

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.¹

Agar komunikasi efektif maka komunikator harus tahu khalayak mana yang dijadikan sasaran dan tanggapan apa yang diinginkannya. Ia harus trampil dalam menyandi pesan dengan memperhitungkan bagaimana komunikasi memaknai pesan.

Aktivitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi adalah penilaian pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Aktivitas ini lazimnya disebut dengan penilaian kinerja. Pelaksanaan suatu pekerjaan tanpa diikuti oleh penilaian tidaklah dapat diukur dan diketahui seberapa besar tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai. Penilaian pekerjaan pada dasarnya adalah manifestasi dari penilaian pekerjaan pegawai. Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi.²

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya dalam mencapai tujuan organisasi

¹ Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009) 1

² Lijan Poltak Sinambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 3



bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika³.

Peningkatan kinerja pegawai memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan maka oleh sebab itu manajemen harus mempelajari sikap dan perilaku para pegawai dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Menciptakan kinerja karyawan yang baik adalah tidak mudah karena kinerja pegawai dapat tercipta apabila variabel-variabel yang mempengaruhinya seperti komunikasi dan motivasi dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh semua pegawai di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Mangkunegara menyebutkan, faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan faktor motivasi. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan⁴.

Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugas-tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan kinerja organisasi⁵.

Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan dan 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. Komunikasi organisasi dalam perspektif subjektif adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Selain

³Lijan Poltak sinambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 5

⁴ Desy Ernika. "Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Tractors Samarinda". *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2016 : 4 (2) : 87 – 101 ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id.

⁵Lijan Poltak sinambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) 6



komunikasi organisasi, pegawai tidak lepas dari motivasi yang menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika pegawai yang mempunyai kinerja yang tinggi pula⁶.

Begitu juga pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang merupakan instansi vertical yang tidak diotonomikan dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama.⁷ lembaga atau organisasi ini mempunyai tugas dalam hal menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan. Dan untuk mewujudkan pelayanan yang baik tentunya dengan memperhatikan segala hal diantaranya adalah penerapan komunikasi organisasi dan kinerja untuk mewujudkan prestasi kerja. Komunikasi yang terjadi haruslah efektif dimana arus pesan yang disampaikan diantara pegawai dapat diterima agar dapat mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kinerja pegawai, dan lainnya, tetapi dalam melakukan komunikasi dalam organisasi kadangkala ditemui beberapa kendala seperti, perbedaan informasi dalam penerimaan pesan, kurang terciptanya kesamaan makna, kurang terjadinya hubungan yang interaktif.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara di Kantor Wilayah Kementrian Agama Propinsi Riau, disini penulis menemukan gejala-gejala berkaitan dengan komunikasi pimpinan dan kinerja pegawai diantaranya : kurangnya komunikasi pimpinan dengan karyawan yang dapat menghambat kinerja pegawai, misalnya kurang rasa kebersamaan di lingkungan kerja, dan pesan yang disampaikan kepada bawahan tidak langsung. Karyawan tidak pwduli sehingga ada karyawan yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan, ada yang terkendala disebabkan pegawai yang kurang memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, masih ada pegawai dalam bekerja tidak fokus sehingga tidak optimal, masih ada sebagian karyawan yang datang terlambat dan karyawan yang meninggalkan kerja saat jam kerja.

⁶Desy Ernika."Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Tractors Samarinda". eJournal Ilmu Komunikasi, 2016 : 4 (2) : 87 – 101 ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id

⁷<http://riau.kemenag.go.id/artikel/39494/sejarah-kementerian-agama-provinsi-riau> (Diakses tanggal 15 Desember 2017)

Menurut analisa penulis hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti; motivasi, budaya organisasi yang kurang mendukung, komunikasi yang kurang baik, iklim organisasi yang kurang mendukung, dan jiwa kepemimpinan yang tidak di miliki pegawai. Semua ini jelas akan mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga dapat berpengaruh kepada kinerja pegawai.

Dari uraian diatas, dapat kita simpulkan bahwa tidak disiplin nya dari para pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama disebabkan karena tidak terjalannya komunikasi dari atasan kebawahan sehingga pekerjaan yang ditugaskan tidak berjalan dengan semestinya.

Dari Latar Belakang Masalah diatas maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran terhadap istilah dalam penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang⁸.

2. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi suatu proses komunikasi didalam organisasi formal maupun informal dalam bentuk komunikasi yang kompleks, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut⁹.

3. Kinerja

⁸<http://www.google.co.id/amp/s/kbbi.web.id/pengaruh.html> (Diakses pada tanggal 15 Desember 2017)

⁹Desy Ernika.”Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Tractors Samarinda”. eJournal Ilmu Komunikasi, 2016 : 4 (2) : 87 – 101 ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika¹⁰.

4. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI¹¹

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

- a. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kedisiplinan pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
- b. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap keterbukaan informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
- c. Komunikasi organisasi berpengaruh pada tingkat kinerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
- d. Komunikasi organisasi berpengaruh pada kenyamanan dan kelancaran kerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
- e. Komunikasi organisasi berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

2. Batasan Masalah

¹⁰Lijan Poltak sinambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta:Graha Ilmu,2012) 5

¹¹<http://riau.kemenag.go.id/artikel/39494/sejarah-kementerian-agama-provinsi-riau> (Diakses tanggal 15 Desember 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, dapat ditentukan pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, dalam hal ini pengaruh komunikasi organisasi lebih memperdalam tentang komunikasi formal yang ada di komunikasi organisasi.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S1
2. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi para pengkaji masalah ilmu komunikasi khususnya tentang komunikasi yang berminat meneliti masalah yang sama.
3. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai.
4. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa ilmu komunikasi yang ingin mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai.

b. Kegunaan praktis penelitian ini :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

dalam menjalankan perannya di instansi pemerintah agar tercapai tujuan organisasi.

2. Bagi peneliti agar memberi pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, penegasan istilah, permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Menjelaskan tentang kajian teori, kajian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Menjelaskan tentang gambaran umum tempat penelitian sejarah singkat instansi/perusahaan, struktur instansi/perusahaan, dan aktifitas instansi/perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN