

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos)  
dalam ilmu Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah**

**OLEH :  
SITI JULAIHA  
NIM : 1820504041**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
TAHUN 2022 M/1444 H**

**BAB I**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi diperlukan suatu sistem yang dapat menunjang kinerja organisasi tersebut. Komunikasi yang baik dan kemampuan kerja yang tinggi mendukung kinerja pegawai. Manusia selalu terlibat dalam aktivitas kegiatan “komunikasi”. Terjadinya komunikasi merupakan konsekuensi dari akibat adanya interaksi di antara sesama manusia (human interactions), atau hubungan yang bersifat sosial (social relations), karena kenyataannya yang paling banyak terlibat dalam proses komunikasi adalah manusia. Umumnya jika seseorang mengerti tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi sedang berlangsung. Dengan kata lain, hubungan antara komunikator dan komunikan sudah komunikatif. Sebaliknya, jika tidak ada kesamaan pemahaman atau komunikan tidak mengerti apa yang disampaikan komunikator, maka komunikasi tidak terjadi.<sup>1</sup>

Dalam melaksanakan pekerjaannya, pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan maupun dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain. Komunikasi dalam organisasi menunjukkan keharmonisan hubungan

---

<sup>1</sup> Fitri, *Pengaruh Komunikasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*, jurnal of economic, business and accounting (COSTING) Vol. 2 No. 1 (Tahun 2018), h. 126.

antara atasan dan bawahan serta dengan orang-orang pada tingkat yang setara. Bentuk komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi formal maupun non - formal.

Selain komunikasi yang baik faktor yang mendukung kinerja adalah kemampuan kerja. Kemampuan kerja yang baik akan memberikan efek yang baik terhadap kinerja pegawai. Kemampuan kerja adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam bekerja. Semakin baik keterampilan dan pengetahuan pegawai, akan semakin baik pula kemampuan kerjanya sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap organisasi atau instansi. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi itu bersifat mengutamakan keuntungan dan mencari laba atau keuntungan yang dihasilkan selama periode waktu.<sup>2</sup> Kinerja Organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus yang mencapai kebutuhannya secara efektif. Kinerja pegawai tinggi akan membawa keberhasilan instansi.

Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag) Provinsi Sumatera Selatan merupakan sebuah organisasi instansi vertikal kementerian agama yang berada dibawah yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama. Sebagai sebuah organisasi yang

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 126

memiliki tanggung jawab terhadap layanan masyarakat, organisasi membutuhkan komunikasi karena dengan adanya komunikasi dapat membentuk kinerja pegawai yang dapat memperlancarkan kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas secara cepat dan tepat waktu.

Menurut Rivai dan Basri, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.<sup>3</sup>

Dalam ajaran islam, pada prinsipnya Al-Quran telah memberikan penjelasan bagaimana kinerja pegawai seharusnya melaksanakan dan menerapkan motivasi, kinerja dan prestasi kerja dalam aktivitas kehidupan, baik individu, dan sampai kepada organisasi untuk mencapai suatu tujuannya.

Menaati aturan atau perintah dalam bekerja adalah kewajiban yang harus dipatuhi, selama tidak melanggar normal-norma yang berlaku. Sebagai seorang muslim yang bekerja di dalam sebuah organisasi, ia akan selalu menyertakan Allah SWT. Dalam setiap langkahnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan ayat yang menjelaskan tentang kinerja pegawai, Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Fajr : 27-30.

---

<sup>3</sup>Hartini, M.M., *Kinerja Karyawan*, (Jawa Barat : CV Media Sains Indonesia, 2021), h. 3.

<sup>4</sup>Wahyudin Maguni Dan Haris Maupa, “*Teori Motivasi Kinerja dan Prestasi Kerja Dalam Al-Quran Serta Pleksibilitas Penerapan Pada Manajemen Perbankan Islam*”, *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 3 No. 1 (Tahun 2018), h. 122.

يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً فَادْخُلِي  
فِي عِبَادِي وَادْخُلِي جَنَّاتِي

Artinya: “Wahai jiwa yang tenang! Kembalilah kepada Tuhanmu dengan hati yang rida dan diridai-Nya. Maka masuklah ke dalam golongan hamba-hamba-Ku, dan masuklah ke dalam surga-Ku.”<sup>5</sup>

Menurut Robbins, menjelaskan bahwa kinerja pegawai memiliki beberapa indikator, yaitu kualitas kinerja yang baik dari pegawainya, kuantitas pekerjaan masih terdapat pekerjaan yang belum terselesaikan dengan tepat waktu, efektifitas sangat berpengaruh untuk itu dibutuhkan sumber daya organisasi, kemandirian bisa dilihat pada pegawai yang selalu bergantung pada rekan kerjanya, dan komitmen kerja merupakan keyakinan yang menjadi pengikat pegawai kerja dalam kinerja pegawai.<sup>6</sup>

Keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai level kerja terbaiknya dipengaruhi oleh komunikasi organisasi yang tinggi dimiliki setiap pegawai disebuah organisasi. Untuk membangun kinerja yang baik diperlukannya kualitas yang baik dari pegawainya serta penilaian kinerja dari pegawai tersebut. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang adalah sesuatu yang penting bagi organisasi baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintah pada

<sup>5</sup> Al-Qur'an dan Terjemahannya, 2021, (penerbit Al-Qur'an-Al-Qosbah), h. 593

<sup>6</sup>Desy Ernika, “Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Tractors Samarinda”, Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 4 No. 2 (Tahun 2016), h. 11-12.

pencapaian tujuan yang diharapkan titik baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada organisasi secara keseluruhan. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan suatu organisasi tersebut.<sup>7</sup> Penelitian ini mengambil objek diseluruh bidang kantor wilayah kementerian agama yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik melalui berbagai sarana kemas dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif untuk kementerian agama.

Komunikasi organisasi adalah sebuah usaha mengirim serta menerima pesan baik dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi salah satu proses penyampaian pesan kepada orang lain dalam komunikasi organisasi yang penting diterapkan yaitu keterbukaan. Keterbukaan komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan atau bisa dibidang sesama rekan kerja berkelompok dalam suatu organisasi kerja adalah tahapan yang diciptakan untuk mewakili kenyataan hubungan elemen-elemen yang di cakup beserta kelangsungannya, guna menyederhanakan pola fikir secara sistematis dan logis.

Komunikasi organisasi dalam penelitian ini lebih merujuk kepada keterbukaan dari komunikasi serta dukungan tercapainya komunikasi antar

---

<sup>7</sup> Ahmdi, *Optimalisasi Motivasi Dan Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), h. 19.

pribadi yang efektif. Dengan demikian komunikasi organisasi yang lebih mendorong untuk mengendalikan perilaku pekerja kearah terwujudnya keterbukaan serta dukungan kerja yang ideal. Keterbukaan unjuk kerja dan hasil kerja banyak ditentukan oleh keterbukaan serta dukungan komunikasi organisasi.

Namun Fenomena yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumsel di setiap bidangnya belum adanya evaluasi kerja dan penilaian kinerja dimana kinerja adalah suatu proses perbandingan bagaimana seorang pegawai memenuhi tugasnya dan bagaimana tugas itu seharusnya dipenuhi. Penilaian kinerja seyogyanya dilakukan oleh semua organisasi, penilaian tersebut merupakan proses formal yang secara sistematis menyangkut potensi bagian pengembangan dimasa depan. Penilaian kinerja digunakan dalam arti luas untuk mencakup penilaian dan pengembangan bawahan. Dalam arti yang lebih khusus penilaian kinerja mempunyai tujuan bersifat motivasi meningkatkan pengetahuan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbal dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji pegawai maupun insentif yang layak.<sup>8</sup>

Perilaku kinerja pegawai yang positif erat kaitannya dengan komponen-komponen seperti sikap, perilaku, cara berfikir dan etika serta disiplin mengenai aturan-aturan kerja perusahaan.

---

<sup>8</sup> Achmad sudiro, *penilaian kinerja*, (Malang : UB Press, 2019), h. 89

Dari tingkat absensi pegawai bahwa tanggung jawab dilihat dari seberapa sering pegawai tidak hadir ditempat kerja, absensi merupakan hal penting dilakukan oleh pegawai dengan cara menggunakan alat deteksi wajah yang dilakukan pada saat masuk jam kerja maupun pada saat jam pulang kerja. Kemudian dari data tersebut komunikasi organisasi serta kinerja pegawai dapat dikatakan rendah. Ditunjuk dari hasil pengamatan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumsel yang mana peneliti menemukan beberapa pegawai yang tidak memanfaatkan jam kerja yang ada.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan tentang adanya beberapa pegawai yang memiliki komunikasi organisasi serta kinerja pegawai yang belum maksimal, maka alasan tersebut yang mendasari penelitian ini tertarik mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera selatan ?

## **C. Tujuan Penelitian**



Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera selatan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai kinerja pegawai yang didalamnya menjelaskan komunikasi organisasi dan juga dapat menambah referensi bagi peneliti selanjutnya.

##### 2. Kegunaan praktis

###### a. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Penelitian ini akan memberikan masukan terhadap pegawai kantor saat melakukan kinerja unsur komunikasi organisasi sangat penting diterapkan dan dipatuhi dalam proses kerja sehingga sumber daya manusia didalamnya dapat berjalan dengan lancar dan tujuan dari organisasi perusahaan tersebut dapat tercapai.

###### b. Bagi Prodi Manajemen Dakwah

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pustaka untuk peneliti selanjutnya dan dapat memberikan dampak yang positif serta contoh yang baik.

## **E. Sistem Penulisan Skripsi**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II**

#### **TINJAUAN TEORITIS**

Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu yang akan menjadi landasan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian, serta kerangka teori dan juga hipotesis penelitian yang akan diuji, komunikasi organisasi dan kinerja pegawai.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, jenis data dan sumber data, lokasi penelitian variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

**BAB IV****HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang gambar umum mengenai lokasi penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V****PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir yang meliputi kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung oleh data. Serta saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.