



**ANALISIS KOMUNIKASI VERTIKAL DAN
HORIZONTAL YANG MEMPENGARUHI KINERJA
SERTA PELAYANAN KARYAWAN KEPADA
PARA CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH
(KBIH) AL- RAHMAH MOJOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh :

MUHAMMAD FARIKH ZAKY ZAMANI

NIM. B04216029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
AMPEL SURABAYA**

2020

**PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
OTENTISITAS SKRIPSI**

Bismillahirrahmanirrahim...

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Farikh Zaky Zamani

NIM : B0421629

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umroh

Judul : Analisis Komunikasi *Vertikal* dan *Horizontal*
Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan
Karyawan Kepada Para Calon jama'ah Haji
dan Umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim.

Surabaya, 17 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Muhammad Farikh Zaky Zamani
NIM. B04216029

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Penelitian skripsi ini disusun oleh :

Nama : Muhammad Farikh Zaky Zamani

NIM : B04216029

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

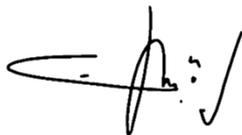
Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Analisis Komunikasi *Vertikal* dan *Horizontal* Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji dan Umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto.

Penelitian ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing.

Surabaya, 18 Agustus

2020 Dosen Pembimbing,



Dra. Imas Maesaroh, Dip. I, M. Lib, Ph. D
NIP. 19660514199203200

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Muhammad Farikh Zaky Zamani telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Surabaya, 18 Agustus 2020

Mengesahkan,
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

Dr. H. Abd. Halim, M.Ag

NIP: 19630725199103003

Penguji I

Dra. Imas Maesaroh, Dip.I.M.Lib-M.Lib.Ph.D

NIP: 196605141992032001

Penguji II

Bambang Subandi, M.Ag

NIP: 197403032000031001

Penguji III

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

NIP: 197512302003121001

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, MM

NIP: 197912142011011005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Farikh Zaky Zamani
NIM : B04216029
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : farikhzakyzamani@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS KOMUNIKASI VERTIKAL DAN HORIZONTAL YANG
MEMPENGARUHI KINERJA SERTA PELAYANAN KARYAWAN
KEPADA PARA CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH (KBIH) AL-
RAHMAH MOJOKERTO**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Desember 2020

Penulis


Muhammad Farikh Zaky Zamani

ABSTRAK

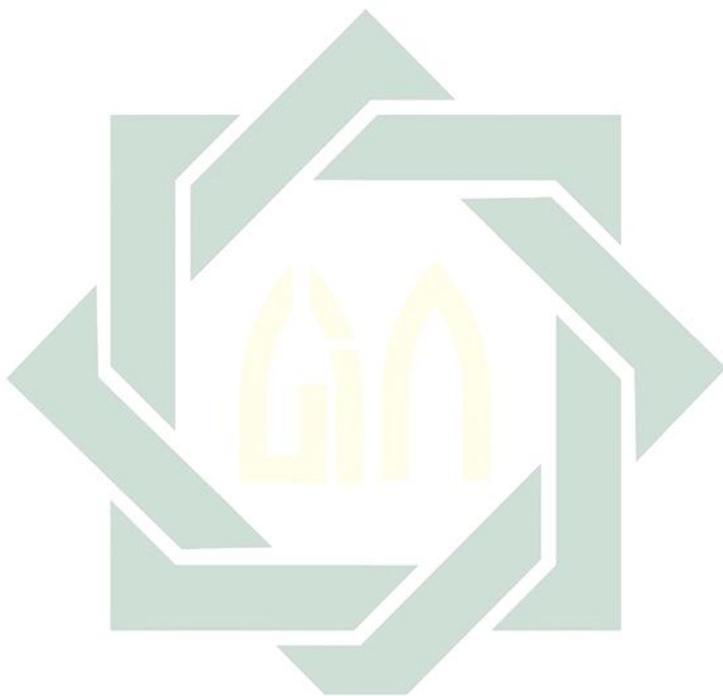
Muhammad Farikh Zaky Zamani, 2020. Analisis Komunikasi *Vertikal* dan *Horizontal* Yang Mempengaruhi Kinerja Serta pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji dan Umroh (KBIH) Al-Rahmah Mojokerto. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi Vertikal dan Horizontal, dan juga mengetahui Kinerja serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah haji dan Umroh (KBIH) Al-Rahmah Mojokerto. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menggambarkan, bahwa Komunikasi *Vertikal* dan *Horizontal* Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji dan Umroh (KBIH) Al-Rahmah Mojokerto, yang pertama Komunikasi *Vertikal dan Horizontal* berupa Komunikasi yang memberikan informasi sejarah pada waktu berada di tanah suci antara Pihak KBIH dengan jama'ah serta sebuah nilai kepercayaan dari jama'ah yang diberikan kepada KBIH Al-Rahmah. Kedua, kinerja karyawan berupa tingkat keefektifitasan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tugas masing-masing. Ketiga, pelayanan karyawan yang mempengaruhi sudut pandang oleh jama'ah kepada KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

Kata Kunci: Komunikasi *Vertikal dan Horizontal*, Kinerja, Pelayanan.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penilitia	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Konsep.....	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu Relevan	15
B. Kerangka Teori.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Objek Penelitian	38
C. Jenis dan Sumber Data	38
D. Tahap-Tahap Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Validitas Data	44
G. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Penyajian Data	51
C. Analisis Data	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran dan Rekomendasi	74
C. Keterbatasan Penelitian.....	75

DAFTAR PUSTAKA.....76
LAMPIRAN.....82



BAB I

PENDAHULUAN

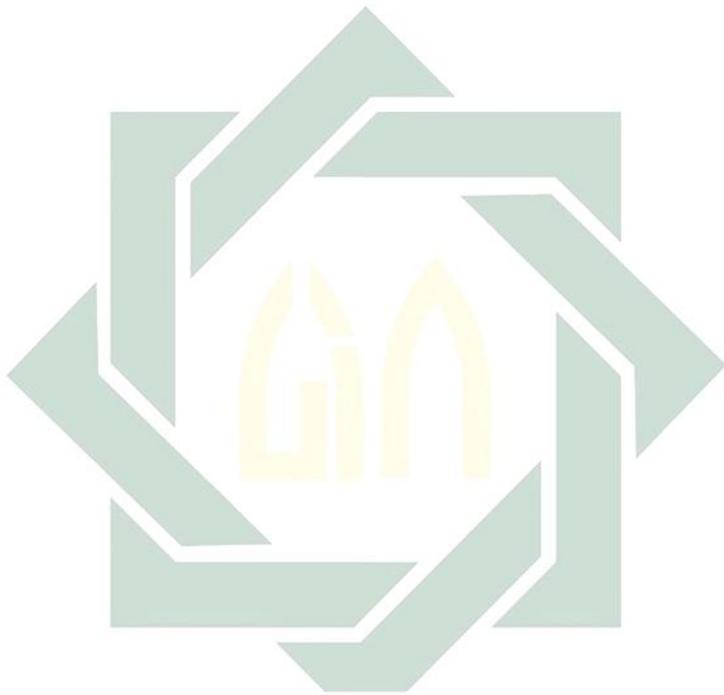
A. Latar Belakang

Manusia mempelajari dan menerapkan cara-cara untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupan sosial saat ini. Komunikasi merupakan salah satu komponen utama yang tepat dan di gunakan oleh manusia dalam menyelesaikan masalah serta mencari solusinya. Mulyana mengatakan Komunikasi merupakan bagian paling mendasar dalam kehidupan manusia¹. Komunikasi dapat membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apapun yang mereka hadapi. Dengan adanya komunikasi, manusia bebas untuk saling berinteraksi dengan lawan bicaranya. dengan komunikasi semua hal bisa berjalan dengan efisien dan efektif sesuai ranah yang telah ditentukan. Begitupun dengan sebuah organisasi atau perusahaan, agar terciptanya sebuah organisasi yang solid dan relevan, dibutuhkan komunikasi yang sangat kuat untuk menggagas suatu masalah guna mencari solusi dari pokok permasalahan tersebut.

Komunikasi meliputi semua kegiatan dalam organisasi yang dapat menghasilkan peralatan kerja. Salah satu point penting akan menimbulkan saling pengertian serta kerjasama yang baik antar anggota organisasi². Dengan adanya komunikasi, organisasi di dalam perusahaan biro haji dan travel akan semakin baik kinerjanya serta efisien dalam menjalankan tugas sesuai dengan maksud dan tujuan

¹ Sari Ramadanty, *Penggunaan Komunikasi Fatis Dalam Pengelolaan Hubungan Tempat Kerja*, (Jakarta : Jurnal Komunikasi), Vol. 5 No. 1, Maret 2014, hal 1.

² Joy Pramadana Meliala, *Arus Komunikasi Vertikal Pada Ikatan Sapma Banyuwangi*, (Surabaya : Jurnal Komunikasi), No. 1, Agustus 2014, hal 1.



yang telah disepakati bersama. Organisasi telah menunjukkan bahwa dengan komunikasi yang kuat, akan juga menimbulkan sebuah efek yang bagus untuk organisasi tersebut. Untuk mewujudkan sebuah komunikasi yang efektif dan efisien, perusahaan membutuhkan arus komunikasi.

Komunikasi dibagi menjadi dua macam. Komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi *Vertikal* terdiri atas *Downward communication* dan *Upward communication*. Serta arus komunikasi *Horizontal* yang merupakan komunikasi di antara para karyawan. Berikut penjelasan komunikasi *Vertikal* dan *Horizontal*. Komunikasi *Vertikal* kebawah (*Downward communication*) merupakan komunikasi dari atas ke bawah. Komunikasi ini biasanya diterapkan oleh pimpinan kepada bawahan atau para anggota organisasi dengan tujuan untuk memberikan pengertian mengenai apa yang harus dikerjakan oleh bawahannya tersebut sesuai kedudukannya dalam sebuah pekerjaan. Komunikasi kebawah sangat berdampak kepada bawahan. Karena bawahan akan semakin memahami apa yang akan dikerjakan dengan baik sesuai perintah dari atasan. Komunikasi *Vertikal* ke atas (*upward communication*) merupakan komunikasi berbentuk sebuah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan kritik, saran dan mengajukan pertanyaan kepada atasan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap kepada karyawan agar karyawan mendapat solusi serta arahan dari pimpinan ketika terjadi sebuah permasalahan pada pekerjaan tersebut.

Muhammad mengatakan komunikasi *Horizontal* (*Horizontal communication*) merupakan komunikasi yang terjadi ketika pertukaran pesan di antara orang-orang yang

sama tingkat otoritasnya di dalam organisasi³. Komunikasi horizontal berfungsi untuk memberikan informasi dan juga aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik dari pada ide dari satu orang. Selain untuk saling memberikan informasi, komunikasi horizontal juga mengembangkan dukungan interpersonal. Karena sebagian besar waktu dari karyawan adalah berinteraksi dengan teman sesamanya. Dengan begitu segala informasi yang sifatnya interpersonal dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Kinerja didefinisikan sebagai catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan spesifik atau kegiatan tertentu⁴. Dari teori yang telah dijelaskan tersebut bahwa kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugasnya yang mengarah pada suatu tujuan pekerjaan. Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa dimensi kinerja, antara lain : *Pertama* adalah *Quantity* (kuantitas) merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. *Kedua* adalah *Quality* (Kualitas) merupakan tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna. *Ketiga* adalah *Timeliness* (ketepatan waktu) merupakan di mana kegiatan tersebut sedang berlangsung.

Prawirosentono menyebutkan kinerja atau *Performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau

³Muhammad Najih Farihanto, *Komunikasi Organisasi dalam Penanaman Budaya Organisasi di Seminari Tinggi Santo Paulus Yogyakarta*, (Yogyakarta : Jurnal Ilmu Komunikasi), Vol. 10 No. 2, Desember 2013, hal 182.

⁴Kiki Cahaya Setiawan, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*, (Palembang : Jurnal psikologi islami), Vol. 1 No. 2, Desember 2015, hal 49.

sekelompok orang dalam suatu organisasi.⁵ Terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja perorangan dan kinerja organisasi. Dengan kata lain, kinerja karyawan akan baik apabila kinerja organisasi juga baik. Dengan begitu tingkat kualitas dan kuantitas kinerja karyawan dan juga kinerja organisasi akan berjalan dengan sangat maksimal sesuai dengan kesepakatan bersama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja, yaitu kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, serta dukungan dari organisasi atau perusahaan itu sendiri. Kinerja karyawan bisa jadi berkurang apabila dari salah satu faktor-faktor tersebut tidak ada. Masalah kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan. pada dasarnya kinerja karyawan adalah hasil karya karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Pencapaian dalam suatu kinerja memiliki tujuan tertentu yang dapat terbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreativitas, *fleksibilitas*, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat digunakan oleh organisasi maupun perusahaan.

Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun juga jangka panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun perusahaan. Kinerja yang bersifat individu dapat memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi lebih pada kinerja perusahaan tersebut. Pada perusahaan yang

⁵Fachreza, Said Musnadi, M. Shabri Abd Majid, *Pengaruh Motivasi kerja, Lingkungan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Pada Kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh : Jurnal Magister Manajemen), Vol. 2 No. 01, Januari 2018, hal 117.

sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya. Ditingkat manapun tidak ada satu ukuran tingkatan kriteria yang tepat untuk *merefleksikan* kinerja.

Kinerja secara umum dipahami sebagai sebuah catatan keluaran hasil pada fungsi jabatan atau seluruh aktivitas kerjanya dalam periode waktu tertentu. Tujuan penelitian kinerja adalah sebagai alat proses penilaian terhadap pengembangan individu, tim dan organisasi. Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu, sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Kinerja juga dapat merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang diselesaikan oleh seorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Kinerja dapat diukur dari tiga segi, yaitu segi *Efisiensi*, *Efektivitas*, serta kesehatan organisasi. *Efisiensi* adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang di nilai berdasarkan besarnya sebuah biaya atau sumber daya yang diinginkan. *Efisiensi* dapat diartikan sebagai ketepatan cara dalam melakukan sesuatu, dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga. *Efektivitas* adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan suatu cara tertentu sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka semakin banyak suatu kegiatan yang dianggap semakin *Efektif*. Suatu kegiatan bisa dikatakan *Efektif* bila memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan. *Efektivitas* sangat berhubungan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya sebuah tujuan, ketepatan waktu, serta adanya sebuah usaha atau partisipasi aktif dari pelaksana tugas tersebut. Cenderung membuat organisasi itu tetap sehat. Kesehatan organisasi merupakan salah satu ciri sebuah organisasi yang memiliki sebuah produktivitas

tinggi. Organisasi yang sehat memiliki beberapa aspek- aspek penting seperti memiliki produk atau pelayanan yang dibutuhkan orang, membuat atau menyerahkannya dengan baik sebagai imbalannya, merupakan kondisi yang memperlihatkan suatu organisasi yang sehat. Keadaan organisasi yang sehat dapat dicapai dengan tingkat pengelolaan profesional yang tinggi.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan⁶. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang dia dapat dari penjual. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipandang buruk. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. dengan pelayanan, yaitu harapan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Kunci keberhasilan pelayanan adalah dengan memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan terhadap para konsumen terutama pelanggan. Kualitas pelayanan perusahaan ataupun organisasi dapat dinilai dengan sikap karyawan kepada konsumen yang akan membeli produk tersebut. Hubungan yang dihasilkan dari perbandingan

⁶ Erdiana Wati, Abd. Salam Rasak, Adrian Tawai, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Colombus Kota Kendari*, (Kendari : Jurnal Administrasi Bisnis), Vol. 1 No. 1, 2016, hal 3.

ekspektasi dengan kinerja karyawan di dalam perusahaan. Maka dari itu tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan salah satu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Dengan kualitas pelayanan yang sangat baik serta cepat terhadap konsumen akan memberikan kesan lebih bagi pelanggan bagi perusahaan tersebut. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Titik point nya adalah pelayanan berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian para konsumen dengan segera. Dimensi tersebut dapat menekankan pada perhatian, pertanyaan, serta keluhan konsumen. Jadi, komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiagapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

Saat ini, implementasi komunikasi juga diterapkan di perusahaan tour and travel. Salah satu perusahaan yang menerapkan komunikasi adalah KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Hal ini ditunjukkan dengan adanya bukti kepuasan konsumen terhadap karyawan serta atasan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

Selain itu, dalam segi proses komunikasinya. KBIH Al-Rahmah Mojokerto memiliki fokus keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan jamaah dan menjaga standar yang tinggi untuk kepuasan setiap jamaah. Sedangkan di aspek sumber daya manusia (SDM) pada KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga telah menuju kepada kepuasan jamaah. Hal ini dapat ditunjukkan ketika karyawan memberikan serta menjelaskan dengan ramah dan memberikan pelayanan

terbaik kepada calon jamaah baik haji dan umroh. Dengan begitu jamaah akan merasa dihargai oleh perusahaan.

KBIH Al-Rahmah merupakan salah satu lembaga bimbingan haji dan umroh yang ada di Mojokerto. Terletak di Jalan Mojosari-Trawas Km.5 desa Mojorejo kecamatan punggging. KBIH ini telah mendapat izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat keputusan No. 607 Tahun 2014.

KBIH Al-Rahmah merupakan KBIH dengan kapasitas jamaah terbesar di Mojokerto. Setiap tahunnya KBIH ini tidak pernah surut oleh jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umroh. Bahkan di musim haji 2016 kemarin, jumlah calon jamaah haji (CJH) dari KBIH Al-Rahmah menjadi yang terbesar di mjokerto dengan jumlah jamaah 398 orang⁷.

Alasan dipilihnya KBIH Al-Rahmah sebagai lokasi penelitian adalah karena salah satu calon jama'ah haji mengatakan bahwa KBIH ini sebagai salah satu KBIH yang terpercaya di daerah Mojokerto. Disisi lain juga dapat diperhatikan bahwa dengan banyaknya jamaah haji maupun umroh yang bergabung di KBIH Al-Rahmah setiap tahunnya. Selain itu, proses administrasi haji dan umroh yang diterapkan oleh KBIH Al-Rahmah sangat mempengaruhi keberhasilan pemberangkatan jamaah haji dan umroh selama ini, mengingat sering terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh KBIH ilegal kepada jamaahnya terkait hal-hal administratif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memiliki minat untuk mengkaji lebih dalam tentang Komunikasi dalam rangka pengembangan perusahaan tour and travel. Dengan mengambil fokus penelitian Komunikasi, Peneliti merasa perlu melakukan penelitian ini. Penelitian ini

⁷ Beritajatim.com, "Kemenag Kabupaten Mojokerto: Jumlah CJH 1.284 Orang". Diakses pada 12 Januari 2020.

bertujuan untuk memberikan motivasi terhadap perusahaan travel lainnya guna memberikan jaringan komunikasi yang kuat antara perusahaan dengan calon jamaah haji dan umroh. Terpenuhi standard mutu yang berlaku dan adanya proses perbaikan system secara berkelanjutan demi keberlangsungan perusahaan di masa mendatang. Oleh karena itu, peneliti mengambil topik pembahasan ini dengan judul penelitian tentang “Analisis Komunikasi *Vertikal Dan Horizontal* Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Calon Jama’ah Haji Dan Umroh di KBIH Al-Rahmah Mojokerto”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, peneliti akan melakukan sebuah kajian tentang Analisis Komunikasi Karyawan Terhadap Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama’ah Haji dan Umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto :

1. Bagaimana komunikasi yang mempengaruhi kinerja serta pelayanan karyawan kepada para calon jama’ah Haji dan Umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto ?
2. Apa manfa’at adanya komunikasi yang mempengaruhi kinerja serta pelayanan karyawan kepada para calon jama’ah Haji dan Umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya arus komunikasi terhadap kinerja serta pelayanan karyawan kepada para calon jama’ah Haji dan Umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.
2. Untuk mengetahui adanya manfaat arus komunikasi terhadap kinerja serta pelayanan karyawan kepada para calon jama’ah Haji dan Umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya:

1. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan diterapkan pada KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Karena komunikasi memiliki sifat yang sangat penting bagi perusahaan besar dan organisasi. Semoga dengan adanya penelitian ini, KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat mengetahui betapa pentingnya sebuah komunikasi.

2. Manfaat bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan diterapkan oleh karyawan yang bekerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Karena karyawan merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan, guna untuk memberikan pelayanan serta komunikasi yang baik kepada calon jamaah haji dan umroh. Dengan begitu konsumen akan merasa diperhatikan dan dihargai oleh KBIH.

3. Manfaat bagi konsumen.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi calon jamaah haji dan umroh yang akan berangkat ke tanah suci bersama KBIH Al-Rahmah Mojokerto. konsumen merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Perusahaan bisa dikatakan sukses apabila konsumennya merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan. Dengan begitu konsumen tidak akan merasa bosan dan kecewa terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa Tour dan Travel.

E. Definisi Konsep

Definisi konsep dimaksudkan untuk membatasi permasalahan penelitian, agar tidak terjadi kerancuan dalam pemahaman peneliti maupun pembaca terkait permasalahan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti

membatasi beberapa konsep dalam penelitian ini antara lain
:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pengertian satu orang ke orang lain, dan cara penyampaian gagasan, fakta, pikiran, perasaan dan nilai kepada orang lain⁸.

Komunikasi yang efektif dalam kehidupan manusia adalah komunikasi pribadi dimana komunikasi ini berlangsung secara dua arah. Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang efektif untuk merubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang⁹.

Jenis komunikasi organisasi adalah komunikasi ke bawah, keatas, dan kesamping. Proses komunikasi organisasi terdiri dari proses ideasi, proses encoding, proses pengiriman, proses decoding, proses tindakan¹⁰.

2. Kinerja

Secara singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan dalam melaksanakan suatu pekerjaan¹¹.

⁸ Jani Lay Yantara. *"Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi Di Apartemen Metropolis Surabaya"*. (Surabaya : Jurnal E-Komunikasi), Vol. 3 No. 1 tahun 2015, hal. 1.

⁹ Sukadami Gea. *"Hambatan Komunikasi Antarpribadi Pada Hubungan Kerja Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan"*. (Batam : Jurnal Komunikasi), Vol. 2 No. 2 Oktober 2016. Hal. 77.

¹⁰ Joy Pramadana Meliala. *"Arus Komunikasi Vertikal Pada Ikatan Sapma Pemuda Pancasila Di Usu"*. (Sumatera Utara : Jurnal Usu), No. 15, Agustus 2013, hal 1.

¹¹ Suprihati. *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen"*. (Surakarta : Jurnal Paradigma), Vol. 12 No. 01, Februari – Juli 2014, hal 95.

Stoner menyebutkan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan¹².

Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya, baik secara kualitas maupun kuantitas¹³.

3. Pelayanan

Zeithaml, Bitner dan Gremler mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan : Bukti langsung (*Tangibel*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian /Empati (*Emphaty*)¹⁴.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah sebuah urutan atau kerangka berfikir dalam proses penulisan skripsi. Dalam sistematika pembahasan, Peneliti akan mengelompokkan materi ke dalam beberapa sub-bab pembahasan. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam memahami tentang isi penelitian ini. Peneliti mengategorikan pembahasan secara sistematis. Peneliti juga menguraikan pembahasan dalam lima bab.

BAB I adalah pendahuluan. Pada bab ini, peneliti membahas tentang teori yang berkaitan dengan fokus penelitian. Hal tersebut bertujuan, agar pembaca dapat

¹² Indah Ismiyati. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen". Hal. 15.

¹³ Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah. "Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja". (Bandung : Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran), Vol. 1 No. 1 Agustus 2016.Hal. 206.

¹⁴ Dwi Aliyyah Apriyani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". (Malang : Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis), Vol. 51 No. 2, Oktober 2017. Hal. 3.

mengerti maksud dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Selain membahas tentang latar belakang penelitian, peneliti juga membahas tentang rumusan masalah, tujuan, manfaat, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

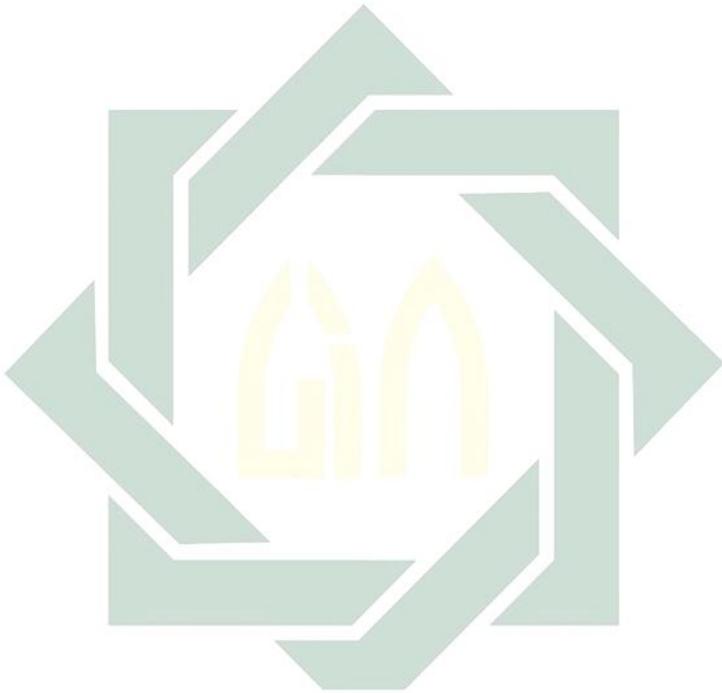
BAB II merupakan bab yang berisi tentang kajian teori, pada bab ini, peneliti membahas tentang teori yang berkaitan tentang fokus penelitian. Peneliti lebih mengarah pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, peneliti juga menyertakan landasan ilmiah dan juga berisi tentang kajian pustaka.

BAB III adalah metodologi penelitian. Pada bab ini, peneliti mengkaji tentang teknik atau metode yang digunakan untuk penelitian. Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian. Tahap-tahap penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data. Peneliti perlu memberikan gambaran secara utuh, sehingga hasil penelitian mampu menjawab rumusan masalah yang sudah dirancang.

BAB IV adalah hasil penelitian. Pada bab ini, peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian berkaitan dengan sejarah, profil, struktur organisasi, dan visi misi dari objek penelitian. Selain itu, bab ini juga berisi tentang penyajian data. Penyajian disajikan dengan data yang diperoleh dari lapangan. Pada bab ini, peneliti menjelaskan tentang pembahasan hasil penelitian. Pembahasan hasil penelitian. Pembahasan hasil penelitian dijadikan sebagai landasan dalam menjawab rumusan masalah yang sudah dirancang di awal.

BAB V adalah penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dalam pembahasan. Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian. Hal tersebut akan menjadi

jawaban dari rumusan masalah. Selain itu, bab ini juga berisi tentang saran dan rekomendasi. Pada bab ini, peneliti juga membahas tentang keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penelitian ini, fokus penelitian yang dilakukan peneliti adalah arus komunikasi. Penelitian tentang arus komunikasi tentu sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Peneliti mengulas fokus penelitian yang diteliti dengan kajian penelitian terdahulu. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui letak perbedaan antara penelitian yang sudah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan. Untuk mengulas fokus penelitian. Peneliti menggunakan dasar dari beberapa literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk pedoman sebuah penelitian. Oleh karena itu, peneliti merujuk ke beberapa penelitian yang sudah dilakukan.

1. Neno Wahyuningtyas menulis jurnal tentang “*Pola Komunikasi Organisasi Departemen Produksi Dalam Memproduksi Program Televisi*”.¹⁵

Penelitian ini disusun pada tahun 2004. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang pola komunikasi organisasi. Penelitian ini memilih program televisi sebagai subjek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang pola komunikasi organisasi departemen produksi dalam memproduksi program televisi.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dalam sebuah organisasi, komunikasi menjadi bagian terpenting. Tanpa adanya komunikasi tidak akan ada aktivitas yang terorganisir. Koneksi dalam komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan

¹⁵NenoWahyuningtyas. “*Pola Komunikasi Organisasi Departemen Produksi Dalam Memproduksi Program Televisi*”.(Malang :Jurnal penelitian ilmu komunikasi), 2004.

membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi. Selain itu, komunikasi adalah alat yang dipakai anggota organisasi untuk melangsungkan interaksi dan bertukar pesan baik dengan atasan, bawahan maupun rekan sejawat. Sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan suatu kekuatan luar biasa dalam kehidupan organisasi. Persamaan pada penelitian ini terletak pada focus penelitian, yaitu, *pola komunikasi*.

2. Krisna Mulawarman. M.S.n. dan Yeni Rosilawati membuat sebuah jurnal berjudul “***Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan***”.¹⁶

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2007. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi baik eksternal maupun internal dinas perizinan kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.

Hasil dari penelitian ini adalah dinas perizinan kota Yogyakarta mengoptimalkan komunikasi ke bawah (*down ward communication*) dan komunikasi ke atas (*upward communication*) serta komunikasi *Horizontal* dan *Vertikal*. Upaya yang dilakukan secara rutin misalnya : melakukan meeting/pertemuan rutin untuk pertukaran informasi, koordinasi dan controlling. Mulai dari informasi bagaimana melakukan pekerjaan, dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan hingga mengembangkan rasa memiliki tugas, penyampaian informasi yang bersifat umum, penyampaian arahan atau perintah perusahaan, pemberian pujian kepada pegawai

¹⁶Krisna Mulawarman, M.S.n, Yeni Rosilawati. “*Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*”. (Yogyakarta : Jurnal Makna), Vol. 5 No.1. Hal 32.

atas prestasi kerjanya serta pemberian teguran kepada pegawai atas kelalaian kerjanya. Persamaan pada penelitian ini terletak pada focus penelitian, yaitu komunikasi organisasi.

3. Joy Pramadana Meliala menulis jurnal berjudul “*Arus Komunikasi Vertikal Pada Ikatan Sapma Pemuda Pancasila Di Usu*”.¹⁷

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang arus komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan arus komunikasi vertikal pada satuan pelajar dan mahasiswa pemuda pancasila di Universitas Sumatera.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi *Vertikal* yang terjadi di SAPMA PP di USU berjalan dengan baik. Dan lancar. Persamaan dari penelitian ini adalah focus penelitian, yaitu Arus Komunikasi Vertikal.

4. Moh Ainur Rahman dan Arik Prasetya menulis jurnal berjudul “*Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*”.¹⁸

Penelitian ini disusun pada tahun 2018. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan komunikasi organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

¹⁷Joy Pramadana Meliala, *Arus Komunikasi Vertikal Pada Ikatan Sapma Pemuda Pancasila Di Usu*, (Sumatera Utara : Jurnal Usu), No. 15, Agustus 2013, hal 1.

¹⁸Moh Ainur Rahman, Arik Prasetya. “*Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*”. (Malang :Jurnal Administrasi Bisnis), Vol. 63 No. 1 Oktober 2018. hal 82.

Hasil dari penelitian ini adalah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang, Komunikasi Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Times Network Malang, kepemimpinan dan komunikasi organisasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang. Persamaan dari penelitian ini terletak pada subjek penelitian, yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terletak pada jenis penelitian. Penelitian ini disusun menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian yang disusun oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

5. Dwi Nurina Pitasari menulis Penelitian berjudul ***“Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung”***.¹⁹

Penelitian ini disusun pada tahun 2015. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang pengaruh gaya komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang pengaruh gaya komunikasi pimpinan secara formal maupun informal terhadap peningkatan kinerja pegawai di UPT Perpustakaan ITB.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan baik komunikasi formal dan komunikasi yang meliputi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal, berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai di UPT Perpustakaan ITB. Jika aktivitas komunikasi (komunikasi formal dan informal) volume frekuensinya

¹⁹Dwi Nurina Pitasari. *“Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung”*. (Bengkulu : Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan), Vol. 3 No. 2 Desember 2015. Hal. 205.

bertambah, maka kinerja pegawai akan meningkat. Jika aktivitas komunikasi (Komunikasi formal dan informal) volume frekuensinya berkurang, maka kinerja pegawai akan menurun.

Komunikasi informal tampak memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi komunikasi informal yang dilakukan pimpinan terhadap pegawai, semakin tinggi kinerja pegawai. Persamaan pada penelitian ini terletak pada subjek penelitian, yaitu gaya komunikasi. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada jenis penelitian. Penelitian ini disusun menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian yang disusun oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

6. Sukadamai Gea membuat Penelitian berjudul “***Hambatan Komunikasi Antar pribadi Pada Hubungan Kerja Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan***”.²⁰

Penelitian ini disusun pada tahun 2016. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi selama proses komunikasi antar pribadi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Suzuya Binjai.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan di KFC Suzuya Binjai terjadi dengan baik, dimana komunikasi tersebut sudah dilakukan secara terbuka, memiliki empati, sikap mendukung, sikap positif dan

²⁰Sukadamai Gea. “*Hambatan Komunikasi Antarpribadi Pada Hubungan Kerja Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*”. (Batam : Jurnal Komunikasi), Vol. 2 No. 2 Oktober 2016. Hal. 75.

kesetaraan antar pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada KFC Suzuya Binjai. Persamaan pada penelitian ini adalah jenis penelitian. Yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif.

7. Indah Ismiyati menulis Penelitian berjudul ***“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen”***.²¹

Penelitian ini disusun pada tahun 2010. Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Persamaan pada penelitian subjek penelitian, yaitu kinerja. perbedaan pada penelitian ini adalah pada jenis penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

8. Nova Hari Santhi membuat sebuah jurnal Penelitian berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa”***.²²

Penelitian ini disusun pada tahun 2017. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan

²¹Indah Ismiyati. *“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen”*. (Yogyakarta : Jurnal Skripsi), 2010. Hal. 9.

²²Nova Hari Santhi, Widya Hartati. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa”*. (Selong : Jurnal Humanitas), Vol. 4 No. 1 Desember 2017, hal. 1-15.

terhadap kinerja karyawan, menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, menguji pengaruh kinerja terhadap kepuasan mahasiswa, menguji pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa melalui kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian ini adalah Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh Langsung Nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Oleh karena itu variable kinerja karyawan merupakan variable yang pas untuk menjadi variable mediasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen melalui variable kinerja karyawan. Persamaan pada penelitian ini terletak pada subjek penelitian, yaitu kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada jenis penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

9. Dika Lambang Krisdianti dan Sunarti membuat sebuah jurnal Penelitian berjudul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square***".²³

Penelitian ini disusun pada tahun 2019. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap

²³Dika Lambang Krisdianti, Sunarti. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*". (Malang : Jurnal Administrasi Bisnis), Vol. 70 No. 1 Mei 2019, hal. 36.

kepuasan konsumen secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variable yang berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan konsumen di Restoran Pizza Hut Malang *Town Square*.

Hasil dari penelitian ini adalah Uji-F pada penelitian ini menunjukkan sig. F $0,000 < 0,05$ yang berarti Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil Uji-t dapat diketahui bahwa variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji-t juga menunjukkan bahwa variable Empati (X5) memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan variable lainnya maka variable Empati (X5) mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan konsumen. Persamaan pada penelitian ini terletak pada subjek penelitian, yaitu kualitas pelayanan. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada teknik dan jenis penelitian. Teknik pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample. Sedangkan peneliti menggunakan teknik studi kasus. Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

10. Shelly P Massie, Paulus Kindangan dan Indrie D Palandeng membuat sebuah jurnal Penelitian berjudul ***“Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken”***.²⁴

²⁴Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D Palandeng. *“Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken”*. (Manado : Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi), Vol. 16 No. 01 Tahun 2016, hal. 86.

Penelitian ini disusun pada tahun 2016. Dalam penelitian ini membahas tentang sebuah topik yang berisikan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan sebagai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken.

Hasil penelitian ini adalah dengan *menunjukkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken*. Persamaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Yaitu kualitas pelayanan.

- II. Erdha Ervina Putri Ningrum membuat sebuah jurnal Penelitian ini berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Service Pada Bengkel Sepeda Motor Ahass Tanjungtani Prambon Nganjuk”***²⁵.

Penelitian ini disusun pada tahun 2017. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji tentang kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada bengkel motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.

Hasil dari penelitian ini adalah Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan emosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungantani Prambon. Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan empati secara

²⁵Erdha Ervinna Putri Ningrum. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Service Pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk”*. (Kediri : Jurnal Simki-economic), Vol. 01 No. 10 tahun 2017, hal. 3.

simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon. Persamaan dari penelitian ini terletak pada subjek penelitian. Yaitu kualitas pelayanan. Perbedaan terletak pada jenis penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

B. Kerangka Teori

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi atau perusahaan²⁶. Dalam organisasi atau perusahaan komunikasi merupakan alat yang digunakan sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota. Sehingga, sebuah organisasi maupun perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Proses komunikasi yang baik dan efektif merupakan salah satu syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan.

Komunikasi merupakan penggerak organisasi atau perusahaan. Komunikasi juga meliputi semua kegiatan dalam organisasi yang menghasilkan peralatan kerja yang penting akan menimbulkan saling pengertian Serta kerjasamanya yang baik antar anggota organisasi (Rogers dan Agarwala, 1976).

Komunikasi merupakan sebuah hal yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Keberagaman komunikasi timbul akibat banyak individual yang berada dalam sebuah organisasi. Begitu pula dengan

²⁶Krisna Mulawarman, M.sn, Yeni Rosilawati, MM. *"Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan"*. (Yogyakarta : Jurnal Makna), Vol. 5 No. 1. hal. 3.

semakin banyaknya informasi yang diterima akan semakin kompleks komunikasi tersebut. Keberagaman ini akan menjadi sebuah tantangan bagi organisasi untuk membuat komunikasi agar tetap sejalan guna mencapai guna program kerja organisasi. Kesalahan dalam penyampaian informasi yang bersentuhan langsung dengan pekerjaan akan mengakibatkan sebuah komunikasi akan terganggu, sehingga berujung pada gagalnya program kerja yang menjadi tujuan utama dari sebuah organisasi.

Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks dan dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri²⁷. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Komunikasi dibagi menjadi dua macam, yaitu :

a) Komunikasi *Horizontal*

Komunikasi *Horizontal* merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi komunikasi secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang memiliki kedudukan atau jabatan sama. Komunikasi bentuk ini selain berguna untuk memberikan informasi. Selain itu juga berguna untuk meminta dukungan dan mengkoordinasikan aktivitas. Komunikasi *Horizontal* diperlukan untuk menghemat waktu dan memudahkan koordinasi sehingga mempercepat tindakan.

1) Fungsi

Seperti layaknya bentuk komunikasi yang lainnya, komunikasi *Horizontal* memiliki fungsi yang berperan penting dalam sebuah organisasi. Berikut adalah

²⁷Syahir Badrudin, Muslimin, Herry Okta Pratama. "Analisis Komunikasi Organisasi Di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan". (Sumatera Selatan : Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan), Vol. 1 No. 2 tahun 2017. hal. 83.

beberapa fungsi dari komunikasi *Horizontal* dalam organisasi sosial masyarakat:

- (a) Memperbaiki koordinasi tugas, memiliki tujuan untuk membantu anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama yang efektif.
- (b) Upaya pemecahan masalah, merupakan sebuah masalah yang menimpa sebuah organisasi. Dan tidak akan pernah selesai jika dibicarakan oleh satu divisi saja. Untuk menyelesaikan masalah tersebut dibutuhkan dasar *brainstorming* dari semua divisi yang ada pada perusahaan.
- (c) Saling berbagi informasi, berguna untuk saling berbagi informasi antar setiap anggota perusahaan. Selain itu juga, agar mereka menjadi sadar terhadap kegiatan di perusahaan dan juga kolega mereka.
- (d) Upaya pemecahan konflik, merupakan cara menyelesaikan masalah dengan interaksi secara langsung. Sebagian besar timbulnya konflik adalah kesalahfahaman. Oleh karena itu harus diselesaikan secara cepat dan efisien.

2) Kelebihan Komunikasi *Horizontal*

Selain fungsi, komunikasi *Horizontal* memiliki kelebihan. Sebagai berikut :

- (a) Adanya dialog antara komunikator dengan komunikan, sehingga menimbulkan kepuasan diantara kedua belah pihak.
- (b) Informasi yang diterima menjadi lebih jelas, lebih akurat dan lebih tepat, karena diperoleh langsung penjelasannya.
- (c) Memunculkan rasa kekeluargaan, dan kekerabatan.
- (d) Menghindari kesalahfahaman.

3) Kekurangan Komunikasi *Horizontal*

Selain fungsi serta kelebihan, komunikasi *Horizontal* memiliki beberapa kekurangan. Antara lain :

- (a) Informasi yang disampaikan lebih lambat, sehingga kurang efisien.
- (b) Keputusan tidak dapat diambil dengan cepat.
- (c) Memberikan kesempatan kepada komunikan untuk bersikap menyerang, sehingga suasana bisa menjadi kurang kondusif.
- (d) Memberi kemungkinan timbulnya masalah yang tidak ada relevansinya dengan masalah yang sebenarnya.

4) Pola Komunikasi *Horizontal*

Di dalam sebuah perusahaan pasti memiliki pola-pola komunikasi yang sering digunakan seperti pola komunikasi langsung dan tidak langsung²⁸. sebagai alat untuk menyelesaikan sebuah konflik yang berada di perusahaan. Pola komunikasi *Horizontal* dibagi menjadi dua jenis. yaitu:

1. Pola komunikasi langsung

Pola komunikasi langsung adalah pola komunikasi yang pelaksanaannya dilakukan secara langsung tanpa bantuan ataupun perantara dari orang ketiga. serta media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh jarak.

2. Pola komunikasi tidak langsung

Pola komunikasi tidak langsung adalah proses komunikasinya dilakukan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat-alat atau media komunikasi. Komunikasi tidak langsung ini umumnya menggunakan media perantara sebagai

²⁸ Anak Agung Rai Tirtawati. "Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam Membangun Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel". hal. 7.

penghantar pesan atau informasi agar sampai ke komunikator atau penerima pesan.

Komunikasi *Horizontal* memegang peranan penting dalam pembinaan hubungan di antara pegawai dan mendorong terciptanya unit kerja yang terpadu²⁹. Para pegawai yang tingkatannya sama, yang sering berinteraksi, tampaknya lebih sedikit mengalami kesulitan dalam memahami satu sama lainnya. Interaksi antar sejawat menghasilkan dukungan emosional psikologis. Hambatan-hambatan pada komunikasi *Horizontal* banyak persamaannya dengan hambatan yang mempengaruhi komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Ketiadaan kepercayaan di antara rekan-rekan kerja, perhatian yang tinggi pada mobilitas ke atas, dan persaingan dalam sumber daya mengganggu komunikasi pegawai yang sama tingkatnya dalam organisasi dengan sesamanya.

b) Komunikasi *Vertikal*

Komunikasi *Vertikal* merupakan arus komunikasi yang memiliki aliran interaksi yang mengalir dari satu tingkatan yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Atau sebaliknya, dimana komunikasi atau interaksi ini timbul secara timbal balik. Dalam lingkungan sebuah organisasi maupun dalam kelompok kerja. Komunikasi antara atasan dan bawahan menjadi kunci keberhasilan dalam kelangsungan hidup sebuah organisasi.

1) Fungsi

Seperti pada pola Komunikasi yang lainnya. Komunikasi *Vertikal* memiliki beberapa fungsi dalam sebuah organisasi:

²⁹ Anak Agung Rai Tirtawati. "Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam Membangun Iklim Komunikasi Ynag Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel". hal. 3.

a) Informasi

Informasi merupakan sebuah komunikasi vertikal yang berperan sebagai proses penyampaian dan penerimaan dari satu pihak ke pihak yang lainnya. Informasi ini berguna untuk kepentingan individu maupun kelompok.

b) Kendali

Kendali merupakan salah satu komunikasi yang berperan sebagai pengendali para anggota organisasi dari segi perilaku serta sikap yang tersampaikan melalui proses komunikasi mengenai wewenang dan panduan yang harus dipatuhi oleh setiap anggota.

c) Motivasi

Motivasi merupakan sebuah komunikasi yang berperan sebagai sarana menyampaikan dan memupuk motivasi para anggota dengan disampainya apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Fungsi motivasi ini diperuntukkan bagi mereka yang berada pada tingkatan lebih tinggi supaya dapat mendorong para anggotanya untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja.

d) Pengungkapan Emosi

Pengungkapan emosi merupakan komunikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengungkapkan emosi yang dirasakan oleh para anggota sebagai bentuk dari interaksi sosial dengan anggota lainnya. Baik dengan menunjukkan rasa kecewa atau justru puas dengan apa yang dilakukan oleh pihak lain dalam sebuah organisasi tersebut.

Selain memiliki beberapa fungsi yang telah dijelaskan, komunikasi *Vertikal* memiliki dua jenis pola komunikasi. Yang terdiri dari:

2) Komunikasi Ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi dari pimpinan kepada anak buah atau biasa disebut komunikasi kebawah³⁰. Komunikasi ini mempunyai peran untuk menunjukkan arus pesan mengalir dari para atasan kepada bawahannya. Komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan sebuah tujuan, untuk mengubah sikap, membentuk sebuah pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena kurangnya sebuah informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas. Fungsi komunikasi kebawah meliputi pengarahan, perintah-perintah, indoktrinasi, memberikan sebuah inspirasi dan evaluasi. Permintaan serta perintah biasanya menjadi lebih terperinci dan spesifik sebagaimana yang diartikan masing-masing manajer jenjang menengah dalam hirarki sebuah kekuasaan. Enam kriteria yang sering dipergunakan untuk memilih metode penyampaian informasi kepada para pegawai (Level & Galle, 1998)³¹ :

1. Ketersediaan, Metode-metode yang tersedia dalam organisasi cenderung dipergunakan.
2. Biaya, Metode yang dinilai paling murah cenderung dipilih untuk penyebaran informasi rutin dan yang tidak mendesak.
3. Pengaruh, Metode yang tampaknya memberi pengaruh atau kesan paling besar sering dipilih daripada metode yang baku.
4. Relevansi, Metode yang tampak relevan dengan tujuan yang ingin dicapai akan lebih sering dipilih.

³⁰ Didik Sugeng. *"Pola Komunikasi Organisasi Komunikasi Vertikal Pada CV. Kios Cetak Utama Surabaya"*. (Surabaya : Jurnal Of Communication Studies), Vol. 3 No. 1 tahun 2018. hal. 70.

³¹ Didik Sugeng. *"Pola Komunikasi Organisasi Komunikasi Vertikal Pada CV. Kios Cetak Utama Surabaya"*. (Surabaya : Jurnal Of Communication Studies), Vol. 3 No. 1 tahun 2018. hal. 70.

5. Respons, Metode yang dipilih akan dipengaruhi oleh ketentuan apakah dikehendaki atau diperlukan respons khusus terhadap informasi tersebut.
6. Keahlian, Metode yang tampaknya sesuai dengan kemampuan pengirim untuk menggunakannya dan dengan kemampuan penerima untuk memahami cenderung digunakan daripada metode yang tampaknya di luar kemampuan pemahaman pegawai yang menerimanya.

3) Komunikasi Keatas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang memberikan sebuah informasi yang mengalir dari tingkat yang rendah menuju ke tingkat yang tinggi. Komunikasi ini terjadi ketika bawahan melaporkan hasil pekerjaannya kepada atasan. Komunikasi keatas cenderung lebih rumit dibandingkan dengan komunikasi kebawah. Karena komunikasi dari tingkat yang lebih rendah tidak bisa serta-merta dan langsung kepada tingkatan yang lebih tinggi. Perlu melalui beberapa tahap prosedur yang menyita waktu. Seperti meminta janji untuk bertemu, menemui terlebih dahulu asisten atasan., Dan lain sebagainya. Pihak dengan tingkatan yang lebih rendah pun cenderung untuk membatasi diri dalam berkomunikasi terhadap atasannya, karena merasa sulit berinteraksi dengan atasan dan merasa bahwa pemikiran mereka kurang dihargai.

Selain itu, komunikasi juga mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia. dari kegiatan keseharian manusia dilakukan dengan berkomunikasi dari pribadi ke pribadi yang lain. Dimanapun, kapanpun, serta dalam situasi apapun. Dengan berkomunikasi manusia dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan-tujuan hidupnya, karena dengan komunikasi merupakan suatu kebutuhan manusia yang

amat mendasar. Oleh karena itu, sebagai makhluk sosial manusia ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Dengan rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia perlu berkomunikasi.

2. Penerapan Komunikasi Menurut Perspektif Islam

Komunikasi menjadi salah satu sarana penting bagi antar sesama manusia. Selain itu, komunikasi juga berperan penting dalam berbagai aspek bidang, baik manusia sebagai hamba, anggota masyarakat, anggota keluarga dan manusia sebagai bentuk satu kesatuan yang universal.

Komunikasi dalam agama islam adalah penyampaian pesan-pesan secara baik dan benar dengan menggunakan etika. Maka komunikasi dalam islam menekankan pada unsur pesan, nilai-nilai islam, dan cara. Dalam kitab suci Al- Qur'an dan hadits menjelaskan tentang panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Oleh karena itu, arus komunikasi perlu dipahami oleh setiap anggota yang terlibat dalam organisasi. Rasulullah SAW telah mencontohkan tentang penetapan visi yang dirumuskan dalam visi organisasi islam dalam hadits berikut ini:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَيْلِقُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿١﴾

Artinya : “Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka, yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka

berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”. (QS. An Nisa Ayat 9)³².

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi harus menggunakan perkataan yang benar, jujur serta penuh dengan keramahan. Penggunaan bahasa akan mencerminkan citra diri seseorang. Seseorang yang jatuh citra dirinya akibat tidak bisa menggunakan bahasa dengan baik. Seseorang tersebut dapat kehilangan simpati dari orang lain. Rasulullah selalu bertutur kata dengan benar dan jujur. Sehingga setiap kata yang beliau sampaikan akan menyentuh hati siapapun yang mendengarnya.

3. Kinerja

Kinerja antara lain ditentukan oleh kepuasan kerja yang dirasakan dan disiplin kerja yang ditetapkan.³³ Maka dengan sendirinya pegawai akan senantiasa menunjukkan kinerja serta kontribusi yang baik bagi organisasi atau perusahaan. Sehingga pegawai tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja dari seseorang atau sekelompok orang yang tidak hanya terwujud hasil fisik saja, tetapi meliputi kemampuan kerja, disiplin, rasa tanggung jawab, kesetiaan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan, dan sebagainya yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, dan sesuai dengan moral dan etika.³⁴

³²<http://www.follyakbar.id/2012/11/ayat-dan-hadits-tentang-komunikasi.html> diakses 25 februari 2020.

³³Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah. *“Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja”*. (Bandung : Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran), Vol. 1, No. 1, Agustus 2016. hal. 204.

³⁴Noer Sasongko, Eskasari Putri. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan”*. (Surakarta : Jurnal Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi), hal. 226.

Menurut Prawirosentono, secara umum ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu :

35

1. Efektivitas

Efektivitas suatu organisasi adalah bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Faktor otoritas dan tanggung jawab merupakan faktor penting dalam mengefektifkan kinerja organisasi. Masing-masing anggota organisasi perlu mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

3. Disiplin

Disiplin secara umum mengandung pengertian taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, sehingga hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan seorang (atasan atau bawahan) yang berkaitan dengan daya pikir kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan kata lain, inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong kemajuan

³⁵Noer Sasongko, Eskasari Putri. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan"*. (Surakarta : Jurnal Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi), hal. 226.

yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang bersangkutan. Jadi inisiatif sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. tanpa adanya inisiatif maka suatu pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan, tujuannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap pekerja harus menggali daya pikirnya untuk mencari berbagai macam inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Pelayanan

Menurut Tjiptono (2004 : 59) kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen³⁶. Kualitas pelayanan dalam kegiatan jual-beli barang maupun jasa merupakan salah satu syarat dalam keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan kualitas dan kenyamanan terhadap konsumen. Jika, konsumen merasakan jasa atau pelayanan yang diterimanya dapat memenuhi kebutuhan mereka, maka konsumen merasa sangat senang dan merasa dihargai sebagai pembeli.

Menurut Kotler (2001) bahwa unsur pokok untuk mengukur *Service*/pelayanan adalah ³⁷:

1. Keandalan, yakni ketepatan, kecermatan, dan kecepatan dalam melayani.
2. Ketanggapan, yakni kemampuan perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang timbul, serta ketersediaan dalam menerima setiap keluhan berupa kritik dan saran.

³⁶Dika Lambang Krisdianti, Sunarti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square". (Malang : Jurnal Administrasi Bisnis), Vol. 70 No. 1. Mei 2019. hal. 38.

³⁷Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D Palandeng. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken". (Manado : Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi), Vol. 16 No. 01. Tahun 2016. hal. 88

3. Keyakinan, yakni penetapan produk yang sesuai dan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan pelanggan.
4. Empati, yakni memberikan perhatian khusus kepada konsumen dalam proses pembelian dan menyajikan informasi yang diperlukan.
5. Wujud, yakni tersedianya sarana pendukung seperti alat penyejuk ruangan, tempat parkir, ruangan yang cukup memadai, dan lain sebagainya.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai oleh seberapa besar sebuah perusahaan. Akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian konsumen. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan konsumen dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian Kualitatif menggunakan bentuk berupa wawancara, observasi, catatan lapangan, dan dokumen pribadi, serta dokumen resmi yang lain. Menurut Keirl dan Miller, bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental. Penelitian kualitatif bergantung pada pengamatan manusia, kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan istilahnya.³⁸

Menurut Muhadjir, Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses/makna, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan sebuah informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang penuh makna. Yang juga tidak menolak perspektif metode penelitian kuantitatif berupa angka maupun jumlah. Yang dimana tiap-tiap objek akan dilihat tingkat kecenderungan, pola pikir, ketidakteraturan, serta tampilan perilaku dan integrasinya sebagaimana dalam studi kasus genetik. (Muhadjir, 1996:243)³⁹.

Peneliti melakukan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan. Proses pengumpulan data dari informan diharapkan mampu memberikan pemahaman tentang fenomena atau studi kasus yang sedang dialami oleh subyek penelitian. Fenomena atau studi kasus tersebut dapat berupa

³⁸Lexy J. Moleong, *metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 131.

³⁹Aman, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003), Hal 3.

perilaku, persepsi, bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Proses pengumpulan data pada metode kualitatif dilakukan dengan memanfaatkan metode yang alamiah.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori-teori yang sudah menjadi bagian dari ilmu manajemen dan komunikasi yang dapat membantu peneliti. Teori-teori tersebut berfungsi untuk menjelaskan dan mengungkap terhadap suatu *fenomena* atau studi kasus yang berkaitan dengan *Arus Komunikasi Yang Mempengaruhi Kinerja dan Pelayanan* karyawan kepada para calon jama'ah haji dan umroh di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Oleh sebab itu, kegiatan untuk terjun ke lapangan sudah dilakukan oleh peneliti. Hal tersebut bertujuan untuk mencari data-data yang berkaitan dengan *fenomena* atau kasus tersebut.

B. Objek Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini dibagi menjadi dua hal. Hal tersebut berkaitan dengan objek penelitian dan lokasi penelitian. Objek yang dijadikan penelitian ini adalah KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Sementara itu, lokasi yang menjadi sasaran penelitian ini adalah Jl. Mojosari-Trawas Km.5 Mojorejo, Pungging, Mojokerto.

C. Jenis Dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.⁴⁰ Data Penelitian berkaitan dengan fakta yang terjadi di lapangan penelitian. Data penelitian yang dikumpulkan terkait dengan konsep *Arus Komunikasi, Kinerja Dan Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji*.

Sumber data Merupakan subjek dimana data penelitian dapat diperoleh. Data Penelitian diperoleh dari berbagai sumber, Data penelitian ini membedakan data menjadi dua jenis, yaitu :

⁴⁰Martoyo, *Statistik Sosial*, (Yogyakarta : Gaya Media, 2010), hal. 6.

1. Data primer, yaitu data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.⁴¹ Data penelitian yang diambil peneliti diperoleh dari sumber pertama tanpa melalui media perantara. Menurut Indrianto (2002 : 147) data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik). Kegiatan atau kejadian, dan hasil pengujian. Peneliti akan mengumpulkan data primer dengan melakukan wawancara serta observasi di lapangan. Dalam proses pengumpulan data primer ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada karyawan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Selain pengumpulan data primer melalui wawancara, peneliti juga turun ke lapangan untuk melakukan observasi sehingga mengetahui secara langsung proses Arus komunikasi, kinerja serta pelayanan keryawan terhadap para calon jama'ah haji KBIH Al-Rahmah Mojokerto.
2. Data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Bungin (2001 : 128), menjelaskan, bahwa data sekunder dapat diperoleh melalui yaitu sumber internal dan eksternal. Data sekunder internal dapat diperoleh dari lingkungan internal perusahaan, seperti laporan-laporan, operating statement, faktor-faktor ataupun laporan hasil riset yang lalu, sementara data sekunder eksternal dapat diperoleh dari lingkungan di luar perusahaan yang tidak terlibat secara langsung akan tetapi mengetahui bagaimana jalannya perusahaan tersebut. Data ini dapat diperoleh dari auditor, badan atau lembaga yang aktivitasnya

⁴¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001) hal. 128.

menghimpun data yang relevan dengan masalah penelitian, ataupun hasil penelitian terdahulu.

D. Tahap Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:
Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahapan persiapan yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian di lapangan. Pada tahap ini peneliti melakukan tahapan berikut:

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam menyusun rancangan penelitian, peneliti menentukan masalah yang ingin dikaji dalam penelitian ini, peneliti menyusun matrik penelitian hingga menyusun proposal skripsi.

b. Menentukan Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan lapangan sasaran yang ingin dijadikan sampel untuk menggali data penelitian. Peneliti harus mempertimbangkan kesesuaian topic atau permasalahan yang ingin diteliti dengan keadaan objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian di perusahaan profit di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

c. Menentukan Sumber Data (Informan)

Informan menjadi kunci dalam suatu penelitian. Peneliti menemukan narasumber yang memenuhi kriteria penelitian guna mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam. Penentuan informan ini bertujuan untuk memilih narasumber yang mengetahui dan memahami perusahaan secara keseluruhan. Informan penelitian ini terdiri dari beberapa orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

d. Mengurus Surat Perizinan

Peneliti mengajukan surat permohonan ijin kepada perusahaan terlebih dahulu sebelum terjun lapangan. Surat perizinan ini dimaksudkan agar peneliti dapat melakukan penelitian di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

e. Menentukan Perlengkapan Penelitian

Perlengkapan penelitian digunakan untuk memudahkan proses penelitian selama di lapangan. Sebelum terjun ketahap lapangan, peneliti menemukan perlengkapan yang diperlukan seperti tape recorder. Instrument penelitian berupa daftar pertanyaan, alat tulis, alat dokumentasi dan sebagainya. Selain itu, perlengkapan penelitian digunakan untuk menyimpan keseluruhan data yang dihasilkan selama proses pengumpulan data baik wawancara, observasi mau pun dokumentasi penelitian.

1. Tahap Lapangan

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data penelitian di lapangan, dengan melakukan tahapan :

a. Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber terkait permasalahan penelitian.

b. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan peneliti dengan terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek penelitian. Peneliti mengamati kegiatan operasional yang dilakukan di di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

c. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan semua dokumentasi tertulis baik melalui media cetak, digital online maupun media elektronik yang berkaitan dengan permasalahan peneliti untuk melengkapi data

yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

2. Tahap Pasca Lapangan

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan dan menyusun semua data dari hasil-hasil atau fakta-fakta yang sudah diperoleh selama penelitian di lapangan, kemudian peneliti melakukan review dan menganalisis data dengan teknik analisis yang telah ditentukan, peneliti menyajikan analisis data dalam bentuk laporan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan-tahapan yang ditempuh peneliti dalam mengumpulkan data selama di lapangan penelitian. Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti menggunakan beberapa cara yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.⁴² Peneliti mengajukan pertanyaan terkait permasalahan penelitian kepada narasumber untuk menggali data sebanyak mungkin. Pertanyaan yang diajukan disusun secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Melalui wawancara ini, peneliti ingin memperoleh data primer terkait Komunikasi, Kinerja serta Pelayanan Karyawan Terhadap Para Calon Jama'ah Haji Dan Umroh di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Informan yang akan dijadikan narasumber adalah karyawan di KBIH

⁴²Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung : PT Remaja rosdakarya, 2004), hal. 180.

Al-Rahmah Mojokerto. Melalui wawancara ini, peneliti ingin memperoleh informasi :

- a. peran masing-masing sumber daya manusia serta lingkungan perusahaan dalam menjaga kualitas di KBIH Al-Rahmah Mojokerto di mata konsumen.
- b. Penerapan Arus Komunikasi Karyawan terhadap Para Calon Jama'ah haji dan umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.
- c. Faktor penghambat Arus Komunikasi Karyawan Terhadap Para Calon Jama'ah haji dan umroh di di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.⁴³ Pengamatan ini dilakukan peneliti dengan terjun langsung ke lapangan penelitian. Peneliti akan mengakhiri penelitiannya di KBIH Al-Rahmah Mojokerto dalam kurun waktu tertentu dan memperlihatkan apa saja yang terjadi selama kegiatan operasional berlangsung. Apabila data yang didapatkan dari pengamatan kegiatan operasional dianggap kurang mencukupi, maka peneliti akan mengikuti kegiatan rapat evaluasi dan *breifing* bulanan yang dilakukandi KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Melalui kegiatan observasi ini, peneliti ingin memperoleh tambahan data tentang Arus Komunikasi, Kinerja serta Pelayanan Karyawan Terhadap Para Calon Jama'ah Haji Dan Umroh di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Dengan demikian, peneliti dapat

⁴³Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta : Erlangga, 2009) hal. 101.

menemukan data penelitian yang lebih valid, sebab peneliti bisa membandingkan hasil observasi dengan informasi hasil wawancara yang diberikan narasumber.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan setiap catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun tidak dipersiapkan untuk penelitian.⁴⁴ Dokumentasi diperoleh dari website resmi KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan. Melalui teknik dokumentasi ini, ingin memperkaya data terkait konsep dan implementasi Arus Komunikasi, Kinerja dan Pelayanan Karyawan Terhadap Para Calon Jama'ah Haji di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. sehingga peneliti bisa melakukan pengecekan silang terhadap semua data yang diperoleh.

F. Teknik Validitas Data

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak di ukur.⁴⁵ Validitas digunakan untuk menguji sebuah keabsahan data penelitian yang di dapat selama proses pengumpulan data di lapangan. Data yang teruji validitasnya digunakan untuk melaporkan dan menunjukkan data sesungguhnya yang terjadi pada sebuah objek penelitian.

⁴⁴Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 226.

⁴⁵ Ristya Widi E, *Uji Validitas Dan Rehabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi*, (Jember : Stomatognatic J.K.G. Unej), Vol. 8 No.1 2011. hal. 27.

Teknik validitas tersebut yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi.

Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber.⁴⁶ Triangulasi dapat diartikan juga sebuah sudut pandang mengenai isu atau permasalahan penelitian untuk menjawab penelitian. Triangulasi setara dengan cek dan richeck, yaitu triangulasi sumber, metode dan waktu.⁴⁷ Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Prinsip dan triangulasi sumber lebih banyak sumber, lebih baik. Triangulasi sumber menguji reliabilitas data yang diperoleh dengan melakukan pemeriksaan silang antar informan. Data penelitian Analisis Arus Komunikasi Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji Dan Umroh di KBIH Al-Rahmah Mojokerto akan diperoleh dari 6 narasumber (sumber data) yang berbeda, sehingga peneliti bisa melakukan pemeriksaan silang untuk menguji reliabilitas data yang diperoleh dari berbagai narasumber.

Peneliti juga akan menggunakan triangulasi metode untuk menguji validitas data penelitian. Triangulasi metode menggunakan metode yang berbeda untuk mengecek validitas data. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan metode yang berbeda dalam proses pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk melakukan pemeriksaan silang terhadap data yang diperoleh dari berbagai sumber metode pengumpulan data. Peneliti tidak akan

⁴⁶ Bachtiar S. Bachri, *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*, (Surabaya : Jurnal Teknologi Pendidikan), Vol. 10 No. 1, April 2010, hal. 55.

⁴⁷ Putra dan Lisnawati, *Penelitian Kualitatif Pendidikan Agama Islam*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 34.

menggunakan triangulasi waktu, dikarenakan proses pengumpulan data terhadap sumber yang sama hanya dilakukan sekali. Dengan demikian, peneliti tidak akan menemukan berbagai jawaban atas pertanyaan yang sama dari satu orang narasumber. Dengan hanya satu narasumber peneliti tidak bisa mendapatkan jawaban yang diinginkan. Oleh karena itu, peneliti berinisiatif untuk mewawancarai (6 narasumber) sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sehingga banyak bersifat uraian deskriptif dari hasil wawancara dan dokumentasi dari lapangan. Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/klarifikasi. Teknik analisis data merupakan tahap proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategorisasi, dan uraian dasar.⁴⁸ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa langkah yaitu :

a. Transkrip data

Dalam penelitian kualitatif, transkrip data dilakukan dengan cara membaca seluruh transkrip wawancara dan dokumentasi dari lapangan. Transkrip data ini merupakan proses penyalinan suara atau video kedalam tulisan.

b. Coding

Dalam penelitian kualitatif, coding memiliki sifat meringkas, menonjolkan pesan dari suatu data. Coding merupakan kegiatan memberikan kode untuk dapat memunculkan gambaran pada topik penelitian. Coding menggunakan bahasa yang sangat sederhana.

⁴⁸ Lexy, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Karya, 2007), hal. 103.

c. Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses sebuah gagasan untuk mengklasifikasikan objek maupun peristiwa kedalam kategori tertentu yang bermakna. Kategori ini merupakan kegiatan menyusun dan mengklasifikasikan kategori dari sekumpulan data yang disusun dari pikiran, pendapat atau kriteria tertentu.

d. Analisis

Analisis adalah sebuah proses pemecahan suatu masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil sehingga bisa lebih mudah dipahami.

e. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Teknik verifikasi dan penegasan kesimpulan menjadi suatu kegiatan yang berasal dari analisis data. Kesimpulan dapat diperoleh dari fakta yang ada di lapangan. Proses penarikan kesimpulan didapat melalui metode wawancara yang didukung dengan metode dokumentasi. Kesimpulan dilakukan untuk mendapatkan makna inti sebuah penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah KBIH Al-Rahmah Mojokerto

KBIH Al-Rahmah Mojokerto merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa. KBIH sendiri singkatan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. KBIH Al-Rahmah Mojokerto adalah biro usaha jasa travel dan perjalanan yang didirikan di kota Mojokerto. KBIH Al-Rahmah Mojokerto didirikan oleh HR. Ahmad Mukri pada tahun 2005. Sebelum mendirikan KBIH Al-Rahmah, Abah Mukri sudah berkecimpung di dunia pelayanan jasa haji bersama rekan kerjanya. Setelah dirasa cukup, barulah abah Mukri mendirikan sendiri. KBIH Al-Rahmah Mojokerto mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama Mojokerto sesuai dengan surat keputusan No.607 Tahun 2014.

Pada waktu didirikan, KBIH Al-Rahmah hanya melayani keberangkatan haji. Kemudian di tahun 2007 KBIH Al-Rahmah Mojokerto menambah layanannya dengan pelayanan Umroh.

Lokasi KBIH Al-Rahmah yang strategis yakni di Jl. Mojosari-Trawas KM. 5 yang merupakan jalur menuju ke kawasan wisata daerah Trawas. Dengan begitu KBIH ini mudah untuk ditemui dan dikenal oleh masyarakat yang melintasiya. Selain itu juga, bangunan yang begitu terlihat lebih mencolok dari pada bangunan yang berada di sekitarnya.

2. Visi dan Misi KBIH Al-Rahmah Mojokerto

a. Visi:

Menyelenggarakan bimbingan haji agar dapat menyempurnakan ibadah haji dan umroh semata karena allah swt menuju cita-cita haji mabrur.

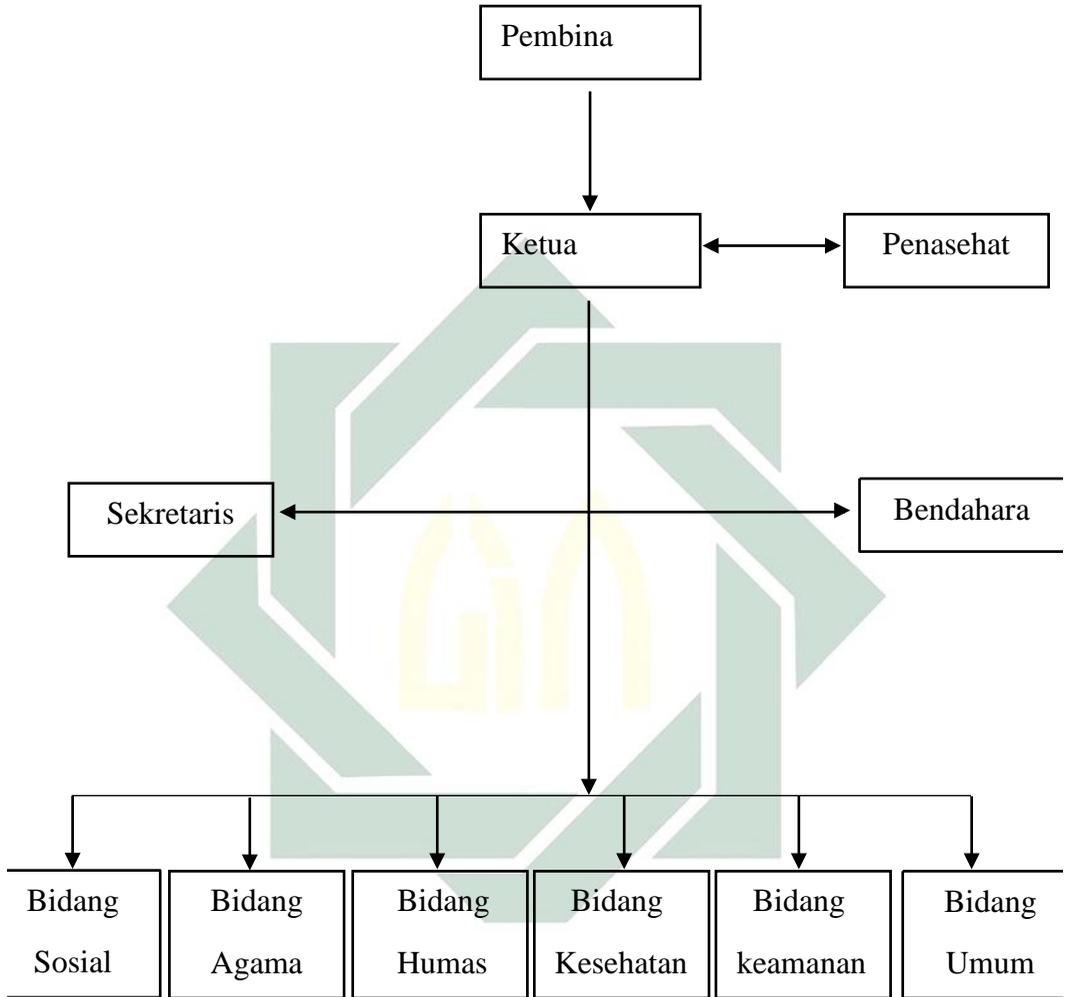
b. Misi:

- 1) Membimbing jamaah haji dan umroh untuk mencapai ibadah yang sempurna.
- 2) Mengantarkan jamaah haji dan umroh yang berwawasan islami dan menjadikan haji yang mabrur.
- 3) Sebagai mitra pemerintah yang ikut serta menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji.

3. Struktur organisasi KBIH Al-Mojokerto

Dalam menjalankan sebuah organisasi diperlukan dengan koordinasi dan juga komunikasi yang bagus serta efisien. Dengan begitu, komunikasi semua jenjang dapat terlaksana dengan tertib sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Untuk mengatur mekanisme penyelenggaraan aktivitas yang ada di KBIH Al-Rahmah Mojokerto, dibentuk sebuah struktur organisasi yang mengklasifikasikan bidang-bidang pekerjaan sesuai dengan tugas masing-masing anggota. Struktur organisasi yang telah dibuat diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan-kemungkinan komunikasi yang kurang baik dan dapat mengakibatkan beberapa hal yang saling tumpang tindih dalam melaksanakan aktivitas kerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Adapun struktur organisasi KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat dilihat pada gambar berikut⁴⁹.

⁴⁹ Data dari KBIH Al-Rahmah Mojokerto.



Keterangan susunan struktur lembaga KBIH Al-Rahmah Mojokerto:

- | | |
|--------------|---------------------------------------|
| a. Pembina | : Yayasan Al-Rahmah |
| b. Ketua | : HR. Ahmad Mukri
KH. Muslichuddin |
| c. Penasehat | : KH. Nurhuda |

- d. Sekretaris : Drs. H. Imam . M
: H. Mustari
H. R. Solikhuddin
- e. Bendahara : H. Achmad Ichwan
H. R. Sugiarto
- f. Bidang Sosial : H. Achmad Zaini
- g. Bidang Agama : Drs. H. Sunaryo
- h. Bidang Humas : H. Syafi'i
- i. Bidang Kesehatan : H. Ahmad Imron
- j. BidangKeamanan : H. Nasrudin
- k. Bidang Umum: H. Abu Dardak

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti berusaha untuk memaparkan seluruh data dan fakta yang peneliti dapatkan selama penelitian berlangsung. Data tersebut didapatkan melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Data dan fakta tersebut berkaitan dengan rumusan masalah yang diajukan. Dalam hal ini, peneliti meneliti tentang Analisis Arus Komunikasi Kinerja serta Pelayanan Karyawan Terhadap Para Calon Jama'ah Haji dan Umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Adapun keterangan *Coding* sebagai berikut :

IN 1 : Ketua

IN 2 : Penasehat

IN 3 : Sekretaris

IN 4 : Bendahara

IN 5 : Bidang Sosial

IN 6 : Bidang Agama

Sebagaimana data yang telah diperoleh peneliti dari hasil penelitian, peneliti menyajikan data untuk menjawab dari masalah yang diangkat. Adapun informan kunci didalam penelitian ini yaitu ketua KBIH, penasehat dan sekretaris. Selain itu, peneliti juga mengemukakan hasil dari observasi secara tertulis. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang diuraikan lebih lanjut. Sebagai berikut:

1. Arus Komunikasi di KBIH Al-Rahmah Mojokerto

a. Komunikasi Horizontal

Dalam hal komunikasi, KBIH Al-Rahmah Mojokerto mempunyai cara khusus untuk mengelola jasa travel haji dan umroh. KBIH Al-Rahmah Mojokerto sangat mengedepankan fungsi komunikasi *Horizontal* demi ekstra kenyamanan serta kesan lebih bagi para calon jamaah haji dan umroh. Para jama'ah tidak hanya beribadah kemudian pulang, akan tetapi KBIH ini juga memberikan pendampingan saat kegiatan beribadah berlangsung. Pendampingan tersebut dilakukan oleh *Tour leader* (orang yang memberikan penjelasan atau informasi kepada rombongan baik secara umum daerah atau wilayah yang akan dikunjungi). Selain memberikan pendampingan kepada para jamaah, tugas *Tour leader* juga melakukan koordinasi dengan sesama rekan kerja setiap kegiatan berlangsung, sehingga tingkat kinerja ketika memberikan pelayanan kepada para calon jamaah haji dan umroh terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama.

Dalam hal ini, peneliti menemukan data terkait fungsi arus komunikasi *Horizontal* berupa hasil observasi dan beberapa pernyataan dari informan. Terkait hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti berupa latar belakang saat berdirinya usaha ini yaitu : pengalaman pribadi dari KH. Nurhuda beserta dengan pendiri lainnya saat menjalankan ibadah haji dan umroh. Berdasarkan pengalaman yang di dapat oleh para pendiri KBIH Al-Rahmah Mojokerto, sebuah perusahaan biro jasa travel haji dan umroh ataupun KBIH jarang ditemukan biro jasa yang mengutamakan kenyamanan kepada para jamaahnya. Mulai dari manasik, waktu perjalanan, selama di Tanah Suci, sampai kembali ke Tanah Air. Sehingga KBIH Al-Rahmah memiliki visi “Menyelenggarakan bimbingan haji agar dapat menyempurnakan ibadah haji dan umroh semata karena allah swt menuju cita-cita haji mabrur” dan misi “Membimbing jamaah haji dan umroh untuk mencapai ibadah yang sempurna, Mengantarkan jamaah haji dan umroh yang berwawasan islami dan menjadikan haji yang mabrur, Sebagai mitra pemerintah yang ikut serta menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji”.

Selain itu, data yang berkaitan dengan fungsi komunikasi *Horizontal* meliputi beberapa hal yang diuraikan oleh informan 5

Kalau untuk komunikasi dengan sesama rekan kerja, kita *briefing* dulu mas sebelum melaksanakan kegiatan. Entah itu manasik, waktu perjalanan menuju ke tanah suci, ketika ditanah suci sampai

dengan pulang kembali ke tanah air. Dengan begitu, ketika kita melakukan pendampingan kepada para calon jama'ah haji *Tour leader* beserta tim benar-benar matang ketika turun lapangan. sehingga para calon jama'ah haji dan umroh dapat menjalankan ibadahnya dengan aman, nyaman dan semoga saja menjadi haji mabrur yang dicita-citakan oleh para calon jama'ah haji maupun umroh mas. (IN. 5, Rabu 11 Maret 2020)

Dalam pemaparan tersebut, informan 5 mengemukakan, bahwa untuk mengetahui fungsi komunikasi *Horizontal* di KBIH Al- Rahmah Mojokerto ini, sebelum membimbing para calon jama'ah haji dan umroh, *Tour leader* beserta tim yang lain melakukan rapat terdahulu demi mencapai tujuan bersama di KBIH Al- Rahmah Mojokerto. Selain itu, arus komunikasi *horizontal* pada KBIH Al-Rahmah juga memiliki kelebihan serta kekurangan. pernyataan tersebut disampaikan oleh informan 6.

Kalau dari saya, untuk kelebihan ataupun kekurangan komunikasi di KBIH Al-Rahmah ini mas, mungkin kita lebih sering mengadakan rapat terbatas dengan para pegawai beserta pimpinan KBIH Al-Rahmah Mojokerto sebelum dan sesudah kegiatan. Yang memiliki tujuan untuk membahas apa yang kurang

dan juga apa saja yang perlu dibenahi dari kegiatan tersebut. Soalnya, sering terjadi miss komunikasi antara setiap anggota mas, ada yang berbeda pendapat, ada yang bersih keras mempertahankan pendapatnya juga ketika rapat. Nah dari situ ketua KBIH Al-Rahmah yang memberikan titik temu guna untuk menyelesaikan konflik tersebut. Dengan begitu kegiatan yang diselenggarakan oleh KBIH ini dapat berjalan dengan efektif dan efisien. (IN. 6, Rabu 11 Maret 2020)

Dari informan diatas memaparkan tentang salah satu kelebihan dan juga kelemahan komunikasi *Horizontal* di KBIH Al-Rahmah Mojokerto terhadap jamaah. Berkaitan dengan kelebihan dan juga kelemahan arus komunikasi *Horizontal*. Peneliti menemukan data lain yaitu, KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga memiliki sistem pola komunikasi *Horizontal* sebagai salah satu acuan demi menjaga tingkat kualitas komunikasi antar sesama pegawai KBIH Al- Rahmah Mojokerto, yang dinyatakan oleh beberapa informan berikut.

Jadi di KBIH Al-Rahmah Mojokerto ini tidak hanya jamaah saja yang diperhatikan mas. Melainkan pegawainya juga. Jadi serasa seperti keluarga sendiri. Tingkat pelayanan serta kinerja tetap kita jaga mas. Akan tetapi,

komunikasi tetap menjadi yang utama demi menjaga kualitas komunikasi para pegawai. Dengan begitu, para pegawai akan bekerja keras dengan efektif dan efisien ketika memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah. sesuai target yang telah disepakati bersama. (IN. 3, Kamis 12 Maret 2020)

Untuk mempererat tali silaturahmi dengan para calon jamaah mas, baik yang mau berangkat haji maupun yang sudah menjadi haji. kita selalu menanyakan kabar melalui media sosial. Jaman sekarang menurut saya sudah sangat gampang untuk sekedar menanyakan kabar. Apalagi berbincang- bincang dengan jamaah kita. Ya, meskipun melalui media sosial. (IN. 5, Kamis 12 Maret 2020)

Kami biasanya mengadakan rutinan mas dengan alumni jamaah KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Yang dilaksanakan setiap 2 minggu sekali. Itupun selain membahas tentang ibadah haji, kami juga mengadakan tahlil dan istighosah bersama. (IN. 5, Kamis 12 Maret 2020)

Dari penjelasan tersebut, bahwa beberapa Informan menjelaskan, KBIH Al-Rahmah selain memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jamaahnya, KBIH Al-Rahmah juga mengadakan rutinan dengan para alumni jamaah haji. Demi

terciptanya rasa kekeluargaan bagi para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

b. Komunikasi *Vertikal*

Dalam menjalankan komunikasi, KBIH Al-Rahmah Mojokerto perlu memiliki komunikasi *Vertikal* dimana merupakan salah satu sistem yang digunakan bagi setiap pegawai terhadap para calon jamaah haji dan umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

Ketua KBIH Al-Rahmah Mojokerto saat memberikan keterangan di kantornya mengatakan, bahwa pada dasarnya ketika penyusunan visi dan misi dibuat, KBIH Al-Rahmah Mojokerto mempunyai keinginan kuat untuk memegang erat kepercayaan para jamaah serta memberikan fungsi arus komunikasi *Vertikal*. Dengan begitu, calon jamaah yang menggunakan jasa mereka mendapatkan kesan lebih dari pelayanan yang telah diberikan.

Untuk segi komunikasi dari karyawan KBIH Al-Rahmah Mojokerto kepada para calon jamaah haji dan umroh mas, Kita memiliki grub *Whatsapp* khusus untuk jamaah haji dan umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto. di dalam grub tersebut ada salah satu pegawai KBIH yang bergabung dalam forum tersebut. Dengan begitu, para calon jamaah yang hendak akan melaksanakan ibadah haji maupun umroh dapat berkomunikasi secara efektif serta memiliki rasa empati kepada KBIH ini mas. Disisi lain juga untuk menjaga tali silaturahmi antara

pihak KBIH dengan para calon jamaah haji dan umroh. kalo sepemahaman saya seperti itu sih mas. (IN. 1, Senin 16 Maret 2020)

Dari data di atas, informan tersebut menjelaskan dengan adanya fungsi arus komunikasi *Vertikal*, para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat berkomunikasi dengan efektif dan efisien kepada para calon jamaah haji dan umroh. Informan lain memberikan penjelasan tentang komunikasi ke bawah (*Downward communication*) dalam KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Hal ini disampaikan oleh informan 2 berikut penjelasannya.

Cara kita yaa tetap memberikan pelayanan terbaik dan juga sering berkomunikasi dengan para calon jamaah mas. sehingga komunikasi antara pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto dengan para calon dan alumni jamaah selalu sambung terus melalui media sosial. meskipun jamaah yang kami bimbing sudah pulang kerumah masing-masing setelah melaksanakan ibadah haji dan umroh. Selain menyambung komunikasi mas, kita juga menanyakan tentang kualitas pelayanan kita kepada para calon jamaah baik haji maupun umroh mas. Selain itu juga kita juga Tanya kabar dengan mereka. Dengan begitu kita bisa memperbaiki kesalahan saat memberikan pelayanan kepada para jamaah tersebut. (IN. 2, Senin 16 Maret 2020)

Dari informasi di atas, informan 2 menjelaskan tentang pelayanan komunikasi ke bawah (*Upward communication*) terhadap para calon jamaah haji dan umroh. Berkaitan dengan bagian komunikasi *Vertikal* tersebut, peneliti menemukan data lain yaitu, KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga menggunakan sistem komunikasi ke atas (*Upward communication*) berupa keluhan serta kritikan dari para calon jamaah haji dan umroh kepada pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Yang dinyatakan oleh informan 4.

Jadi untuk masalah kritikan atau keluhan dari para calon jamaah haji dan umroh mas, untuk kritikan yang mudah kita selesaikan, kita akan langsung memberikan solusi sesuai permasalahan tersebut mas sesuai tingkat permasalahan tersebut. sedangkan untuk permasalahan yang sulit, kita tampung dulu. Kemudian kita memaparkan permasalahan tersebut dengan membuat forum rapat yang dihadiri pimpinan serta para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Setelah menemukan solusi dari pokok permasalahan tersebut, kita langsung memaparkan solusi tersebut kepada para calon jamaah haji dan umroh yang bersangkutan. (IN. 4, Senin 16 Maret 2020)

Informan 4 memaparkan, bahwa para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto selalu menerima keluh kesah dari para calon jamaah haji dan umroh. Sehingga para pegawai KBIH bisa

memberikan saran serta solusi sesuai permasalahan tersebut yang akan diberikan kepada para calon jamaah haji dan umroh. dengan demikian arus komunikasi harus tetap berjalan guna perputaran informasi khususnya bagi para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto terhadap para calon jamaah haji dan umroh.

2. Kinerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto

Dalam hal kinerja karyawan, KBIH Al-Rahmah Mojokerto perlu memiliki efektivitas kinerja karyawan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Dengan begitu tingkat kinerja KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat bersaing dengan biro jasa lainnya. Hal ini disampaikan oleh infroman 3 berikut penjelasannya.

Untuk masalah kinerja karyawan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto mas, kita lebih mengutamakan efektivitas kinerja pada setiap karyawan. ketika efektivitas yang kita berikan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan mas, maka dari situ kita bisa mengetahui tingkat kinerja para pegawai tersebut. Selain itu mas, kita juga menggunakan *Check Lock*. Nah dari situ juga bisa menjadi salah satu bentuk penilaian tingkat kinerja para karyawan bisa dinilai sama KBIH dan juga para calon jamaah haji dan umroh mas. (IN. 3, Selasa 17 Maret 2020)

Dari data di atas, informan 3 menjelaskan bahwa efektivitas kinerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat dinilai berdasarkan *Prosentase* kehadiran pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto. sesuai dengan keperluan serta tujuan yang telah disepakati bersama. Berkaitan dengan otoritas dan tanggung jawab, KBIH

Al-Rahmah Mojokerto juga memiliki nilai otoritas dan tanggung jawab pada setiap pegawai. Dengan begitu, pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat mengetahui tanggung jawab serta tugas masing-masing dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

KBIH Al-Rahmah Mojokerto tidak hanya memberikan pelayanan yang baik mas. Akan tetapi, pimpinan KBIH Al-Rahmah juga selalu menekankan kepada para pegawainya untuk tidak lupa terhadap pada tanggung jawab masing-masing terlebih ketika bekerja maupun , nah ketika mereka sudah mengetahui tanggung jawab mereka masing-masing, secara tidak langsung pasti akan memaksimalkan menyelesaikan pekerjaannya dengan sepenuh hati. Kalau menurut saya sih seperti itu mas. (IN. 2, Selasa 17 Maret 2020)

Dari penjelasan di atas, informan 2 juga menyampaikan tentang salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di KBIH Al-Rahmah Mojokerto berupa tanggung jawab dan otoritas kinerja. Selain itu, peneliti juga menemukan faktor lainnya tentang kedisiplinan. Hal ini disampaikan oleh informan 5 berikut penjelasannya.

Sebenarnya untuk masalah kedisiplinan bagi pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto menurut saya, sudah cukup baik dalam segi kualitas. Di sini kita memiliki jam kerja mas khusus bagi pegawai yang mempunyai fungsi sebagai tolak

ukur tingkat kedisipinan selama bekerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. kalau pegawai telat masuk di KBIH, kita akan melakukan evaluasi secara empat mata dengan pegawai tersebut. Apa alasannya. dengan begitu, atasan dan juga para pegawai dapat mengetahui tingkat kedisiplinan kinerja masing-masing pegawai. (IN. 5, Selasa 17 Maret 2020)

Informan di atas menjelaskan, bahwa kedisiplin merupakan tolak ukur kinerja bagi para pegawai di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Berkaitan dalam hal kinerja, KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga mempunyai faktor penunjang lainnya berupa sebuah inisiatif. Berikut penjelasan dari infoman 6.

Kalau sebuah inisiatif menurut saya sih tergantung pemikiran individu masing-masing mas, karena pemikiran seperti itu sangat berperan penting dalam menyelesaikan sebuah masalah. Dan juga fungsi dari munculnya sebuah inisiatif itu merupakan salah satu solusi juga mas. maka dari itu saya tekankan kepada para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto, untuk selalu fokus kepada solusi ketika terjadi permasalahan baik internal maupun eksternal. Kalau menurut pandangan saya sih seperti itu mas. (IN. 6, Selasa 17 Maret 2020)

Dari data di atas Informan 6 menjelaskan, bahwa KBIH Al-Rahmah Mojokerto memberikan pengarahan kepada para pegawainya untuk selalu fokus solusi dalam setiap masalah yang dihadapi. Baik internal maupun eksternal.

3. Pelayanan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto

KBIH Al-Rahmah Mojokerto memiliki sebuah loyalitas tinggi terhadap para jamaahnya. Loyalitas

tersebut dibangun demi memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah haji dan umroh. hal ini dapat dilihat dari penjelasan informan berikut.

Kalau itu mas, sudah menjadi target utama kita. Soalnya jamaah itu kebanyakan ingin mendapatkan kesan lebih dari pelayanan yang kita berikan. Kita selalu bersikap ramah dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan S.O.P (*Standar Operasional Procedure*) yang ada di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Selain itu, Kita juga siap menerima kritik dan saran dari para calon jamaah haji dan umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Dengan begitu, tujuan dari KBIH sudah jelas mas. (IN. 5, Rabu 18 Maret 2020)

Dari data di atas, informan 5 menjelaskan, bahwa KBIH Al-Rahmah Mojokerto sangat mengutamakan kualitas pelayanan terhadap para calon jamaah haji dan umroh. sehingga, para konsumen mendapatkan empati lebih yang telah diberikan oleh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

C. Analisis Data

Merujuk pada hasil penyajian data yang telah di sajikan oleh peneliti pada sub bab sebelumnya dengan penyesuaian terhadap dasar-dasar teori yang ada, maka dalam analisis data, temuan-temuan hasil penelitian terkait dengan fokus penelitian akan dijabarkan secara sistematis dan terperinci sesuai hasil penelitian di lapangan.

1. Arus Komunikasi di KBIH Al-Rahmah Mojokerto

Pada dasarnya arus komunikasi memiliki 2 jenis. *Pertama*, Arus Komunikasi *Horizontal*. Arus komunikasi ini merupakan sebuah bentuk komunikasi yang dilakukan secara menyamping dan

dilakukan oleh 2 pihak dengan kedudukan yang setara. Selain itu, arus komunikasi juga bisa diartikan proses komunikasi yang terjadi antara rekan sejawat, rekan yang memiliki *Otoritas* yang sama antara satu dengan yang lainnya yang berlangsung di dalam suatu organisasi atau perusahaan⁵⁰. Arus komunikasi horizontal juga mempunyai fungsi yang digunakan untuk menghemat waktu serta memudahkan koordinasi sehingga mempercepat tindakan. Selain fungsi, arus komunikasi *Horizontal* juga memiliki beberapa fungsi lain dalam sebuah perusahaan, yaitu⁵¹: 1) Koordinasi tugas. Koordinasi bisa diartikan sebagai bentuk kerjasama yang dilakukan bersama sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Para pegawai akan memaksimalkan pekerjaan sesuai dengan tugas masing-masing dalam mencapai tujuan perusahaan secara efektif⁵²; 2) Pemecahan masalah dalam departemen. Pemecahan masalah bisa diartikan sebagai upaya yang menyangkut dalam penyelesaian tugas yang dilakukan oleh setiap anggota karyawan. Komunikasi ini dilakukan oleh para anggota/pustakawan yang sama dan menyangkut penyelesaian tugas⁵³. 3) Saling berbagi

⁵⁰ Anak Agung Rai Tirtawati. *"Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam membangun Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel"*. hal. 4.

⁵¹ Anak Agung Rai Tirtawati. *"Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam membangun Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel"*. hal. 3.

⁵² Henry Swandhana. *"Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce"*. (Surabaya : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 2017), hal. 229.

⁵³ Hernanda Argha Sasmita, Endang fatmawati, M.Si., M.A. *"Alur Komunikasi Organisasi Di Upt Perpustakaan Universitas Katolik*

informasi, bisa diartikan sebagai sebuah bentuk perencanaan yang berasal dari ide orang banyak. Dan ide tersebut sangat diperlukan untuk merancang program dalam sebuah organisasi. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya itu lebih baik daripada ide satu orang.⁵⁴ 4) upaya pemecahan konflik, merupakan sebuah pokok permasalahan/konflik yang timbul diantara orang-orang di posisi yang sama. Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral para anggota.⁵⁵ Hal tersebut didukung oleh teori yang menyatakan, bahwa kerjasama tim (*team work*) merupakan satu kekuatan dari sekelompok orang dalam mencapai tujuan bersama. Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan.⁵⁶ Dalam KBIH Al-Rahmah Mojokerto dijelaskan bahwa, untuk mengetahui arus komunikasi *Horizontal* di KBIH Al-Rahmah Mojokerto, *Tour leader* melakukan *Breifing* beserta anggota terlebih dahulu sebelum menjalankan tugasnya. Selain itu, KBIH Al-Rahmah juga

Soegijapranata Semarang". (Semarang : Program Studi Ilmu Perpustakaan), hal. 11.

⁵⁴ Hernanda Argha Sasmita, Endang fatmawati, M.Si., M.A. "Alur Komunikasi Organisasi Di Upt Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang". (Semarang : Program Studi Ilmu Perpustakaan), hal. 12.

⁵⁵ Chairul Furqon. "Hakikat Komunikasi Organisasi". hal. 5.

⁵⁶ Livia Putri Kusuma, J.E.Sutanto. "Peranan Kerjasama Tim dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa". (Surabaya : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol.3, No. 4, 2018), hal. 419.

melakukan pendampingan kepada para calon jamaah haji dan umroh ketika manasik dan melaksanakan Ibadah haji dan umroh. hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi sa'at melakukan pendampingan terhadap para calon jamaah haji dan umroh.

KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga memiliki kelebihan serta kekurangan dalam mengaplikasikan arus komunikasi *Horizontal*. di dalam KBIH Al-Rahmah Mojokerto dijelaskan bahwa, untuk mengetahui kelebihan serta kekurangan arus komunikasi *Horizontal* di KBIH Al-Rahmah Mojokerto, pimpinan KBIH Al-Rahmah beserta para pegawai melakukan koordinasi terlebih dahulu sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan. baik secara formal maupun informal. selain itu, para pimpinan KBIH Al-Rahmah dan para pegawainya juga selalu berusaha untuk menyelesaikan masalah terkait dengan komunikasi. hal tersebut bertujuan untuk memperlancar komunikasi serta koordinasi. Demi menciptakan rasa kekeluargaan antara pimpinan KBIH Al-Rahmah dengan para pegawainya.

Pola komunikasi juga menjadi salah satu bagian pokok penting yang menjadi bentuk komunikasi di dalam KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Di dalam sebuah perusahaan pastinya memiliki pola-pola komunikasi yang sering digunakan seperti pola komunikasi langsung dan tidak langsung⁵⁷. *Pertama*, pola komunikasi langsung, merupakan sebuah pola komunikasi yang dilakukan dari pihak

⁵⁹ Anak Agung Rai Tirtawati. "*Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam Membangun Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel*". hal. 7.

satu ke pihak yang lain secara langsung. Pola Komunikasi ini sistem pelaksanaannya dilakukan secara langsung. Tanpa perantara pihak ketiga serta media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh jarak.⁵⁸ *Kedua*, pola komunikasi tidak langsung, pola komunikasi tidak langsung bisa diartikan sebagai komunikasi yang dilakukan dari pihak satu ke pihak yang lain secara tidak langsung. Pola komunikasi ini dilakukan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat-alat media komunikasi. pola komunikasi ini biasanya menggunakan perantara media perantara sebagai penghantar pesan atau informasi agar sampai ke komunikator atau penerima pesan.⁵⁹ Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa, KBIH Al-Rahmah Mojokerto selalu menjaga komunikasi dengan para calon dan alumni jamaah haji dan umroh, dengan mengadakan rutinan setiap 2 minggu sekali. demi menciptakan rasa kekeluargaan antara KBIH Al-Rahmah Mojokerto dengan para calon serta alumni jama'ah haji dan umroh.

Kedua, Arus Komunikasi *Vertikal*. Arus komunikasi ini merupakan aliran komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Dalam KBIH Al-Rahmah Mojokerto dijelaskan bahwa, untuk mengetahui arus komunikasi *Vertikal* di KBIH Al-Rahmah Mojokerto, para pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto membuat grub *Whatsapp* yang

⁵⁸ Anak Agung Rai Tirtawati. "*Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam Membangun Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel*". hal. 7.

⁵⁹ Anak Agung Rai Tirtawati. "*Pola Komunikasi Horizontal Antar Pegawai Dalam Membangun Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Grand Mirah Boutique Hotel*". hal. 7.

digunakan untuk memberikan informasi yang menyangkut tentang keberangkatan haji kepada para calon jamaah yang hendak melaksanakan Ibadah haji dan umroh ke tanah suci. Selain itu, fungsi dari komunikasi tersebut juga untuk memepererat tali silaturahmi antara pihak KBIH dengan para jamaah haji dan umroh.

KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga menerima kritik dan saran dari para calon jamaah haji dan umroh. kritikan dan saran tersebut, berguna untuk mengetahui tingkat kualitas komunikasi serta pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al-Rahmah Mojokerto kepada para calon jamaah haji dan umroh. Hal ini dilakukan, agar arus komunikasi *Vertikal* yang diterapkan oleh KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama.

2. Kinerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto

Prawirosentono menjelaskan ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu:⁶⁰ 1) Efektivitas. Efektivitas bisa diartikan bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan. Berkaitan dengan efisiensi dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Apabila pengorbanannya dianggap terlalu besar, mak dapat dikatakan tidak efisien. 2) Otoritas dan tanggung jawab, faktor ini merupakan salah satu faktor penting dalam mengefektivaskan kinerja

⁶⁰ Noer Sasongko, Ekasari Putri. "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan". (Surakarta : Jurnal Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi), hal. 226.

suatu organisasi. Tujuan dari faktor tersebut untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota dalam mencapai tujuan organisasi.

3) Disiplin, disiplin secara umum bisa diartikan sebuah hal yang taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan merupakan bentuk ketaatan yang berguna untuk menghormati perjanjian kerja dengan sebuah perusahaan di tempat dia bekerja. Selain itu, disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu diberikan kepada pihak yang melanggar aturan. Sehingga, hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja sebuah organisasi. 4) Inisiatif, inisiatif berkaitan dengan daya pikir dalam bentuk suatu ide seseorang untuk merencanakan sebuah konsep yang berkaitan dengan tujuan organisasi. inisiatif sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Tanpa adanya sebuah inisiatif, maka suatu pekerjaan tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu, setiap pekerja harus menggali daya pikirnya secara mendalam yang dipergunakan untuk mencari berbagai macam solusi dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Hal tersebut didukung dengan teori yang menyatakan, bahwa kerjasama tim (*team work*) merupakan sekumpulan orang yang berupaya untuk menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada hasil yang diperoleh oleh setiap individu. Kelompok yang usaha individualnya lebih tinggi daripada jumlah masukan individual.⁶¹

Dalam hal ini, KBIH Al-Rahmah Mojokerto memiliki sistem absensi berupa *Check Lock* yang

⁶¹ Dina Bolanna Simanungkalit, Dra. Lucy Anna, M.Si. "Analisis Hubungan Kerjasama Tim Untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada PT. Mitra Samudera Wijaya Medan, hal. 4.

berfungsi untuk mengetahui *Prosentase* kehadiran para karyawan yang bekerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Selain itu, *Check Lock* juga dapat memberikan informasi berupa tanggal dan hari yang dicetak pada kartu absen yang dimiliki masing-masing karyawan KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga selalu memberikan arahan pegawainya untuk selalu bekerja sesuai bidang dan tugas masing-masing. Sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan para karyawan KBIH Al-Rahmah Mojokerto dalam menyelesaikan pekerjaannya masing-masing. KBIH Al-Rahmah juga selalu berkomitmen dalam melakukan pengawasan tingkat serta kualitas kinerja karyawan KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

KBIH Al-Rahmah Mojokerto juga memiliki jadwal jam kerja dalam mengontrol kinerja pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan setiap pegawai KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Selain itu juga, sistem tersebut dapat mengetahui pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja. Sehingga, karyawan KBIH Al-Rahmah Mojokerto dapat mengetahui kesalahan masing-masing serta mendapatkan efek jera atas kesalahannya tersebut.

Selain itu, KBIH Al-Rahmah juga memberikan arahan para pegawainya untuk selalu berfikir secara inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang masing-masing. Baik secara internal maupun eksternal. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan KBIH Al-Rahmah Mojokerto kepada Para calon jamaah haji dan umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

3. Pelayanan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto

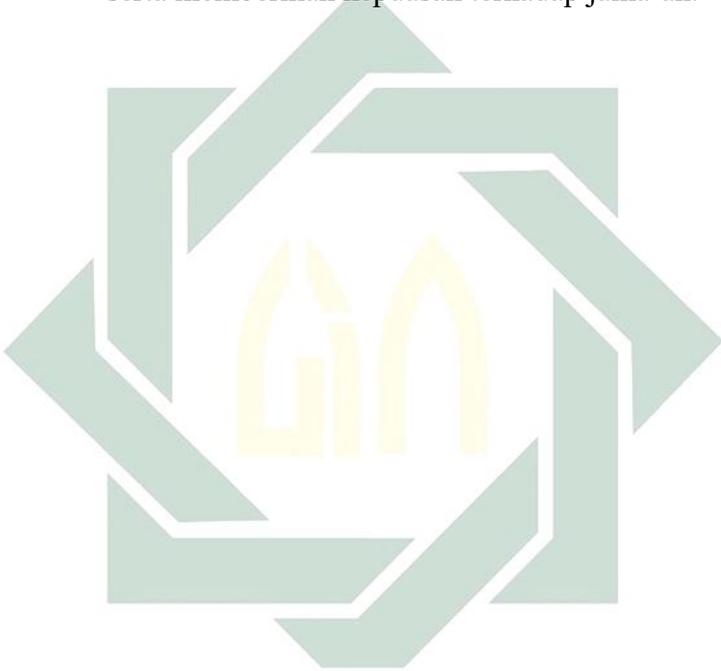
Kotler menjelaskan ada lima unsur pokok dalam mengukur *Service/Pelayanan*⁶²: 1) Kehandalan. kehandalan bisa diartikan sebagai upaya ketepatan, kecermatan, dan kecepatan dalam melayani. 2) Ketanggapan. Ketanggapan merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, serta ketersediaan untuk menerima setiap keluhan berupa kritika dan juga saran. 3) Keyakinan. Keyakinan dapat diartikan sebagai penetapan sebuah produk/jasa yang sesuai dan bertanggung jawab atas keamanan serta keselamatan bagi setiap pelanggan. 4) Empati, merupakan sebuah perhatian khusus terhadap konsumen dalam proses pembelian serta untuk menyajikan informasi yang dibutuhkan. 5) Wujud, bisa diartikan sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di setiap perusahaan. Hal tersebut berkaitan dengan teori yang menyatakan, bahwa kerjasama tim (*team work*) merupakan sebuah kekuatan yang dimiliki oleh sebuah kelompok dalam mencapai tujuan bersama. Kerjasama tim sangat berpengaruh besar terhadap kelangsungan dalam sebuah perusahaan.⁶³

Dalam menjalankan pelayanan, KBIH Al-Rahmah Mojokerto selalu menjaga kepuasan para pelanggan. hal ini dilakukan sesuai dengan *S.O.P (Standard Operasional Procedure)* yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pimpinan KBIH Al-

⁶² Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D Palandeng. "*Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata*

⁶³ Andi Febriyan Eka Muhti, Hadi Sunaryo, M. Khoirul Kholis. "*Pengaruh Kerjasama Tim dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan UD. Agro Inti Sejatera Jember*". (Jember : E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen), hal. 117.

Rahmah Mojokerto beserta jajarannya. selain itu, KBIH Al-Rahmah juga menerima kritikan serta saran dari para calon jamaah haji dan umroh, demi memberikan pelayanan terbaik kepada jamaahnya. Hal ini dilakukan dengan cara tetap menjaga komunikasi dengan jamaah, melakukan evaluasi, serta memberikan kepuasan terhadap jama'ah.



BAB V

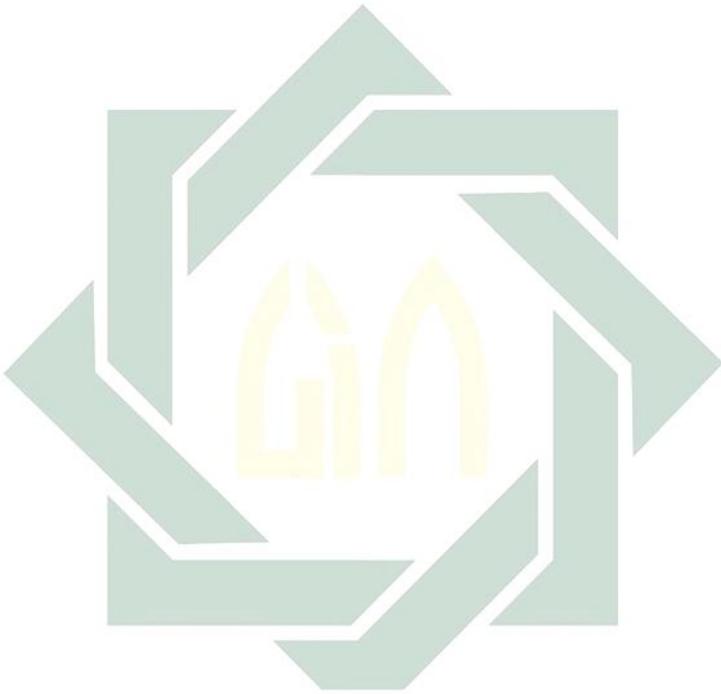
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil studi lapangan dan analisis pembahasan tentang analisis arus komunikasi yang mempengaruhi kinerja serta pelayanan karyawan kepada para calon jamaah haji dan umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto, penulis menyimpulkan, bahwa KBIH Al-Rahmah Mojokerto menjalankan arus komunikasi dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama. Hasil penelitian menggambarkan, bahwa analisis arus komunikasi di KBIH Al-Rahmah Mojokerto, yang pertama Arus komunikasi *Horizontal* berupa *breifing* yang dilakukan oleh *tour leader* beserta anggota lainnya. Kegiatan tersebut dilakukan sebelum melakukan pendampingan terhadap para calon jama'ah haji dan umroh. yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan yang terjadi saat melakukan pendampingan di lapangan. Kedua, kelebihan dan kekurangan arus komunikasi *horizontal* berupa adanya pimpinan dan karyawan melakukan koordinasi sebelum dan sesudah kegiatan berlangsung, bertujuan untuk memperlancar arus komunikasi serta koordinasi antara pihak KBIH dengan para calon jama'ah haji dan umroh. selain itu, untuk menciptakan rasa kekeluargaan antara pihak KBIH dengan para calon jama'ah haji dan umroh. Ketiga, pola komunikasi *horizontal* di KBIH Al-Rahmah Mojokerto berupa rutinan 2 minggu sekali yang dilaksanakan oleh pihak KBIH dan para calon jama'ah haji dan umroh.

Komunikasi *vertikal* di KBIH Al-Rahmah Mojokerto, yang pertama berupa pemberian informasi

terkait pemberangkatan haji yang disampaikan pihak
KBIH Al-Rahmah Mojokerto kepada para calon



jama'ah. Kedua, KBIH Al-Rahmah menerima kritikan dan saran dari jama'ah, bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan KBIH Al-Rahmah Mojokerto terhadap jama'ah haji dan umroh.

Kinerja di KBIH Al-Rahmah Mojokerto memiliki 4 fase, efektivitas, otoritas, kedisiplinan dan inisiatif. Hal tersebut berfungsi untuk memaksimalkan kinerja para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas masing-masing.

Pelayanan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto mempunyai lima unsur pokok, kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, wujud. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjaga komunikasi dengan para jama'ah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa arus komunikasi, kinerja serta pelayanan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto sudah mengandung unsur arus komunikasi, kinerja serta pelayanan di lingkungan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para calon jama'ah haji dan umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran dan rekomendasi dalam menjaga komunikasi, kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan karyawan terhadap para calon jama'ah haji dan umroh kepada :

1. KBIH Al-Rahmah Mojokerto

Pertama, KBIH Al-Rahmah Mojokerto perlu memberikan pelatihan khusus terhadap karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan komunikasi, kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para calon jama'ah haji dan umroh. sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan citra positif KBIH Al-Rahmah

Mojokerto juga selalu terjaga. *Kedua*, membuat inovasi baru terhadap paket tour yang unik dibandingkan dengan KBIH atau perusahaan biro jasa *tour and travel* lainnya. *Ketiga*, pelatihan tentang komunikasi dan teknologi, agar karyawan dapat meningkatkan kualitas komunikasi serta kuantitas calon jamaah haji dan umroh yang akan didapatkan.

2. Penelitian Lanjutan

Peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja serta pelayanan karyawan kepada para jama'ah haji dan umroh di KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menyadari masih ada keterbatasan. Peneliti belum bisa mendapatkan data secara keseluruhan tentang arus komunikasi, kinerja serta pelayanan. Peneliti juga menyadari, bahwa informasi data yang diperoleh dalam penelitian ini masih ada kekurangan. Sehingga, peneliti belum mendapatkan informasi dan data secara detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Sari Ramadanty. 2014. *Penggunaan Komunikasi Fatis Dalam Pengelolaan Hubungan Tempat Kerja*, (Jakarta : Jurnal Komunikasi Vol. 5 No. 1).
- Joy Pramadana Meliala. 2013. *Arus Komunikasi Vertikal Pada Ikatan Sapma Pemuda Pancasila Di Usu*, (Sumatera Utara : Jurnal Usu No. 15).
- Muhammad Najih Farihanto. 2013. *Komunikasi Organisasi dalam Penanaman Budaya Organisasi di Seminari Tinggi Santo Paulus Yogyakarta*, (Yogyakarta : Jurnal Ilmu Komunikasi), Vol. 10 No. 2).
- Kiki Cahaya Setiawan. 2015. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*, (Palembang : Jurnal psikologi islami, Vol. 1 No. 2).
- Fachreza, Said Musnadi, M. Shabri Abd Majid. 2018. *Pengaruh Motivasi kerja, Lingkungan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Pada Kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh : Jurnal Magister Manajemen, Vol. 2 No. 01).
- Suprihati. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen*, (Surakarta : Jurnal Paradigma, Vol. 12 No. 01).

- Erdiana Wati, Abd. Salam Rasak, Adrian Tawai. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Colombus Kota Kendari*, (Kendari : Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1).
- NenoWahyuningtyas. 2004. *Pola Komunikasi Organisasi Departemen Produksi Dalam Memproduksi Program Televisi*.(Malang : Jurnal penelitian ilmu komunikasi).
- KrisnaMulawarman, M.S.n, YeniRosilawati. *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*. (Yogyakarta : Jurnal Makna, Vol. 5 No.1).
- Moh Ainur Rahman, Arik Prasetya. 2018. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. (Malang : Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 63 No. 1).
- Dwi Nurina Pitasari. *Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung*. (Bengkulu : Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan, Vol. 3 No. 2).
- Sukadamai Gea. 2016. *Hambatan Komunikasi Antarpribadi Pada Hubungan Kerja Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. (Batam : Jurnal Komunikasi, Vol. 2 No. 2).
- Indah Ismiyati. 2010. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas*

Konsumen. (Yogyakarta : Jurnal Skripsi, 2010).

Nova Hari Santhi, Widya Hartati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa*. (Selong : Jurnal Humanitas, Vol. 4 No. 1).

Dika Lambang Krisdianti, Sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. (Malang : Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 70 No. 1).

Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D Palandeng. 2016. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken*. (Manado : Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol. 16 No. 01).

Erdha Ervinna Putri Ningrum. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Service Pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk*". (Kediri : Jurnal Simki-economic, Vol. 01 No. 10).

Krisna Mulawarman, M.sn, Yeni Rosilawati. MM. *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*. (Yogyakarta : Jurnal Makna, Vol. 5 No. 1.)

- Syahir Badrudin, Muslimin, Herry Okta Pratama. 2017. *Analisis Komunikasi Organisasi Di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan*. (Sumatera Selatan : Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan, Vol. 1 No. 2).
- Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah. 2016. *Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja*. (Bandung : Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol. 1, No. 1).
- Noer Sasongko, Eskasari Putri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (Surakarta : Jurnal Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi).
- Dika Lambang Krisdianti, Sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. (Malang : Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 70 No. 1).
- Lexy J. 2004. *Moleong, metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004).
- Aman. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003).
- Saifudin Azwar. 2003. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003).
- Martoyo. 2010. *Statistik Sosial*. (Yogyakarta : Gaya Media, 2010)

- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya : Airlangga University Press, 2001)
- Mulyana. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*.(Bandung : PT Remaja rosdakarya, 2004).
- Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta : Erlangga, 2009).
- Prastowo. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016).
- Ristya Widi E. 2011. *Uji Validitas Dan Rehabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi*, (Jember : Stomatognatic J.K.G. Unej, Vol. 8 No.1).
- Bachtiar S. Bachri. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*, (Surabaya : Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol. 10 No. 1).
- Putra dan Lisnawati. 2012. *Penelitian Kualitatif Pendidikan Agama Islam*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012).
- Lexy dan Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Karya, 2007)

- Henry Swandhana. 2017. *Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce*, (Surabaya : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 2017)
- Hernanda Argha Sasmita dan Endang Fatmawati. *Alur Komunikasi Organisasi Di Upt Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang*. (Semarang : Program Studi Ilmu Perpustakaan)
- Chairul Furqon. *Hakikat Komunikasi Organisasi*.
- Livia Putri Kusuma dan J.E.Sutanto. 2018. *Peranan Kerjasama Tim dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa*. (Surabaya : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol.3, No.4).
- Dina Rolanna Simanungkalit dan Lucy Anna. *Analisis Hubungan Kerjasama Tim Untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada PT. Mitra Samudera Wijaya Medan*.
- Andi Febriyan Eka Muhti dan Hadi Sunaryo M.Khoirul Kholis. *Pengaruh Kerjasama Tim dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan UD. Agro Inti Sejahtera Jember*. (Jember : E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen).