berkenaan dengan kegiatan penelitian maka berbagai macam dokumentasi yang penulis gunakan antara lain buku-buku, foto-foto, arsip-arsip, dan tulisan ilmiah yang berkenaan dengan objek yang akan diteliti.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Proses Komunikasi Organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda Kabupaten Majene

#### 1. Komunikasi Vertikal

##### a. Proses komunikasi organisasi

Proses komunikasi organisasi yang berlangsung di KUA Kecamatan Malunda tidak terlepas dari tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan dan Pembina keagamaan di Kecamatan Malunda. Keberlangsungan komunikasi yang terjalin menyangkut hal-hal apa saja yang sering dikomunikasikan baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antar sesama pegawai.

Berdasarkan analisis, dapat diketahui bahwa proses komunikasi yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda Kabupaten Majene secara umum membahas tentang pekerjaan, dalam hal ini bagaimana keberlangsungan pembinaan keagamaan dan pelayanan yang berjalan di KUA. Dari hasil wawancara yang diperoleh dari

informan sebanyak enam orang termasuk kepala KUA, semuanya mengungkapkan bahwa aktivitas komunikasi antar pegawai secara umum yaitu masalah pekerjaan. Seperti yang diungkapkan Kepala KUA Kecamatan Malunda,

“kami di kantor tentunya lebih banyak mengkomunikasikan tentang pekerjaan seperti, pelayanan kepada masyarakat dalam hal pernikahan, pembinaan keagamaan peningkatan kinerja dan tentunya masih banyak lagi, yang pasti kita lebih menfokuskan agar pekerjaan berjalan dengan baik.”<sup>15</sup>

Komunikasi organisasi yang dilakukan seperti Komunikasi terkait dengan hal koordinasi pekerjaan, tentunya untuk menjawab tujuan atau fungsi dari Kantor Urusan Agama yaitu pelayanan, pengawasan serta pencatatan administrasi demi keberlangsungan organisasi secara teratur.

Sedangkan pelaksanaan komunikasi ke atas yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda secara umum juga membahas tentang pekerjaan. Misalnya, pembahasan tentang kebijakan pernikahan, hal ini dilakukan oleh bagian kepenghuluan. seperti pada

hasil wawancara dengan penghulu KUA,

“komunikasi dengan Kepala KUA biasanya membahas perkembangan pernikahan, karena banyak fenomena-fenomena yang terjadi dalam pernikahan, misalnya pernikahan di bawah umur atau rujuk, karena terkadang banyak permasalahan yang ditemui di sana. Namun saat santai atau istirahat kita juga sering membahas hal-hal di luar pekerjaan.”<sup>16</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu penyuluh Kantor Urusan agama Kecamatan Malunda bahwa komunikasi yang terjalin dengan kepala KUA lebih banyak membahas tentang koordinasi pekerjaan. Seperti, membahas tentang bimbingan dan penyuluhan agama islam. Hasil wawancara bapak Abdul Kadir,

“Kebanyakan yang biasa dikomunikasikan dengan kepala KUA biasanya pelaporan pekerjaan, atau hal-hal yang masih belum diketahui dengan jelas, kita kadang-kadang bertanya. Untuk mengkomunikasikan di luar pekerjaan pasti ada, tapi kalau dengan kepala KUA kita lebih banyak komunikasi tentang pekerjaan.”<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Samsul (47 tahun), Kepala Kantor Urusan Agama, *wawancara*, Malunda, 4 Oktober 2019

<sup>16</sup> Hanapi (57 tahun), Penghulu Agama

Kecamatan Malunda, *Wawancara*, Malunda, 2 Oktober 2019

<sup>17</sup> Abd. Kadir (42 tahun), penyuluh Agama, *Wawancara*, Malunda, 2 Oktober 2019

Berdasarkan beberapa hasil temuan yang peneliti peroleh melalui wawancara dan observasi tersebut, dapat diketahui bahwa kegiatan komunikasi ke atas yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Malunda secara umum terkait dengan hal pekerjaan. Beberapa hal yang membedakan pesan komunikasi vertikal keatas ini, yaitu komunikasi yang dilaksanakan oleh kepenghuluan yaitu tentang laporan pekerjaan dan kebijakan di bidang pernikahan. Sedangkan komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan oleh penyuluh kepada atasan yaitu meliputi laporan pekerjaan, pekerjaan rutin harian, koordinasi pekerjaan, dan hal-hal baru mengenai pembinaan keagamaan. Selain mengkomunikasikan perihal pekerjaan, jika ada waktu senggang, pegawai tersebut juga terkadang mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pesan yang dikomunikasikan dengan atasan yaitu terkait dengan hal pekerjaan masing-masing pegawai, namun terkadang juga mengkomunikasikan hal-hal di luar pekerjaan.

#### b. Jenis komunikasi

Jenis komunikasi ke bawah yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Malunda secara umum dilaksanakan secara formal dan informal, hanya saja yang sering kali dilaksanakan yaitu menggunakan informal, komunikasi formal tidak selalu digunakan dalam kegiatan kerja sehari-hari. Seperti yang

dikemukakan oleh bapak Abd. Kadir, S.Pd. Penyuluh Agama,

“bapak kepala KUA dalam berkomunikasi dengan bawahannya itu dengan santai, artinya tidak ada perasaan tertekan, hanya saja kita pasti tetap segan dan hormat dengan beliau. Paling tidak komunikasi kita tidak begitu formal tetapi mengalir apa adanya, biasanya formal ketika dalam rapat atau ada hal yang serius untuk disampaikan.”<sup>18</sup>

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah dilakukan dengan formal dan informal, namun lebih banyak menggunakan komunikasi informal.

Berdasarkan hasil penelitian dengan KUA Kecamatan Malunda bahwa jenis komunikasi yang dilakukan saat berkomunikasi dengan atasan adalah informal, sangat jarang berkomunikasi dengan formal. Wawancara dilakukan dengan salah satu staf,

“Jenis yang dapat kami sampaikan formal, namun tidak menutup kemungkinan informal, melihat pekerjaan atau informasi yang ingin dikomunikasikan. Pekerjaan itu sangat urgent atau tidak, kalau urgen disampaikan secara formal saat itu juga.”<sup>19</sup>

Pelaksanaan komunikasi ke atas yang dilakukan menggunakan jenis formal dan informal, sesuai dengan

<sup>18</sup> Abd. Kadir (42 tahun), Penyuluh Agama, *Wawancara*, Malunda, 2 Oktober 2019

<sup>19</sup> Aslan (41 tahun), Staf Kantor Urusan Agama, *Wawancara*, Malunda 4 Oktober 2019

situasi dan kondisi, serta menyesuaikan dengan keperluan yang dikomunikasikan. Komunikasi formal yang dilaksanakan yaitu menggunakan media tertulis melalui surat maupun laporan pekerjaan atau komunikasi melalui rapat organisasi serta biasa disebut dengan meeting, selebihnya untuk kegiatan komunikasi sehari-hari biasa dilakukan dengan komunikasi informal, dilakukan secara langsung tanpa ada aturan yang membatasi, dilaksanakan dengan bahasa sehari-hari, dan komunikasi lebih bersifat santai.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi vertikal yang dilakukan di KUA Kecamatan Malunda baik komunikasi dari atasan kepada bawahan ataupun sebaliknya menggunakan jenis formal dan informal, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat itu, dan sesuai dengan keperluan hal yang dikomunikasikan. Komunikasi formal yang dilaksanakan yaitu menggunakan media tertulis melalui surat maupun laporan pekerjaan dan komunikasi melalui rapat organisasi atau biasa disebut dengan meeting, selebihnya untuk kegiatan komunikasi sehari-hari biasa dilakukan dengan komunikasi informal, dilakukan secara langsung tanpa ada aturan yang membatasi, dilaksanakan dengan bahasa yang tidak terlalu formal, dan komunikasi lebih bersifat santai.

### c. Metode komunikasi

Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi ke bawah yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Malunda cenderung menggunakan metode Persuasive, metode ini merupakan suatu metode komunikasi yang dilakukan agar orang lain bersedia menerima suatu paham, keyakinan, maupun bersedia melakukan suatu kegiatan maupun yang lainnya. Seperti yang disampaikan oleh Kepala KUA Kecamatan Malunda:

“Kita lebih demokratis, kita tidak ada yang modelnya otoriter, kita membina, mengarahkan dan kita berkomunikasi jika ada tugas kita langsung mengkoordinasikan dengan pegawai, saling komunikatif, tidak ada yang harus tertekan dalam menjalankan pekerjaan. Intinya kita membangun komunikasi dengan santai tapi pekerjaan tetap berjalan, ini juga demi menjaga hubungan emosional tetap terjaga dengan baik.”<sup>20</sup>

Jadi, hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi ke bawah yang berlangsung di KUA Kecamatan Malunda secara umum menggunakan metode Persuasive untuk kegiatan komunikasi sehari-hari.

Sedangkan, Komunikasi dengan atasan lebih kepada komunikasi informatif, komunikasi informative yang dimaksud, biasanya seperti

<sup>20</sup> Samsul (47 tahun), Kepala Kantor

Urusan Agama, wawancara, Malunda, 4 Oktober 2019

pelaporan, pendataan dan lain-lain, seperti yang diungkapkan oleh Sabrina,

“kita biasanya sering bertanya dan juga menyampaikan sesuatu. bertanya bila ada sesuatu yang tidak diketahui mengenai pekerjaan, meminta solusi misalnya bagaimana untuk mengatasi pendataan yang kurang lancar dan lain-lain.”<sup>21</sup>

Dari pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa metode yang digunakan untuk berkomunikasi dengan atasan menggunakan metode Informative, karena lebih banyak bawahan melaporkan pekerjaan kepada atasan, menanyakan sesuatu, dan sharing tentang apa yang dibutuhkan oleh bawahan. Metode lain yang digunakan yaitu metode Persuasive, namun disini Persuasive yang dimaksud tidak pada mempengaruhi atasan untuk melakukan sesuatu atau menuruti apa yang diminta oleh bawahan, hanya sebatas memberi penjelasan untuk lebih meyakinkan atasan tentang apa yang telah dilaksanakan bawahan, dan juga memberi masukan kepada atasan, metode ini pun jarang digunakan untuk kegiatan komunikasi sehari-hari.

### c. saluran komunikasi

Komunikasi yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda dalam berkomunikasi baik secara vertikal maupun horizontal

secara umum menggunakan lisan, tertulis, dan elektronik sesuai dengan situasi dan kondisi. wawancara

“komunikasi kita di kantor biasanya dengan tatap muka, lewat sms juga bisa, telpon juga bisa, dengan whatsapp juga, kalau kita ingin menginformasikan beberapa hal yang sifatnya sangat segera kita menggunakan elektronik Hanya saja komunikasi secara tertulis biasa dilaksanakan apabila ada hal-hal mengenai pekerjaan seperti laporan secara tertulis, laporan, disposisi surat, surat tugas.”<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf mengungkapkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan atasan lebih banyak bertatap muka secara langsung. Wawancara dengan Sabrina,

“komunikasi yang biasa dilakukan dengan dialog, lisan. Terkadang kita itu kalau menyampaikan kepada pimpinan melihat kondisinya, terkadang Kepala KUA biasa ada kepentingan atau pekerjaan di luar, misalkan ada dinas keluar, atau ada undangan kemana, atau dapat surat tugas di luar, mestinya kita komunikasi dengan menggunakan media elektronik.”<sup>23</sup>

Oktober 2019

<sup>23</sup> Sabrina ( 35 tahun), Staf KUA Kecamatan Malunda, wawancara, Malunda 2 Oktober 2019

<sup>21</sup> Sabrina ( 35 tahun), Staf KUA Kecamatan Malunda, wawancara, Malunda 2 Oktober 2019

<sup>22</sup> Samsul (47 tahun), Kepala Kantor Urusan Agama, wawancara, Malunda, 4



Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang terjalin di kantor urusan agama kecamatan malunda kabupaten majene berkomunikasi sesuai situasi dan kondisi. Namun komunikasi yang terjadi lebih umum dengan tatap muka atau komunikasi secara langsung. Komunikasi dengan tertulis ketika itu berkaitan dengan pekerjaan misalnya, laporan, disposisi surat, surat tugas, dan memo dari atasan kepada bawahan,

## 2. Komunikasi Horisontal

### a. proses komunikasi organisasi

Proses komunikasi horisontal adalah komunikasi yang terjalin antar sesama pekerja yang berada pada level struktur yang sama. Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda, Pelaksanaan komunikasi horizontal yang dilaksanakan yaitu terkait dengan hal pekerjaan, saling membantu dan bekerjasama dalam hal pekerjaan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Talma S.Pd.I

“sesama pegawai yang berada pada pekerjaan yang sama tentunya kita komunikasi dengan apa adanya seperti layaknya komunikasi di luar namun tidak melupakan koridor tugas kita sebagai pekerja di KUA. biasanya kita bekerjajasama, kebersamaan tetap dijalin, mengerjakan sesuatu tidak harus fokus sama kerjaannya, kita sesama penyuluh misalnya saling membantu pekerjaan, misal kita

ada masalah ketika mengerjakan pekerjaan, kita bisa minta bantuan dengan teman kita di kantor.”<sup>24</sup>

Berdasarkan beberapa hasil temuan yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dan observasi tersebut, semakin meyakinkan untuk menarik sebuah kesimpulan bahwa kegiatan komunikasi horisontal yang dilaksanakan di kua kecamatan malunda umum membahas terkait dengan hal pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun sharing pekerjaan. Selain mengkomunikasikan perihal pekerjaan, jika ada waktu senggang, pegawai tersebut juga terkadang mengkomunikasikan hal di luar pekerjaan.

### b. jenis komunikasi

Komunikasi horizontal antar sesama pegawai kantor urusan agama lebih banyak menggunakan jenis komunikasi informal. Alasannya komunikasi dengan santai itu lebih mempererat hubungan di dalam kantor, sehingga dalam menjalankan tugas lebih mudah.

“hubungan di antara pegawai ini lebih familiar, karena kami sudah mengenal karakter satu dengan yang lain, sehingga rasa keterbukaan, malu, malah tidak terjaga, kadang setiap pekerjaan semuanya terbuka, dan pekerjaan itu juga dibagi sesuai dengan kapasitasnya, sehingga

<sup>24</sup> Talma (33 tahun), Penyuluh Agama,



memiliki tanggung jawab masing-masing demi kelancaran tugas.”<sup>25</sup>

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Talma, penyuluh agama kecamatan malunda,

“biasanya kita di kantor berkomunikasi dengan formal dan informal, tapi kita kebanyakan lebih informal Karena agar lebih mudah tersampaikan pesan. Kalau formal biasanya hanya di dalam rapat.”

Jadi, dari beberapa hasil temuan yang telah dianalisis oleh peneliti, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa komunikasi horisontal yang berlangsung di kua kecamatan malunda secara umum menggunakan jenis formal dan informal, sesuai dengan kepentingan yang dikomunikasikan dan kondisi pada saat melaksanakan komunikasi, hanya saja lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk kegiatan komunikasi pekerjaan sehari-hari. Selain berdasarkan situasi dan kondisi, pemilihan jenis komunikasi informal dalam kegiatan komunikasi sehari-hari dirasa lebih mudah digunakan untuk berkomunikasi, lebih nyaman dan santai, serta penggunaan bahasa yang tidak terlalu formal dirasa lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan suatu pesan atau informasi tersebut. Komunikasi dengan jenis formal yang dimaksud disini adalah dengan menggunakan media tertulis misalnya surat dan melalui

rapat organisasi, sedangkan informal dengan tatap muka secara langsung mengkomunikasikan apa yang akan dikomunikasikan tanpa terlalu memperhatikan waktu dan tanpa memperhatikan alur komunikasi dalam struktur organisasi.

### c. Metode komunikasi

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjalin antar sesama pegawai di kamtor urusan agama dengan tanpa melibatkan atasan atau kepala KUA sehingga Komunikasi yang terjalin antar pegawai lebih banyak menggunakan komunikasi persuasif, ini dikarenakan hubungan antar pegawai tidak dibatasi oleh jabatan tertentu. Seperti pernyataan Talma, S.Pd.I sebagai berikut:

“komunikasi yang terjalin sesama staf atau pegawai biasanya mengalir begitu saja tidak formal, lebih banyak bertanya, mengarahkan, sharing bahkan kita biasa meminta bantuan karena kita sesama teman, kalau untuk menyuruh atau menginstruksikan sesuatu itu bagian dari Kepala KUA.”<sup>26</sup>

Terkait metode atau cara berkomunikasi secara horizontal yang terjalin di Kantor Urusan Agama juga disampaikan oleh bapak Abd. Kadir, S.Pd,

“sesama pegawai dan staf kita berbicara mengalir seperti biasa, kedekatan kita antar pegawai

<sup>25</sup> Abd. Kadir ( 42 tahun), Penyuluh Agama, *wawancara*, Malunda, 2 oktober 2019

<sup>26</sup> Aslan (41 tahun), Staf Kantor

Urusan Agama, *Wawancara*, Malunda 4 Oktober 2019

atau staf itu tidak perlu dibatasi, hanya saja mungkin faktor umur biasa membatasi, bahwa yang muda harus lebih hormat kepada orang tua atau yang tua memberi nasehat.”<sup>27</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode yang biasa digunakan dalam komunikasi dengan sesama rekan sejawat di kua kecamatan malunda menggunakan metode Persuasive dan Informative, namun yang lebih sering digunakan dalam komunikasi sehari-hari dan dirasa lebih efektif menggunakan metode Persuasive. Metode Persuasive merupakan suatu metode komunikasi yang dilakukan dengan tujuan agar orang lain bersedia menerima suatu paham, keyakinan, maupun bersedia melakukan suatu kegiatan maupun yang lainnya. Metode ini dirasa lebih efektif untuk berkomunikasi dengan sesama rekan sejawat karena sesama rekan kerja lebih sering berkomunikasi seperti menyampaikan sesuatu, sharing pekerjaan, menjelaskan pekerjaan, dan mengarahkan sesuatu. Metode Informative dalam komunikasi dengan sesama rekan sejawat hanya efektif dilaksanakan untuk memberikan informasi kepada rekan kerja. Oleh karena itu, metode yang lebih tepat dan efektif digunakan untuk berkomunikasi sehari-hari menggunakan metode Persuasive.

#### **Faktor penghambat Komunikasi Organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda**

Suatu organisasi atau lembaga terdapat orang-orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi khususnya organisasi suatu kantor tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda Kabupaten Majene dalam melaksanakan komunikasi organisasi tidak dapat dipungkiri bahwa akan dipengaruhi oleh faktor-faktor menghambat pelaksanaan pekerjaan.

Pegawai sebagai SDM harus saling berkomunikasi dalam menjalankan tugas, menjadi faktor pendukung apabila tercipta rasa saling menghargai antar karyawan dan juga ada sikap saling terbuka antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat menciptakan suasana yang harmonis. Wawancara dengan penyuluh agama.

Hambatan komunikasi organisasi adalah pengaruh dari dalam maupun dari luar yang mengganggu jalannya proses komunikasi dalam suatu organisasi. Hambatan dapat

<sup>27</sup> Abd. Kadir ( 42 tahun), Penyuluh

Agama, wawancara, Malunda, 2 Oktober 2019

menghalangi pengirim dalam mengirim pesan dan penerima dalam menerima pesan. Sehingga membuat pesan yang disampaikan pengirim berbeda dengan pesan yang diterima si penerima.

#### a. faktor fisik

Hambatan fisik biasanya terjadi karena gangguan kesehatan, kecepatan bicara dan intonasi suara. Faktor lingkungan juga dapat menjadi hambatan dalam proses komunikasi dalam organisasi. Faktor yang mempengaruhi komunikasi organisasi yang terjadi di kantor urusan Agama Kecamatan Malunda adalah faktor sumber daya manusia dan lingkungan. Sumber daya manusia seperti pimpinan dan karyawan terlibat dalam komunikasi yang berpengaruh langsung pada pekerjaan seperti pelayanan nikah dan lain-lain.

#### b. faktor semantik

Salah satu hambatan dalam berkomunikasi adalah bahasa, dalam berkomunikasi yang diharapkan ada feedback dari komunikan. Faktor ini biasa terjadi karena kesalah pahaman dalam memahami pesan yang disampaikan atau proses penyampaian pengertian atau ide yang tidak efektif.

Pandangan di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menghambat dalam berkomunikasi karena adanya kesalah pahaman dalam pengiriman pesan dan juga proses komunikasi yang tidak berjalan lancar, ini yang menimbulkan misscommunication.

Hambatan komunikasi organisasi di kantor urusan agama kecamatan Malunda kabupaten

Majene dipengaruhi oleh berbagai hal, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal biasanya terjadi miscommunication antar pegawai di KUA Kecamatan Malunda Kabupaten Majene. Faktor eksternal seperti adanya kegiatan pegawai di luar kantor sehingga sulit untuk ditemui.

### **PENUTUP/KESIMPULAN**

Proses Komunikasi Organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda Kabupaten Majene menggunakan Komunikasi ke bawah (downward communication), yang dilaksanakan di kantor urusan agama kecamatan malunda membahas tentang informasi pekerjaan sehari-hari, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, pembagian tugas, informasi program kerja, maupun pemberian informasi pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan yaitu formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif dan efisien. Metode komunikasi yang digunakan yang dianggap lebih efektif yaitu dengan metode Persuasive. Media komunikasi yang digunakan yaitu media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan. bawahan. Komunikasi ke atas (upward communication), yang dilaksanakan membahas hal pekerjaan, baik berupa, pelaporan kerja, maupun sharing tentang pekerjaan. Jika ada waktu senggang, pegawai juga mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang

digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif dan efisien. Metode komunikasi yang digunakan yaitu Informatif dan Persuasive, namun lebih efektif dengan metode Informatif. Media komunikasi yang digunakan yaitu dengan media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan.

Komunikasi horizontal yang dilaksanakan tidak terlepas dari pekerjaan. Jika ada waktu luang, pegawai mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal, karena lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan yaitu dengan Persuasive dan Informatif, namun lebih efektif menggunakan metode Persuasive. Media yang digunakan yaitu lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif yaitu media lisan dan elektronik.

Adapun yang menjadi faktor pendukung dan penghambat adalah faktor kepemimpinan dan sumber daya pegawai. Faktor penghambat komunikasi yang ditemui yaitu Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu susah dalam bertemu, tidak langsung mengerti apa yang dimaksud dalam komunikasi dan perbedaan pandangan terhadap sesuatu dikomunikasikan., dan bawahan sibuk karena banyak pekerjaan. Hambatan lain yang ditemui yaitu atasan sibuk, dan jadwal atasan yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan

susah untuk ditemui bawahan yang akan melaksanakan komunikasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Rayudaswari, Pengantar Ilmu Komunikasi. Makassar: Kretakupa Print Makassar. 2010.
- Cangara, Hafied Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo, Persada, 2008
- Cholisoh. Siti. Ciri-ciri, Unsur, dan Teori Organisasi, blok Siti Cholisoh. <http://id.scribd.com/doc/175442473/ciri-unsur-dan-teori-organisasi-pdf>. 2013
- Wiyono, Soekadi Darso, Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi.(Surakarta: Bumi Ketingan, 1996)
- Despitari, Indah. Pelaksanaan Komunikasi Organisasi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan, skripsi. Makassar: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin, 2014.
- Effendy, Onong Uchjana. Ilmu Komunikasi: Teori & Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007
- Furqon, Chairul, "Hakikat Komunikasi Organisasi", Direktorat file UPI. 2005.
- Hasibuan, Malayu, S.P. Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan

- Produktivitas. Jakarta Timur: Bumi Pusaka. 2005
- HR, Wahyuni. Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep, Skripsi (Makassar: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2014)
- Kementerian Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahnya. Jakarta: Dharma Art, 2015
- Khomsahrial, Romli. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: PT. Grasindo, 2011
- Listiani, Elis. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi. Kompasiana.com,, 2015
- Liliweri, Alo. Komunikasi: Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2010
- Liliweri. Alo. Sosiologi & Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara. 2014
- Muhammad, Arni. Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008
- Mulyana, Deddy. Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006
- Moh. Hopip, Ivan Issa Fathony. "Iklim Komunikasi Organisasi" (Makalah yang disajikan dalam program magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2016
- Nurudin, Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017
- Rernawan, Erni. Organization Culture: Budaya Organisasi dalam Pespektif Ekonomi dan Bisnis. Bandung: alfabeta, 2011
- Rizki Anna Karnesia Anjasmara, "Arti Penting Komunikasi dalam Organisasi" Blog Anna karnesia anjasmara riski. [http://inezjohn.blogspot.com/2011/arti -penting-komunikasi-dalam.html?m=1](http://inezjohn.blogspot.com/2011/arti-penting-komunikasi-dalam.html?m=1) (29 september 2011)
- Ritonga, Elfi Yanti. Komunikasi Organisasi. Medan: (t.d), 2019
- Romli, Khomsahrial. Komunikasi Orgnasasi. Jakarta: PT. Grasindo, 2011
- Rulianan, Poppy. Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Depok: PT. Raja grafindo Persada, 2013
- Sugiono, Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Cet. III: Bandung;Alfabeta, Maret 2015
- Tasruddin, Ramsiah. Human Relations dalam Organisasi. Makassar: Alauddin University Press, 2014
- Taufiq, Adilawati. Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan

Kualitas Pelayanan di Kantor  
Urusan Agama Kecamatan  
Somba Opu Kabupaten Gowa,  
Skripsi (Makassar: Jurusan Ilmu  
Komunikasi Fakultas Dakwah  
Dan Komunikasi UIN Alauddin  
Makassar, 2016).

Triyanto, Heru. Pengaruh Komunikasi  
Vertikal terhadap Kinerja  
Karyawan di PT. Charoen  
Pokphand Jaya Farm unit 7  
Jombang. Malang: Universitas  
Islam Negeri Malik Ibrahim,  
2014

Widjaja, H, A. W. Komunikasi dan  
Hubungan Masyarakat.  
Palembang: bumikasara, 1997

Wiryanto, Pengantar Ilmu Komunikasi.  
Jakarta: PT Grasindo, 2004