

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan bermasyarakat tidak terlepas dari terbentuknya sebuah organisasi. Karena banyak tujuan dan kepentingan masyarakat yang mengharuskan terbentuknya sebuah perkumpulan individu menjadi sebuah kelompok. Organisasi merupakan hal yang selalu ada di setiap bidang kehidupan. Banyak tujuan dari terbentuknya organisasi, baik dalam hal bisnis, politik, profesi, pendidikan, hobi dan sosial.

Organisasi adalah sekumpulan orang yang berkumpul demi melakukan sebuah tujuan tertentu misalnya untuk bekerja, hobi, ataupun kepentingan lain. Tujuan setiap organisasi umumnya untuk menghasilkan pendapatan. Meskipun ada beberapa organisasi juga yang justru bertujuan untuk memberi bantuan kepada orang lain, seperti menyumbangkan tenaga dan materi kepada orang yang tidak mampu. Ada juga organisasi yang terbentuk untuk sebuah hobi, dan bahkan bisa dua-duanya seperti hobi yang menghasilkan uang dan sebagainya.

Setiap organisasi membutuhkan komunikasi yang efektif. Maka dari itu, sebuah penyempurnaan dan pemahaman kemampuan komunikasi bagi pimpinan dalam sebuah organisasi sangat penting untuk kelangsungan organisasi tersebut. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, berhasil dan lancar karena adanya komunikasi yang baik. Begitu juga sebaliknya, bila dalam suatu organisasi terdapat komunikasi yang kurang baik, maka dapat menimbulkan kendala

seperti tidak terjalankannya tugas dengan baik yang berakibat tidak tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Untuk mencapai tujuan akhir dari organisasi, pastinya harus didukung dengan tercapainya tujuan lain juga. Misalnya suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan pendapatan, maka organisasi tersebut harus mempertahankan dan meningkatkan kinerja anggotanya supaya efektif. Lalu supaya meningkatkan kinerja yang efektif, maka harus dilakukan perbaikan dari lingkungan organisasi tersebut. Misalnya menciptakan tempat yang nyaman, lingkungan kerja dengan interaksi yang baik, fasilitas yang terpenuhi dan lengkap, dan lain-lain.<sup>1</sup>

Komunikasi adalah proses interaksi atau bertukarnya pesan yaitu pikiran atau perasaan antara penyampai pesan (komunikator) dengan penerima pesan (komunikan) melalui media yang menimbulkan efek tertentu.<sup>2</sup> Pesan disini bisa berupa opini, informasi, gagasan, dan lain-lain. Perasaan bisa berupa keyakinan, keragu-raguan, kemarahan, kepastian, kekhawatiran, keberanian, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Menurut Hugh J. Arnold & Daniel C. Feldman (1986) Komunikasi organisasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara orang-orang yang ada di dalam sebuah organisasi, yang melalui proses atau tahapan secara umum meliputi tahapan-tahapan: *attention* (atensi), *comprehension* (komprehensi), *acceptance as true* (penerimaan sebagai sebuah kebenaran), dan *retention* (retensi atau

---

<sup>1</sup> Joseph A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Tangerang: Karisma Publishing Group, 2015), h. 376.

<sup>2</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), h. 10-11

penyimpanan).<sup>3</sup> Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan informasi/pesan dalam organisasi yang kompleks. Di dalamnya terdapat, komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward*), komunikasi dari bawahan kepada atasan (*upward*), komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Komunikasi selain berperan untuk tercapainya tujuan sebuah organisasi, komunikasi juga berperan dalam penyampaian informasi antar anggota dalam sebuah organisasi agar tidak adanya kesalahan. Selain itu juga dengan adanya komunikasi dapat meningkatkan kualitas kinerja orang-orang di organisasi tersebut. Maka dari itu setiap organisasi pasti mengusahakan dan memprioritaskan komunikasi yang baik antar anggotanya agar tercapainya hasil kerja yang memuaskan.

Komunikasi organisasi pastinya pernah menghadapi permasalahan karena kurangnya harmonisasi antara pemimpin dan bawahannya. Hal ini bisa disebabkan karena pengaruh sikap pemimpin kepada bawahan, di mana pemimpin juga harus mendengar pendapat bawahannya, kurangnya kepercayaan pemimpin kepada bawahan, kurangnya diskusi, kurangnya informasi, pengambilan keputusan yang tidak transparan, dan sebagainya.

Kunci utama agar komunikasi organisasi berhasil terletak pada bagaimana penyampaian pesan yang mudah dipahami, keputusan yang diambil sudah atas dasar kesepakatan bersama dengan tidak

---

<sup>3</sup> Robert Tua Siregar dkk, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), h. 62-64.

bertentangan dengan kepentingan pribadi pegawai, pembagian tugas dan pekerjaan yang sesuai dengan bidang dan kemampuan baik fisik maupun mental, dan keputusan yang diambil sudah sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Sebuah instansi pemerintahan membutuhkan sumber daya pegawai yang dapat bekerja dengan optimal. Karena instansi pemerintahan berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Pegawai dengan kinerja dan dedikasi yang tinggi akan berdampak positif untuk masyarakat luas. Hal ini dapat diraih dengan membangun komunikasi yang baik di antara semua unsur dalam organisasi. Lebih spesifik penulis berniat melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi, untuk dapat mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah sebuah instansi pemerintah yang melaksanakan sebagian tugas dari kantor kementerian agama yang berkaitan dengan agama Islam dalam tingkatan kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek merupakan salah satu KUA yang berada di wilayah Kabupaten Tangerang, tepatnya di Jl. Syekh Nawawi Tanara No. 1, Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten.

Penulis berniat melakukan penelitian pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek, karena di sana hanya terdapat sedikit pegawai, dengan tugas dan peran yang diemban sesuai dengan bagiannya masing-masing. Karena jumlah pegawai yang sedikit itulah, komunikasi yang terjadi umumnya berlangsung lebih intens dan lebih

baik dibandingkan pada organisasi dengan jumlah pegawai yang banyak.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek ini, semua pegawainya memiliki hubungan kekeluargaan yang sangat erat dan akrab. Meskipun begitu setiap organisasi pasti memiliki kendalanya masing-masing. Seperti kendala dalam pengorganisasian tugas, pesan atau informasi yang kadang kala tidak berjalan efektif dan efisien, kurangnya fasilitas pendukung, kurangnya keterlibatan pegawai dan lain sebagainya. Akibatnya adalah akan terjadi penurunan kinerja, kedisiplinan yang rendah, dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai peran komunikasi organisasi yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek. Mengingat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek ini, jumlah pegawainya sedikit tetapi memiliki tugas atau jobdesk yang banyak. Karena ada 10 layanan tupoksi KUA sebagaimana yang tertuang dalam peraturan menteri agama nomor 34 tahun 2016. yaitu pelayanan bimbingan keluarga sakinah, penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam, pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam, pengelola dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA kecamatan, layanan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji reguler, pelaksanaan pelayanan pengawasan dan pelaporan nikah dan rujuk, pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA kecamatan, dan pelayanan bimbingan hisab ruqyat dan pembinaan syariah.

Keterbatasan jumlah pegawai juga berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi. Meskipun komunikasi yang terjadi di antara pegawai terlihat lebih intens dan akrab, belum tentu hal tersebut akan menentukan berhasil atau tidaknya komunikasi di dalamnya. Kekeluargaan yang terlihat erat juga belum tentu menentukan akan berdampak pada kinerja yang bagus. Karena tetap saja pengaruh atasan akan lebih dominan terhadap keberhasilan organisasinya. Sebagai atasan wajib membuat keputusan yang cermat dan bermanfaat. Juga harus memberikan informasi dengan detail dan terstruktur. Karena apabila pegawai tidak menerima informasi yang jelas dari atasan, maka kinerja pegawai terancam tidak efektif.

Bertolak dari hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek?

Apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi di kantor Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek?

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek.

Mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemikiran civitas akademika dan ilmu pengetahuan, serta diharapkan juga dapat memberikan masukan untuk pengembangan dan pendalaman penelitian.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya bagi kajian komunikasi organisasi. Dan penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan dalam mengembangkan kajian keilmuan pada jurusan komunikasi dan penyiaran islam

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Untuk dijadikan referensi atau ide yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan dalam membangkitkan kinerja pegawai. Dan juga sebagai bahan untuk mempertimbangkan pentingnya komunikasi organisasi dalam lingkup pekerjaan, agar tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dengan baik dan memuaskan.

## **E. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian mengenai komunikasi organisasi bukan hanya pertama kali. Meski begitu, penelitian-penelitian terdahulu mengenai komunikasi organisasi belum ada yang mengkaji di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kresek. Maka dari itu untuk menghindari kesamaan dalam penulisan, penulis sampaikan beberapa hasil

penelitian terdahulu yang menurut penulis relevan untuk dijadikan sebagai referensi, antara lain sebagai berikut :

1. Skripsi **Juansha Yudystira (2013). jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, yang berjudul "*Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Tenaga Pengajar (Studi Pada Lembaga Bimbingan Belajar PT. Gadjahmada Indonesia)*".** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah strategi komunikasi organisasi lembaga bimbingan belajar Gadjah Mada dan penyebab meningkatnya semangat kerja para pengajar pada Lembaga Bimbingan Belajar PT. Gadjahmada Indonesia. Hasil dari penelitian ini yaitu Strategi komunikasi organisasi pada Lembaga Bimbingan Belajar PT. Gadjahmada Indonesia menitik beratkan kepada pesan. Dimana pesan menjadi produk dari komunikasi organisasi melalui penyebaran secara serentak dengan cara rapat rutin tiap pekan, melakukan kegiatan informal bulanan dan tahunan. Strategi selanjutnya yaitu bagaimana perusahaan Lembaga Bimbingan Belajar PT. Gadjahmada Indonesia menempatkan para pengajarnya sesuai dengan pembagian kerja sehingga para pengajarnya dapat menyelesaikan tiap pekerjaannya sesuai dengan keahliannya. Penyebab meningkatnya semangat kerja para pengajar pada Lembaga Bimbingan Belajar PT. Gadjahmada Indonesia terletak pada status sosial pekerjaan, lingkungan perusahaan yang dapat membuat nyaman, gaji atau upah sebagai bentuk kompensasi dari perusahaan serta



motivasi-motivasi yang diberikan oleh perusahaan sehingga dapat membangun etos kerja para pengajar.<sup>4</sup>

2. Skripsi **Taruna Lelana Jagat Bana (2018). Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang berjudul "Model Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai (Study Kasus Pada Media Online Liputan Banten)".** Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan deskriptif. Fokus penelitian ini adalah Model komunikasi organisasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada media online Liputan Banten dan hubungan model komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai pada media online Liputan Banten. Hasil dari penelitian ini yaitu model komunikasi organisasi yang digunakan pada media online Liputan Banten adalah Model Komunikasi Organisasi Interaksional. Dimana model interaseksional dikembangkan oleh Wilbur Schramm pada tahun 1954. Model komunikasi organisasi yang kedua yaitu Model Komunikasi Organisasi Transaksional. Model komunikasi organisasi ini di kembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970. Hubungan model komunikasi dengan kinerja pegawai pada media online Liputan Banten sangat terjalin dengan baik antara manajer yang satu dengan yang lainnya begitu pun dengan karyawan yang satu dengan yang lainnya, Karena

---

<sup>4</sup> Juansha Yudystira, "Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Tenaga Pengajar (Studi Pada Lembaga Bimbingan Belajar PT. Gadjahmada Indonesia)" (Skripsi pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2013).

organisasi sebagai suatu sistem yang setidaknya terdiri dari dua orang atau lebih.<sup>5</sup>

3. Skripsi **Hendriyana (2021). Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang berjudul “Penerapan Komunikasi Organisasi Di Kelompok Sadar Wisata (Studi Deskriptif pada Kelompok Sadar Wisata Provinsi Banten)”**. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah bentuk komunikasi Organisasi di Pokdarwis Banten dan penerapan komunikasi Organisasi di Pokdarwis Banten. Hasil dari penelitian ini yaitu Komunikasi ke bawah membahas informasi perkejaan meliputi rencana kerja mendatang, evaluasi kinerja dan pengkoordinasian. Komunikasi ke atas membahas pekerjaan masing-masing perihal kepariwisataan. Komunikasi horizontal yang dilaksanakan membahas pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian, kerja sama, maupun sharing. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal. Metode komunikasi yang lebih efektif menggunakan persuasive dan informatif. Media komunikasi yang digunakan yaitu media lisan, tulisan, dan elektronik. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu alat komunikasi, jarak dan waktu.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Taruna Lelana Jagat Bana, “Model Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai (Study Kasus Pada Media Online Liputan Banten)” (Skripsi pada Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2017).

<sup>6</sup> Hendriyana, “Penerapan Komunikasi Organisasi Di Kelompok Sadar Wisata (Studi Deskriptif pada Kelompok Sadar Wisata Provinsi Banten)” (Skripsi pada Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2020).

4. Jurnal **Elham Taufandy Yarosca (2016). Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang berjudul “Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan LPP RRI Surakarta (Pola Komunikasi Antara Pimpinan dan Karyawan di Radio Republik Indonesia Surakarta)”**. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pola komunikasi terhadap kinerja karyawan di Radio Republik Indonesia (RRI Surakarta). Hasil dari penelitian ini yaitu Ada pengaruh pola komunikasi baik ke bawah, ke atas maupun horisontal terhadap kinerja pegawai pada LPP RRI Surakarta karena dilihat dan persamaan regresinya yaitu  $Y = 15,741 + 0,886X_1 + 0,616X_2 + 0,781X_2 + e$ , yang menunjukkan adanya pengaruh positif pola komunikasi terhadap kinerja pegawai LPP RRI Surakarta selain itu setelah dilakukan pengujian juga diketahui signifikan pengaruhnya dengan derajat pengaruh sebesar 84,2%.<sup>7</sup>
5. Jurnal **Maida Anggraini dan Toni Hartono (2021). Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang berjudul “Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar”**. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan

---

<sup>7</sup> Elham Taufandy Yarosca, “Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan LPP RRI Surakarta (Pola Komunikasi Antara Pimpinan dan Karyawan di Radio Republik Indonesia Surakarta)” (Jurnal Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016).

teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah iklim komunikasi organisasi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa, iklim komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan beberapa aspek yang mendukung. Seperti dukungan (supportiveness) dengan saling menghargai dan bertegur sapa antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja. Pembuatan keputusan selalu melibatkan semua anggota di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Kemudian kepercayaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dalam mempercayakan setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Keterbukaan dan keterusterangan di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar antara atasan dan bawahan. Tujuan kinerja yang tinggi dengan memberikan dukungan oleh atasan kepada bawahan sebagai bentuk motivasi agar tujuan kinerja tinggi dapat tercapai.<sup>8</sup>

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, secara garis besar sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran pembahasan secara menyeluruh dan sistematis. Dalam proposal ini, peneliti membaginya ke dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

---

<sup>8</sup> Maida Anggraini dan Toni Hartono, “Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar” (Jurnal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).

## **Bab I : Pendahuluan**

Bab pertama yaitu pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan tentang alasan pemilihan topik dan unit analisis penelitian serta penjelasan sedikit tentang objek penelitian yang dikaji. Dari latar belakang masalah, peneliti memperoleh dua rumusan masalah umum. Bab ini juga menguraikan tujuan dan manfaat penelitian. Dalam manfaat penelitian terdapat dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan praktis. Serta sistematika pembahasan penelitian untuk menggambarkan urutan penelitian dan memberikan gambaran pembahasan secara menyeluruh.

## **Bab II : Kajian Pustaka dan landasan teori**

Bab dua yaitu kajian Pustaka dan landasan teori. Kajian pustaka berisi penjelasan konseptual terkait dengan tema penelitian, yaitu kajian tentang peranan komunikasi organisasi, pembahasan terkait komunikasi organisasi dan kinerja organisasi. Landasan teori yaitu memakai teori Birokrasi dari Max Weber. Model birokrasi ini sering kali dipakai untuk mencapai komunikasi organisasi yang efektif.

## **Bab III : Metodologi Penelitian**

Bab tiga berupa metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan metode penelitian, yaitu menjelaskan pendekatan dan metode penelitian apa yang peneliti pakai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Lalu menjelaskan lokasi penelitian, fokus dan ruang lingkup penelitian, teknik pengumpulan data yaitu dari studi pustaka dan penelitian lapangan, dan yang terakhir analisa data.

**Bab IV : Analisis Data**

Bab empat adalah pemaparan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini terdiri dari gambaran umum unit analisis penelitian dan hasil dari penelitian yang diteliti.

**Bab V : Penutup**

Bab lima yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, serta apa saran yang ditujukan dari peneliti kepada pembaca maupun kepada peneliti sendiri. Dan berisi daftar pustaka yaitu kumpulan referensi atau sumber dari pembuatan penelitian ini.