

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan ataupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil dari perbuatan plagiarisme atau mencontek gelar sarjana yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 31 Mei 2023



ARINDA FITRI HIDAYAT

Nim: 191510142

ABSTRAK

Nama: **Arinda Fitri Hidayat**, NIM: 191510142, Judul Skripsi: **“Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”** (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang), Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2023 M /1444 H.

Keberhasilan sebuah organisasi, salah satunya ditentukan oleh adanya komunikasi yang baik. Komunikasi organisasi yang baik, dapat meningkatkan kualitas kinerja orang-orang di organisasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi di KUA Kecamatan Kresek. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala KUA dan pegawai di KUA Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian ini meliputi metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di KUA Kecamatan Kresek memiliki peran yang baik dan efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di KUA Kecamatan Kresek. Penyampaian pesan yang bersifat instruksi, informatif, dan persuasif memiliki peran aktif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selanjutnya didukung oleh komunikator dan komunikan yang memiliki kredibilitas, integritas, dan memiliki disiplin kerja yang tinggi. Dari komunikasi organisasi ini memotivasi pegawai untuk terus meraih prestasi dan meningkatkan kinerjanya. Faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi di KUA Kecamatan Kresek yaitu adanya hubungan personal yang baik, media komunikasi yang mendukung dan penggunaan bahasa yang dapat dipahami. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah karena hirarki dalam organisasi yang memunculkan kecanggungan dalam berkomunikasi dan kurang optimalnya fasilitas pendukung. Saran yang dapat diberikan adalah agar hubungan personal dan kekeluargaan lebih dipererat lagi, serta fasilitas yang masih kurang dapat diperbaiki dan dilengkapi agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang lebih optimal.

Kata kunci: komunikasi organisasi, kinerja pegawai, kepemimpinan

ABSTRACT

Name: **Arinda Fitri Hidayat**, NIM: 191510142, Thesis title: **“Organizational Communication in Improving Employee Performance”** (Descriptive Study at The Office of Religious Affairs in The Kresek sub-district), Department: Islamic Communication and Broadcasting, Dakwah Faculty, Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University Banten year 2023 M /1444 H.

The success of an organization, one of which is determined by the existence of good communication. Good organizational communication can improve the quality of the performance of people in the organization. The purpose of this study was to determine organizational communication in improving employee performance, and to find out the supporting and inhibiting factors in the process of organizational communication at the KUA Kresek District. This research was conducted using a qualitative approach. Informants in this study were the head of the KUA and employees at the KUA, Kresek District, Tangerang Regency. The methods used to collect information in this study include observation, interviews, and documentation. The data that has been collected is then processed and analyzed using a qualitative descriptive approach. The results showed that organizational communication at the KUA Kresek District had a good and effective role in improving employee performance at the KUA Kresek District. Submission of messages that are instructive, informative, and persuasive has an active role in improving employee performance. Furthermore, it is supported by communicators and communicants who have credibility, integrity, and have high work discipline. This organizational communication motivates employees to continue to achieve and improve their performance. Supporting factors in the process of organizational communication at KUA Kresek District are good personal relationships, supportive communication media and the use of language that can be understood. While the inhibiting factor is due to the hierarchy in the organization which creates awkwardness in communicating and the lack of optimal supporting facilities. Suggestions that can be given are that personal and family relationships are further strengthened, as well as facilities that are still lacking can be repaired and equipped so that employees can produce more optimal performance.

Keywords: organizational communication, employee performance, leadership



**FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lamp :
Hal : **Ujian Skripsi**
a.n Arinda Fitri Hidayat
NIM: 191510142

Kepada Yth
Dekan Fakultas Dakwah
UIN SMH Banten
Di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Arinda Fitri Hidayat NIM: 191510142 dengan judul **“Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”** (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang), telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 31 Mei 2023

Pembimbing I


Dr. Samjan Hadisaputra, M.I.Kom.
NIP: 19630507 199303 1 002

Pembimbing II


Hj. Rina Darajatun, S.Sos., M.I.Kom.
NIP: 19790601 200501 2 008

PERSETUJUAN
KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI
(Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang)

Oleh :

Arinda Fitri Hidayat

Nim: 191510142

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Samian Hadisaputra, M.I.Kom.

NIP: 19630507 199303 1 002

Pembimbing II



Hj. Rina Darajatun, S.Sos., M.I.Kom.

NIP: 19790601 200501 2 008

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Dakwah



Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A.

NIP: 19720626 199803 1 002

Ketua Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam



Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A.

NIP: 19711026 200003 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n **Arinda Fitri Hidayat**, NIM: 191510142, Judul Skripsi: **Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai** (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang), telah diajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 15 Juni 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 15 Juni 2023

Sidang Munaqosyah,

Ketua Merangkap Anggota

Dr. Hj. Umdatul Hasanah, M. Ag
NIP. 19700529 199603 2 001

Sekretaris Merangkap Anggota

Nadia Nurfitriya, MA. Hum
NIP. 19890527 201903 2 014

Anggota

Penguji I

Dr. Hj. Umdatul Hasanah, M. Ag
NIP. 19700529 199603 2 001

Penguji II

Nadia Nurfitriya, MA. Hum
NIP. 19890527 201903 2 014

Pembimbing I

Dr. Samian Hadisaputra, M.I.Kom.
NIP: 19630507 199303 1 002

Pembimbing II

Hj. Rina Darajatun, S.Sos., M.I.Kom.
NIP: 19790601 200501 2 008

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

"Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)"

(QS. Al-Insyirah Ayat 7)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas segala nikmat dan karunia yang telah Allah SWT. berikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai” (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang). Skripsi ini dapat terselesaikan dengan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat sehat dan rezeki sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, yang telah memberikan do'a, kasih sayang, dukungan moral dan material, selama masa perkuliahan yang penulis jalani.
3. Adik laki-laki satu-satunya, yang telah merelakan tenaga dan waktunya untuk membantu penulis selama ini.
4. Sahabat, Dwi Rahma Chairani, yang sudah tujuh tahun bersama dan selalu mendukung dan membantu penulis dari masa sekolah sampai masa perkuliahan.
5. Teman-teman, Nurwinda Yanti dan Yulianti, yang sudah memberikan semangatnya dan berjuang bersama untuk mencapai gelar sarjana.
6. Seluruh pegawai KUA Kecamatan Kresek, yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Untuk diri sendiri, yang sudah berjuang sejauh ini. Semoga segala pengorbanan dapat membuahkan hasil yang diharapkan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Arinda Fitri Hidayat, lahir di Tangerang, 19 Mei 2001. Penulis beralamat di Perum Villa Tatira Blok D 15 no 25, Bantar Panjang, Tigaraksa, Tangerang, Banten. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Syarif Hidayat dan Ibu Sulastri.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah TK Ketapang 05/05 lulus tahun 2007, kemudian melanjutkan ke SDN Petir 4 sampai tahun 2010. lalu pindah ke SDN Cileles lulus tahun 2013, kemudian melanjutkan sekolah di MTSN Tigaraksa lulus pada tahun 2016, selanjutnya melanjutkan pendidikan di MAN 1 Tangerang, dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis diterima di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Berkat usaha dan do'a, akhirnya penulis telah selesai mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif untuk dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini dan demikianlah catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil‘alamin segala puji bagi Allah atas berkah nikmat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini bisa tersusun hingga selesai. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Baginda kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya dan kita pengikutnya yang insyaa Allah mendapatkan syafaatnya. Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamin.

Dengan dibuatnya skripsi yang berjudul **“Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang)”**, saya berharap semoga ini mampu menjadi jembatan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Karena pembahasan mengenai komunikasi organisasi, bisa bermanfaat untuk memperbaiki komunikasi yang terjadi di dalam organisasi manapun agar bisa lebih baik lagi, baik dalam hal komunikasinya maupun kinerjanya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya saya selaku penulis yang memiliki keterbatasan pengetahuan dan pengalaman memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat banyak kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap semoga dengan dibuatnya skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, M.A Dekan Fakultas Dakwah yang telah memudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A. Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan memdidik, dan memotivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Samian Hadisaputra, M.I.Kom. Sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, nasihat, motivasi dan bimbingan selama masa penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hj.Rina Darojatun, S.Sos., M.I.Kom. Sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, nasihat, motivasi dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
7. Staf Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dalam proses tersusunnya skripsi ini.
8. Seluruh keluarga, terutama kedua orang tua yang penulis sayangi Ayahanda Syarif Hidayat dan Ibunda Sulastri yang senantiasa memberikan segala do'anya yang tiada henti, memberikan motivasi

dan nasihat, serta para keluarga yang sudah banyak mendukung dan memotivasi penulis.

9. Bapak H. Imron Cahyadi, S.HI, Bapak Cecep Pahrudin, S.Ag, Ibu Hj. Nurul Faikah, S.Pd.I, Kakak Syifa Ardhi Risya, S.H dan Bapak Sahaburohman Nur, S.Ag., M.M.Pd, yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi kepada penulis seputar KUA Kecamatan Kresek.

Serang, 31 Mei 2023

ARINDA FITRI HIDAYAT

Nim: 191510142

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS	iiiv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Komunikasi Organisasi	15
a. Pengertian Komunikasi.....	15
b. Unsur-Unsur Komunikasi.....	17

c. Pengertian Organisasi	18
d. Unsur-Unsur Organisasi	19
e. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	21
f. Jenis Komunikasi dalam Organisasi	23
g. Bentuk Komunikasi dalam Organisasi	25
h. Proses Dasar dan Unsur Komunikasi Organisasi	27
i. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	29
j. Faktor pendukung Komunikasi Organisasi	29
k. Faktor penghambat Komunikasi Organisasi.....	36
2. Kinerja Organisasi.....	39
a. Definisi Kinerja Organisasi	39
b. Kriteria Penilaian Kinerja.....	40
B. Landasan Teori.....	41
1. Teori Birokrasi Max Weber	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	53
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	54
D. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian	55
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Sumber Data	57
G. Teknik Analisa Data.....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.....	61
1. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek	62

2. Visi, Misi dan Motto	64
3. Struktur Organisasi.....	65
4. Data Pegawai.....	66
5. Tugas dan Fungsi KUA.....	66
B. Hasil dan Pembahasan.....	67
1. Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	67
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi di KUA Kecamatan Kresek.....	91
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Data Pegawai KUA Kecamatan Kresek Tahun 2023.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	65
Gambar 4.2 Channel Youtube KUA Kecamatan Kresek	74
Gambar 4.3 Komentar Penonton	74
Gambar 4.4 Laporan Kinerja Pegawai	76
Gambar 4.5 Laporan Kinerja Pegawai.....	77
Gambar 4.6 Laporan Kinerja Pegawai	77
Gambar 4.7 Laporan Kinerja Pegawai	78
Gambar 4.8 Laporan Kinerja Pegawai	78
Gambar 4.9 Laporan Data Peristiwa Nikah, Rujuk dan Isbat	79
Gambar 4.10 Laporan PNBPNikah dan Rujuk.....	79
Gambar 4.11 Laporan PNBPNikah dan Rujuk.....	80
Gambar 4.12 Daftar Inventaris Barang RuangankUA.....	9198

