

**MANAJEMEN KOMUNIKASI ORGANISASI DI YAYASAN ANNI'MAH BANDUNG
DALAM PROSES SERTIFIKASI STANDARISASI MUTU MANAJEMEN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Sofia Nabilah

1531 000 40

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRAK

Persaingan yang ketat tidak hanya dirasakan dalam dunia bisnis namun juga bidang pendidikan. Yayasan Anni'mah sebagai salah satu lembaga pendidikan ternama di Bandung juga mengalami hal ini. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka yayasan menyusun sertifikasi untuk menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sehingga mampu bersaing dengan sekolah lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komunikasi organisasi, mengetahui pola komunikasi organisasi, dan arah aliran komunikasi organisasi dalam upaya memperoleh sertifikasi ISO di SDIT dan SMPIT Anni'mah Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan reduksi, *display* data dan kesimpulan. Validitas data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi organisasi yayasan Anni'mah Bandung dilakukan dengan mengidentifikasi masalah yang ada, menyusun perencanaan, mengimplementasikan rencana yang telah disusun dan melakukan evaluasi. Pola komunikasi dilakukan secara formal melalui perintah (lisan maupun tertulis) dari kepala yayasan ke kepala sekolah dan dari kepala sekolah ke jajaran guru, dan secara informal dilakukan oleh antar guru yang dilakukan saat rapat sosialisasi maupun saat waktu senggang. Aliran komunikasi dilakukan dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, aliran komunikasi horizontal dan aliran diagonal. Aliran komunikasi ke bawah dilakukan oleh pemilik yayasan kepada kepala sekolah dan kepala sekolah kepada guru dan karyawan. Aliran komunikasi juga mengarah ke atas yaitu dari guru dan karyawan ke kepala sekolah dan dari kepala sekolah ke pemilik yayasan. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan kerja sejawat dalam unit kerja yang sama. Komunikasi secara diagonal dilakukan antara pihak yayasan dengan pihak luar yayasan seperti orang tua dan konsultan sertifikasi ISO.

Kata kunci: manajemen komunikasi, pola komunikasi, aliran komunikasi

ABSTRACT

The focus on this graduating paper is to analyze the organizational communication and conflict management and learn the pattern of organizational communication, and the communication flow in order to achieve the ISO standard certification in SDIT and SMPIT Anni'mah Bandung. This graduating paper applies qualitative-descriptive method. The data is collected by interviewing, observing, and documenting. The analysis is completed by reducing, displaying the data, and concluding. The validation of data is using data source triangulation method. The result of this paper shows that the organizational communication and conflict management in Yayasan Anni'mah Bandung is done by identifying the problems, planning and organizing, implementing the plan, and evaluating the results. The communication pattern is done formally through instructions (verbal and non-verbal) from the chairman to the school principal and from the school principal to the teachers, and is informally done by the teachers through social meetings and daily conversations. The communication flow is established through downward, upward, horizontal, and diagonal communication. The downward communication is done by the chairman to the school principal and the school principal to the teachers and employees. The upward communication is done by the teachers and employees to the school principal and the school principal to the chairman. The horizontal communication is happened between the teachers and employees, while the diagonal communication is done by the school committee to the parents and ISO certification consultant.

Key Words: communication management, communication pattern, communication flow.