

**KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN  
CABANG MUSLIMAT NAHDLATUL ULAMA  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
PENGURUS DI KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Skripsi**

Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana (S.1) dalam Ilmu Komunikasi  
Penyiaran Islam

Oleh:

**Mutia Hiqmalia  
NPM. 1841010460**

**Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU  
KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H / 2022 M**

**KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN  
CABANG MUSLIMAT NAHDLATUL ULAMA  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
PENGURUS DI KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Skripsi**

Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana (S.1) dalam Ilmu Komunikasi  
Penyiaran Islam

Oleh:

**Mutia Hiqmalia  
NPM. 1841010460**

**Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Pembimbing I : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si  
Pembimbing II : Dr. H. Rosidi, MA**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU  
KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H / 2022 M**

## ABSTRAK

Jauhnya jarak antar kepengurusan Pimpinan Cabang (PC) dan Pimpinan Anak Cabang (PAC) Muslimat Nahdlatul Ulama Pesisir Barat menjadi salah satu faktor penghambat komunikasi dalam melaksanakan kepengurusan anggota. Meskipun program dapat terealisasi, namun saat pelaksanaannya belum maksimal karena faktor jarak tersebut. Dalam hal ini komunikasi antar anggota dan pimpinan masing-masing cabang tentu memiliki pola tersendiri. Berangkat dari latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model komunikasi organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul Ulama dalam meningkatkan kinerja pengurus di Kabupaten Pesisir Barat.

Untuk mengkaji penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Adapun sumber data terdiri dari sumber data primer yang berasal dari ketua, sekretaris, bendahara dan salah satu anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul Ulama Kabupaten Pesisir Barat. Serta sumber data sekunder yang berasal dari Sumber-sumber pendukung seperti buku, jurnal dan hasil penelitian lain yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang terdiri dari reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya komunikasi organisasi sangat berperan dalam meningkatkan kinerja pengurus Muslimat Nahdlatul Ulama Pesisir Barat. Hal ini terlihat sebagaimana adanya kerjasama yang baik dan berkesinambungan antara pimpinan, anggota, dan pengurus dalam melakukan perencanaan organisasi, pemberi informasi, mengendalikan konflik, membangun tim, pengambilan keputusan. Secara keseluruhan peranan tersebut sudah berjalan dengan baik, terlihat adanya hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan dan sebaliknya serta komunikasi sesama pengurus, dimana instruksi yang disampaikan pimpinan jelas dan dapat diterima serta dijalankan dengan baik oleh pengurus. Muslimat NU menerapkan komunikasi yang menyeluruh. Terciptanya suasana kerja yang kondusif, penuh kekeluargaan dan kerja sama. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja

pengurus Muslimat Nahdlatul Ulama *pertama*, faktor pendukung yaitu kemampuan komunikasi pimpinan, adanya keterbukaan antara pimpinan dan pengurus. *Kedua*, faktor penghambat yaitu tingkat pengalaman dan pendidikan pengurus, gangguan psikologi, rintangan budaya atau kebiasaan keahlian dan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

**Kata kunci:** Komunikasi Organisasi, Kinerja Pengurus, Muslimat Nahdlatul Ulama.



## ABSTRACT

The long distance between the management of the west coast Muslimat Nahdlatul Ulama Branch (PC) and the Sub-Branch managers (PAC) is one of the inhibiting factors for communication in carrying out member management. Even though the program can be realized, the implementation time has not been maximized due to the distance factor. In this case communication between members and leaders of each branch certainly has its own pattern. Depart from this background, this study aims to find out how the organizational communication model of the Muslimat Nahdlatul Ulama Branch leaders improves the performance of administrators in Pesisir Barat Regency.

To examine this research, the authors used a descriptive qualitative research method with a type of field research (field research). The data sources consist of primary data sources originating from the chairperson, secretary, treasurer and a member of the leadership of the Nahdlatul Ulama Muslimat Branch in Pesisir Barat Regency. As well as secondary data sources derived from supporting sources such as books, journals and other relevant research results. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. And the data analysis used is qualitative data analysis consisting of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study show that organizational communication plays a very important role in improving the performance of the West Coast Nahdlatul Ulama Muslimat committee. This can be seen as there is good and continuous cooperation between leaders, members and administrators in carrying out organizational planning, providing information, controlling conflicts, building teams, making decisions. Overall this role has been going well, it can be seen that there is a good communication relationship between the leadership and subordinates and vice versa as well as communication among administrators, where the instructions conveyed by the leadership are clear and can be accepted and carried out properly by the management. Muslimat NU implements comprehensive communication. The creation of a conducive working atmosphere, full of kinship and cooperation. Several factors influence organizational communication in improving the performance of Muslimat

Nahdlatul Ulama management. First, the supporting factors are leadership communication skills, openness between leaders and administrators. Second, the inhibiting factors are the level of experience and education of the management, psychological disorders, cultural barriers or habits of expertise and human resources, as well as facilities and infrastructure.

**Keywords:** Organizational Communication, Management Performance, Muslimat Nahdlatul Ulama.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutia Hiqmalia  
NPM : 1841010460  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Komunikasi Organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul Ulama Dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus Di Kabupaten Pesisir Barat**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, November 2022

Penulis



Mutia Hiqmalia  
NPM. 1841010460



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Bandar Lampung (35131) Tel. 0721-703260

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : “ Komunikasi Organisasi Pimpinan Cabang  
Muslimat Nahdlatul Ulama Dalam Meningkatkan  
Kinerja Pengurus Di Kabupaten Pesisir Barat ”**

**Nama : Mutia Hiqmalia**

**NPM : 1841010460**

**Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang  
munaqsyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.S**  
**NIP. 196104091990031002**

**Dr. H. Rosidi, MA**  
**NIP. 196503051994031003**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Dr. Khairullah, S.Ag., MA**  
**NIP. 197303052000031002**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Bandar Lampung (35131) Tel. 0721-703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **Komunikasi Organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul Ulama Dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus Di Kabupaten Pesisir Barat** Di Susun oleh : **Mutia Hiqmalia** , NPM: **1841010460**, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Jum'at, 09 Desember 2022**

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : **Dr. H. Zamhariri, S.Ag. M.Sos.I**

**Sekretaris** : **Hasanul Misbah M.Pd**

**Penguji I** : **Dr. Khairullah, S.Ag., MA**

**Penguji II** : **Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.Si.**

**Penguji Pendamping**: **Dr. H. Rosidi, MA**

**Mengetahui**

**Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi**



**Dr. H. Syukur, M.Ag.**

**No. 197010251999032001**

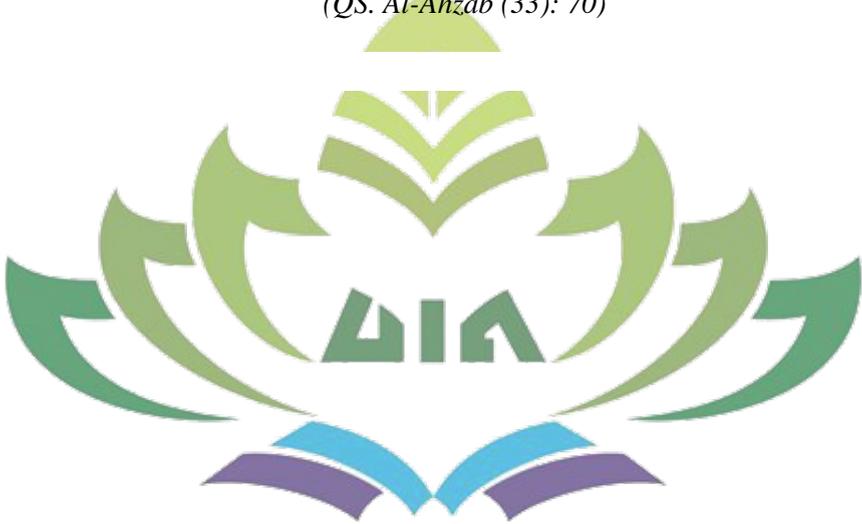
## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۗ

Artinya:

*Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.*

*(QS. Al-Ahzab (33): 70)*



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'allamin*, dengan menyebut nama Allah SWT Tuhan yang maha penyayang, penuh cinta dan kasih yang telah memberikanku kekuatan dan telah menuntun jalan yang penuh barokah, dengan segala kebahagiaan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Mukhlis Hamid dan Ibu Apnitawati yang telah mendoakan, melindungi, mengasuh, mengasihi, serta menyayangi saya sampai sekarang Penyemangat paling utama dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk segalanya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memuliakan kalian, baik di dunia maupun akhirat.
2. Seluruh Sanak Saudar dan Keluarga yang telah memberikan semangat dukungan agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman – teman Meria Saputri, Rahmatika Almarzada, Tri Adellia, Hanungrah Zulaiha yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

## RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi ini bernama Mutia Hiqmalia, dikenal dengan panggilan Muti,Hiqma, adalah anak pertama dari Bapak Mukhlis Hamid dan Ibu Apnitawati Penulis dilahirkan pada tanggal 12 Januari 2001 di Krui Pesisir Barat. Penulis merupakan anak tunggal. Penulis mulai menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 pesisir tengah dan lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Pesisir Tengah dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Yang terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Prodi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI).



## KATA PENGANTAR

*AssalamualaikumWr.Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Komunikasi Organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul Ulama Dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus Di Kabupaten Pesisir Barat” dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam penulis hatur agungkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.SOS) dalam bidang ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Atas nama pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa penulis haturkan terima kasih sebesar-besarnya dan apresiasi setinggi-tingginya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Khairullah, S.Ag., M.A selaku ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam dan Ibu Ade Nur Istiani, M.I.Kom. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. Selaku Pembimbing 1 dan Bapak Dr. H. Rosidi, MA. selaku pembimbing 2 penulis yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya untuk senantiasa memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kemudahan dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan.

5. Kepala serta Staf perpustakaan pusat dan perpusatakaan FDIK Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan berkah dan kemudahan dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan.
6. Untuk Teman-temanku yang Tersayang Meria Saputri, Rahmatika Alamarazada, Serta Teman-teman Kelas KPI G sudah menjadi tempat bersenda gurau dan tempat bercerita tentang semua yang ada di dunia ini terimakasih untuk waktunya.
7. Ketua ulama serta pengurus Muslimat Nahdatul Ulama Kabupaten Pesisir Barat yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Alamameter tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Semoga Bantuan serta segalanya yang telah diberikan oleh semua pihak yang berlipat serta pahala dari yang Maha Kuasa Allah SWT.

*Walaikumsalam, Wr.Wb.*

Lampung, November 2022

Bandar

Mutia Hiqmalia  
NPM. 1841010460

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	vii
PERSETUJUAN .....	viii
MOTTO .....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

### **BAB I PENDAHULUAN**

A.Penegasan Judul .....	1
B.Latar Belakang .....	3
C.Fokus Penelitian .....	7
D.Rumusan Masalah .....	7
E.Tujuan Penelitian .....	7
F.Manfaat Penelitian .....	7
G.Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	8
H.Metode Penelitian .....	10
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	10
2. Pendekatan Penelitian .....	11
3. Sumber Data.....	11
1.Teknik Pengumpulan Data .....	12
2.Teknik Analisa Data .....	13
I.Sistematika Pembahasan .....	15

### **BAB II KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KONSEP KINERJA**

A.Komunikasi Organisasi .....	17
1.Pengertian Komunikasi .....	17
2.Pengertian Komunikasi Organisasi .....	17
3. Tujuan Komunikasi Organisasi .....	23
4. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	23

5. Model Komunikasi Organisasi.....	25
B.Kinerja Pegawai	29
C.Meningkatkan Kinerja Organisasi .....	32
D.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	32
E. Kinerja Dalam Perspektif Islam.....	34

**BAB III PIMPINAN CABANG MUSLIMAT NAHDLATUL ULAMA  
KABUPATEN PESISIR BARAT DAN PELAKSANAAN  
KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA PENGURUS**

A.Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
1. Sejarah Singkat Nahdatul Ulama.....	37
2.Sejarah Singkat Muslimat Nahdatul Ulama Pesisir Barat ..	39
3.Visi dan Misi Nahdatul Ulama .....	40
4.Alamat Kantor Pimpinan Cabang Muslimat Nahdatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat .....	41
5.Struktur Organisasi Kepengurusan Muslimat Nahdatul Ulama Pesisir Barat Periode 2019-2024 .....	42
6.Program Kerja Pimpinan Cabang Muslimat Nahdatul Ulama DikabupatenPesisir Barat.....	45
B. Pelaksanaan Komunikasi Organisasi dalam Peningkatkan kualitas kinerja pengurus.....	46
1.Tujuan Komunikasi Organisasi .....	46
2.Tujuan Komunikasi Organisasi Muslimat NU .....	47
3.Model Komunikasi Organisasi Muslimat Nahdatul Ulama	47
4.Kapan Komunikasi Organisasi dilakukan.....	48
5.Output Komunikasi Organisasi mampu meningkatkan kinerja pengurus.....	48
7.Hambatan-hambatan Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan kinerja Pengurus.....	49

**BAB IV KONSISTENSI KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN  
CABANG MUSLIMAT NAHDLATUL ULAMA DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PENGURUS DI KABUPATEN  
PESISIR BARAT**

A.Analisis Komunikasi Organisasi .....	51
B.Analisis Hasil (Output) Dalam Meningkatkan Kinerja .....	52

1) Komunikasi Vertikal dalam Muslimat NU Pesisir Barat	52
2) <i>Accuracy</i> (Keakuratan Informasi).....	53
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A.Kesimpulan .....	55
B.Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alamat Kantor Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul  
'Ulama Di

Kabupaten Pesisir Barat

Gambar 1.2 Struktur kepengurusan Muslimat NU Pesisir Barat

Gambar 1.3 Pelantikan Kepengurusan Muslimat NU Pesisir Utara

Gambar 1.4 Santunan terhadap anak yatim



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Komunikasi Organisasi

Lampiran 3 Pedoman Observasi

Lampiran 4 Surat Keterangan Turnitin

Lampiran 5 Surat Balasan Dari Pimpinan Cabang Muslimat

Nahdlatul Ulama

Pesisir Barat

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas

Lampiran 7 Surat Keterangan Perubahan Judul

Lampiran 8 SK Judul

Lampiran 9 Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul sangat diperlukan untuk memahami maksud suatu judul penelitian. Maka perlu kiranya untuk penulis mempertegas dan memberikan penjelasan terkait maksud dan istilah yang terkandung dalam judul penelitian. Adapun judul penelitian ini adalah “KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN CABANG MUSLIMAT NAHDLATUL ULAMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENGURUS DI KABUPATEN PESISIR BARAT”. Adapun hal-hal penting yang berkaitan dengan judul tersebut adalah:

Komunikasi menurut Hovland adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.<sup>1</sup> Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara sipengirim dengan sipenerima pesan untuk mengubah tingka laku.<sup>2</sup> Sipengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan sipenerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pemimpin, kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan. Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, pemindahan dan penerimaan arti dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi adalah aktivitas pengiriman dan penerimaan berbagai informasi atau pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi.<sup>3</sup> Muslimat Nahdlatul ‘Ulama adalah badan otonom yang berada dibawah Nahdlatul Ulama yang berdiri pada tanggal 28 Mei 1952.<sup>4</sup> Muslimat NU cenderung lebih bebas bergerak ketika berjuang demi hak-hak perempuan dan cita-cita

---

<sup>1</sup>Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h.

2

<sup>2</sup>*Ibid.*, h. 3

<sup>3</sup>Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005) h. 17

<sup>4</sup>Jajat Burhanuddin, *Ulama Perempuan Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002,h.126

nasional secara independen.<sup>5</sup> Muslimat yang penulis maksud adalah PC Muslimat Nahdlatul 'Ulama di Kabupaten Pesisir Barat.

Muslimat Nahdlatul 'Ulama Kabupaten Pesisir Barat memiliki peran yang sangat signifikan dalam menyebarkan paham keagamaan. Strategi yang ditempuh Muslimat Nahdlatul 'Ulama Lampung dalam menyiarkan paham keagamaan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip dari manajemen Melalui majelis-majelis, Melalui khutbah, ceramah, dan dakwah secara umum kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan usia.<sup>6</sup>

Meningkatkan kinerja organisasi dapat dicapai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Peningkatan kinerja organisasi dilakukan untuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau prestasi kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu yang digunakan oleh organisasi terkait dengan *input, output, outcome, benefit*, maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Peningkatan kinerja organisasi dilakukan untuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau prestasi kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu yang digunakan oleh organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas istilah yang digunakan dalam judul penelitian diatas adalah penelitian untuk mengkaji pelaksanaan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pada pengurus Cabang Muslimat Nahdlatul 'Ulama di Kabupaten

---

<sup>5</sup>*Ibid.* Cholid Narbuko, *Metodelogi Penelitian* h. 135

<sup>6</sup>Napitulupu Paimin, *pelayanan Publik Dan Costumer Statifiction*, (Bandung: Alumni 2007), h.15

Pesisir Barat. Lebih tegasnya penelitian ini akan mengkaji model komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pengurus.

## B. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat kerja, dipasar, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada pasti tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi.

Komunikasi menurut Hovland adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.<sup>7</sup> Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara sipengirim dengan sipenerima pesan untuk mengubah tingka laku.<sup>8</sup> Sipengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan sipenerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pemimpin, kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan.

Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, dan organisasi dapat macet atau berantakan. Adapun ayat dalam alqur'an yang menjelaskan tentang komunikasi dalam islam:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۗ

*Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar. (QS. Al-Ahzab Ayat 70)*

<sup>7</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare,2013), h.34.

<sup>8</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. VIII; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1997), h. 6.

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Peran penting komunikasi dalam organisasi adalah untuk menjalin hubungan kerja sama antara manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh dalam proses pencapaian tujuan organisasi.

Organisasi adalah unit sosial (pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu.<sup>9</sup> Menurut Schein, organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab.

Dengan demikian sebuah organisasi atau lembaga dakwah perlu adanya kinerja pengurus untuk mengatur dan menjalankan aktivitasnya sesuai dengan tujuan yang didirikan Muslimat NU adalah memelihara, melestarikan, mengembangkan dan mengamalkan ajaran islam dan dapat mempersatukan langkah para ulama dan pengikut-pengikutnya serta melakukan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan masyarakat, kemajuan bangsa dan ketinggian harkat serta martabat manusia untuk itu kehadiran Muslimat NU memiliki peranan yang penting diantaranya melakukan perubahan-perubahan dalam sikap dan pandangan dunia banyak kalangan muslim, khususnya dalam beradaptasi dengan tantangan-tantangan modernisasi.<sup>10</sup>

Penelitian ini memfokuskan permasalahan pada bagaimana peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pengurus. Kinerja pengurus organisasi dapat dilihat dari bagaimana ia melaksanakan tugasnya. Pola komunikasi yang baik dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai yang berpengaruh pada kinerja yang baik, begitu pula sebaliknya jika disiplin seorang pegawai kurang baik maka hal itu menerminkan

---

<sup>9</sup>*re and Process in Modern Society*, (Glencoe: The FreePress, 1960), h. 1

<sup>10</sup>*e-journal "acta diurna"* Volume VI. No. 1. Tahun 2017

kinerja yang kurang baik.

Didalam sebuah komunikasi organisasi dilingkungan kerja harus diciptakan nyaman dan bersahabat bagi pegawai agar dapat menimbulkan rasa kekeluargaan dilingkungan kerja, sehingga pegawai menjadi betah dan bersemangat dalam menjalankan tugasnya sehingga kinerjanya meningkat. Komunikasi organisasi menjadi arus penyampaian pesan atau informasi baik secara internal maupun secara eksternal organisasi. Komunikasi secara internal dilakukan didalam organisasi dari pemimpin kepada bawahan, maupun antar divisi didalamnya. Bentuk penyampaian informasi pimpinan kepada bawahan dapat berupa interaksi, memo atau informasi yang ditempelkan pada papan informasi.

Proses komunikasi organisasi terjadi dalam sistem terbuka dan dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri meliputi pesan dan arus pesan, tujuan, arah, media, orang, sikap, perasaannya, hubungan serta *skillnya*. Budaya dalam komunikasi sering kali dilihat dari berbagai sisi yaitu komunikasi antara anggota dengan pimpinan, komunikasi antara atasan dan bawahan, komunikasi antara pegawai satu dengan pegawai lainnya.

Komunikasi antara anggota dengan pimpinan masing-masing memiliki pola tersendiri. Dalam komunikasi kedua belah pihak diperlukan komunikasi timbal balik (*two ways communications*) atau komunikasi dua arah diharapkan adanya kerjasama dalam mencapai cita-cita pribadi maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Dalam melancarkan komunikasi yang baik dibutuhkan model atau pola komunikasi di dalam suatu organisasi, sehingga interaksi yang terjalin antara bagian satu dengan yang lainnya bisa berlangsung secara harmonis, pasti, dan dinamis.

Model komunikasi organisasi sangat dibutuhkan dalam pengembangan komunikasi yang baru sehingga pimpinan dalam penerapan visi misi dapat melahirkan *planning* yang inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan. Peran komunikasi organisasi dalam hal ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di Kantor Pimpinan Cabang Muslimat

Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Pesisir Barat yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya serta kinerja pengurusnya terhadap masyarakat.<sup>11</sup> Model Komunikasi Yang digunakan Muslimat Nahdlatul Ulama Kabupaten Pesisir Barat dalam meningkatkan kinerja pengurus. Model Komunikasi Organisasi yang digunakan yaitu Model Pola Menyeluruh (*all achannel*). Penulis melakukan wawancara dengan pengurus ini Muslimat Nahdaltul Ulama Kabupaten Peisir Barat.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Apnitawati, S.pd bahwa model komunikasi yang digunakan oleh Pengurus Muslimat Nahdatul Ulama Cabang Pesisir Barat adalah menggunakan model pola menyeluruh (*all chanel*) sebagaimana dikatakan oleh Apnitawati, S.pd selaku Ketua Muslimat Nahdatul Ulama Pesisir Barat. Dengan harapan semua pengurus dan anggota memahami tugas dan fungsinya masing-masing, dan adanya komunikasi yang baik antara pengurus inti di pimpinan cabang dengan pengurus inti dimasing-masing PAC dalam hal peningkatan kualitas kinerja pengurus yg notabennya komunikasi tersebut dilakukan melalui via online (*whatapps grup*) yg khusus dibuat sebagai sarana komunikasi yang efisien.

Namun jauhnya jarak antar kepengurusan Pimpinan Cabang (PC) dan Pimpinan Anak Cabang (PAC) Muslimat Nahdatul Ulama Pesisir Barat menjadi salah satu faktor penghambat komunikasi dalam melaksanakan kepengurusan anggota. Meskipun program dapat terealisasikan, akan tetapi saat pelaksanaannya belum maksimal karena faktor jarak tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Organisasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus Pada Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat”**, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana model komunikasi organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul Ulama dalam meningkatkan kinerja pengurus di Kabupaten Pesisir Barat.

---

<sup>11</sup>Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian diperlukan guna menentukan arah penelitian agar tidak meluas sehingga kajian penelitian terpusat pada satu titik. Adapun fokus penelitian pada skripsi ini adalah terletak pada komunikasi yang dilakukan anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan adalah: Bagaimana model komunikasi organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus Di Kabupaten Pesisir Barat?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah maksud dari penelitian yang didasarkan pada masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui model komunikasi organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus Di Kabupaten Pesisir Barat.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan kegunaan ataupun kontribusi yang dapat diperoleh dari penelitian yang akan deroleh. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran, menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi akademisi khususnya pada rekan-rekan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam di masa yang akan mendatang yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi diri saya sendiri maupun semua kalangan yang membutuhkan dan untuk melengkapi syarat-syarat yang

diperlukan untuk mencapai gelar S1 jurusan Komunikasi Penyiaran Islam pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

### **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Telaah pustaka dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai karya-karya ilmiah dan penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian yang akan diamati guna menghindari adanya asumsi plagiatisasi dalam penelitian ini. Berikut akan penulis paparkan beberapa karya ilmiah yang memiliki kemiripan obyek masalah yang akan penulis teliti:

Pertama, skripsi karya Ramadhan Syahru, 2021, yang berjudul "*Pengaruh Komunikasi Organisasi Melalui Media Digital Terhadap Kinerja Pengurus Lembaga Dakwah Kampus Level Mandiri Se-Bandung Raya Selama Masa Pandemi Covid-19*". Dalam skripsi ini dapat disimpulkan bahwa model ini yaitu komunikasi organisasi sebagai variabel bebas atau independen (X) dan kinerja pengurus sebagai variabel terikat atau dependen (Y).

Untuk mengukur komunikasi organisasi, digunakan tiga dimensi yaitu dimensi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal (Nathania, 2014:2). Untuk mengukur kinerja pengurus, digunakan empat dimensi, yaitu dimensi target, kualitas, waktu penyelesaian dan taat asas seperti yang dikemukakan oleh Edison, Anwar, & Komariyah (2016:195). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi secara signifikan positif memengaruhi kinerja pengurus.<sup>12</sup>

Penelitian ini sejalan dengan skripsi Ramadhan Syahru adalah sama-sama meneliti tentang komunikasi organisasi. Perbedaannya adalah Ia membahas model komunikasi organisasi yang digunakan dalam suatu instansi atau organisasi dan juga

---

<sup>12</sup>Ramadhan Syahru, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Melalui Media Digital Terhadap Kinerja Pengurus Lembaga Dakwah Kampus Level Mandiri Se-Bandung Raya Selama Masa Pandemi Covid-19*, (Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, Universitas Telkom, Bandung, 2021), h. 15

model komunikasi yang paling dominan digunakan dalam organisasi, sedangkan penulis meneliti model komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi suatu organisasi dalam peningkatan kinerja pengurus organisasi.

Kedua, skripsi karya Dede Irawan, 2020, yang berjudul *“Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat”*. Dalam skripsi ini dapat disimpulkan besarnya pengaruh iklim komunikasi organisasi yang terdiri dari kepercayaan, partisipasi dalam pembuatan keputusan, kejujuran, keterbukaan komunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat di antara variabel-variabel penelitian dengan pengujian statistik inferensial analisis jalur.<sup>13</sup> Persamaan penelitian ini dengan skripsi Dede Irawan adalah sama-sama membahas tentang komunikasi dalam suatu organisasi. Perbedaannya adalah Ia hanya membahas pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap Kinerja Pegawai. Sedangkan penulis membahas model komunikasi organisasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi organisasi yang digunakan oleh suatu organisasi dalam peningkatan kinerja pengurus.

Ketiga, jurnal karya Gladis Lossu, 2019, yang berjudul, *“Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong”*. Dalam jurnal ini disimpulkan bahwa Peranan komunikasi organisasi mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong, maka komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan. Selain itu, komunikasi juga berperan untuk membangun kepemimpinan yang baik dalam organisasi, iklim organisasi yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dan

---

<sup>13</sup>Dede Irawan, *Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat*, (Jurnal Kajian Komunikasi, Universitas Padjadjaran, 2020), h. 122-132

motivasi yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.<sup>14</sup> Persamaan penelitian ini dengan judul Gladis Lossu adalah sama-sama komunikasi organisasi yang digunakan dalam suatu organisasi. Perbedaannya adalah Ia membahas tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, sedangkan penulis meneliti model komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi dalam suatu organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan dari telaah pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang penulis susun ini memiliki perbedaan dengan karya-karya ilmiah yang pernah diteliti oleh penulis sebelumnya. Perbedaan itu terletak pada kajian penelitian penulis tentang model komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi suatu organisasi dalam peningkatan kualitas kinerja pengurus. Fokus penelitian ini difokuskan kepada Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan kinerja pengurus Nahdatul Ulama Kabupaten Pesisir Barat.

## H. Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian untuk memudahkan dalam proses pengumpulan, pembahasan dan menganalisa data. Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian Kualitatif Deskriptif analisis yaitu penelitian yang menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.<sup>15</sup> Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field*

---

<sup>14</sup>Gladis Lossu, "Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong". *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, Edisi XXI, (Tahun 2019), h. 72

<sup>15</sup>Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1998, h. 32.

*research*), sebagaimana penelitian dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lapangan yaitu Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Pesisir Barat. Serta literatur buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang akan penulis teliti tentang model komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi suatu organisasi dalam peningkatan kinerja pengurus.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang terkait dengan masalah sosial yang dapat digunakan untuk menginterpretasi, mengeksplorasi, atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek tertentu dari keyakinan, sikap, atau perilaku manusia.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini, penulis fokus pada komunikasi yang digunakan anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Pesisir Barat. Analisis data dibangun secara induktif dari tema khusus ke tema umum, lalu peneliti membuat interpretasi makna data yang penulis kumpulkan selama melakukan penelitian.

## **3. Sumber Data**

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).<sup>17</sup> Dalam hal ini sumber data primernya adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden mengenai model komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi suatu organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Informasi di dapatkan langsung dari anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Pesisir Barat. Yang terdiri dari Ketua, sekretaris, bendahara dan salah satu anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Pesisir Barat.

---

<sup>16</sup>*Ibid*

<sup>17</sup>H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2002), h. 115

- b. Data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung.<sup>18</sup> Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).<sup>19</sup> Dalam hal ini, data sekunder bersumber dari majalah, jurnal, buku-buku, dan karya ilmiah yang relevan dengan model komunikasi organisasi serta juga efektifitas komunikasi suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan dalam dua orang atau lebih berhadapan fisik yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan dengan telinga sendiri.<sup>20</sup> Wawancara ini dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang terkait. Wawancara dilakukan oleh pewawancara dan responden dengan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disesuaikan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam hal ini yang menjadi target wawancara adalah pengurus Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul 'Ulama Kabupaten Pesisir Barat.

#### b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis tentang fenomena yang diselidiki namun terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>21</sup> Observasi dilakukan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui wawancara dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan kegiatan pengurus cabang Muslimat Nahdlatul 'Ulama. Penulis melakukan pengamatan di lapangan yakni Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul 'Ulama Kabupaten Pesisir Barat.

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, h. 95

<sup>19</sup>J.W Creswell, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi, 2010), h. 24

<sup>20</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 23

<sup>21</sup>Cholid Narbuko, *Metodelogi Penelitian* h. 135

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang dilakukan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen dengan menggunakan data yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, buku, undang-undang dan sebagainya.<sup>22</sup> Dokumentasi juga merupakan metode penyatuan data kualitatif yang terdiri dari banyak fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang terdiri dari dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip, jurnal kegiatan, foto.

Adapun yang dimaksud dokumentasi dalam penelitian ini adalah penulis melakukan perekaman, foto, dan pencatatan pada saat melakukan penelitian pada kantor Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Pesisir Barat.

## 2. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi.<sup>23</sup> Saat melakukan suatu penelitian, kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan. Analisa data yang penulis maksud adalah penulis melakukan analisa terhadap data-data yang penulis peroleh ketika melakukan penelitian di lapangan. Data yang penulis kumpulkan berupa dokumentasi foto, rekaman wawancara, dan hasil pengamatan penulis yang didapat ketika melakukan observasi di lapangan. Kemudian data tersebut di olah dengan imajinasi kreatif penulis dan dianalisa dengan cermat guna memperoleh hasil sebagai kesimpulan dan kajian tentang model komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi dan juga efektifitas komunikasi suatu organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, *data display*, dan *conclusions drawing/ferification*.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>*Ibid.*, h. 33

<sup>23</sup>S. Nasution, *Metodologi Penelitian Dasar*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2004), h.105

<sup>24</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 89

Langkah- langkah dalam analisa data yang peneliti gunakan adalah:

**a. Data reduction/Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal ini, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti memfokuskan komunikasi organisasi yang digunakan oleh anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang akan dilakukan dengan anggota Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat.

**b. Data Display/Penyajian Data**

Setelah data di reduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada model komunikasi organisasi yang digunakan Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti menarik kesimpulan.

**c. Conclusion/Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan proses pengambilan intisari dan makna dari sajian data yang telah terorganisir dalam bentuk pernyataan yang singkat dan jelas.<sup>25</sup> Dalam hal ini, peneliti berupaya mencari makna dari data dan membuat kesimpulan yang tepat terhadap data penelitian.

Data yang telah di analisis kemudian ditarik kesimpulan dan di verifikasi selama penelitian berlangsung dengan melihat kembali reduksi data dan penyajian data yang telah ada sehingga mendapatkan kesimpulan yang utuh dari permasalahan yang diteliti yaitu model komunikasi organisasi yang digunakan.

---

<sup>25</sup>*Ibid.*, h. 18

Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat dan efektifitas model komunikasi organisasi yang digunakan Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama Di Kabupaten Pesisir Barat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Agar penelitian ini menjadi terarah dan tersusun secara sistematis, penulis menggunakan sistematika pembahasan dalam penyusunan penulisan penelitian. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bab I** merupakan pendahuluan, yang membahas tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan (studi pustaka), metode penelitian dan sistematika pembahasan.

**Bab II** merupakan landasan teori, yang membahas tentang pengertian komunikasi, pengertian komunikasi organisasi, tujuan komunikasi, fungsi komunikasi organisasi, unsur-unsur komunikasi, model komunikasi organisasi, pengertian pelayanan sosial, dan pengertian kinerja pengurus.

**Bab III** merupakan deskripsi objek penelitian, berisi gambaran umum Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat, profil Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat, visi dan misi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat, alamat Kantor Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat, struktur organisasi Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat.

**Bab IV** adalah analisis penelitian, berisi analisa data penelitian terhadap model komunikasi pada Kantor Pimpinan Cabang Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat, dan efektifitas model komunikasi pada Kantor Pimpinan Cabang

Muslimat Nahdlatul ‘Ulama di Kabupaten Pesisir Barat dalam upaya meningkatkan kinerja pengurus.

**Bab V** adalah Penutup, berisi simpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan rekomendasi penulis terhadap hasil penelitian.



## BAB II

### KOMUNIKASI ORGANISASI KONSEP KINERJA

#### A. Komunikasi Organisasi

##### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima atau komunikator kepada komunikan melalui suatu media yang dapat menimbulkan efek dan umpan balik tertentu.<sup>26</sup> Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dimana keduanya dapat memahami isi dari pesan tersebut dan dikatakan suatu komunikasi berhasil apabila menimbulkan persamaan makna antara kedua belah pihak.

Komunikasi menurut Hovland adalah “*communication is the process by which an individual transmits stimuly (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*”. Dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.<sup>27</sup> Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal.

##### 2. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan dan penerimaan arti dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi adalah aktivitas pengiriman dan penerimaan berbagai informasi atau pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi.<sup>28</sup> Komunikasi organisasi

---

<sup>26</sup>Deddy Mulyana, *Komunikasi Antar Budaya (Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya)*, (Bandung: CV. Rosda Karya, 2011), h. 56

<sup>27</sup>Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 2

<sup>28</sup>Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005),h.17

ialah aktivitas perilaku pengorganisasian, proses keterlibatan dalam pengorganisasian, berinteraksi serta memberikan makna apa yang terjadi.

Komunikasi organisasi dipandang sebagai proses penciptaan makna atas interaksi dalam organisasi.<sup>29</sup> Maka pandangan secara objektif tentang organisasi lebih menekankan pada struktur sedangkan pandangan secara subjektif lebih menekankan pada proses.

Hal ini mempertegas konsep suatu makna, relevan dan sangat penting dalam membedakan pandangan mengenai suatu organisasi secara objektif dan subjektif mengenai komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah-ubah dan tidak pasti. Komunikasi Organisasi ialah arus data dengan bermacam-macam cara dalam melayani komunikasi organisasi dan interkomunikasi yaitu:

- a) Mengenai pekerjaan organisasi yakni data terkait tugas dalam beroperasinya organisasi,
- b) Mengenai pengaturan dalam organisasi seperti aturan perintah dan petunjuk,
- c) Mengenai pengembangan dan pemeliharaan organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses menciptakan pesan, saling menukar pesan dalam satu hubungan yang saling bergantung satu sama lain dengan tujuan untuk mengatasi keadaan suatu lingkungan yang selalu berubah-ubah dan tidak pasti.<sup>30</sup> Dari definisi komunikasi organisasi di atas dapat disimpulkan bahwa kunci di dalam komunikasi organisasi adalah suatu proses

---

<sup>29</sup>Pace, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2013),

<sup>30</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h.

komunikasi yang kompleks pada sistem terbuka di dalam sebuah organisasi formal maupun informal dimana komunikasi berpengaruh pada lingkungan internal dan eksternal diantaranya melalui proses, pesan, jaringan, hubungan, keadaan saling tergantung, arusnya, tujuan, arah, dan media. Komunikasi dalam instansi sangat penting karena terdapat interaksi sosial dalam komunikasi ditandai dengan adanya pertukaran makna dalam menyatukan setiap tindakan individu.

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses menciptakan pesan, saling menukar pesan dalam satu hubungan yang saling bergantung satu sama lain dengan tujuan untuk mengatasi keadaan suatu lingkungan yang selalu berubahubah dan tidak pasti. Konsep kunci komunikasi organisasi menurut Goldhaber mengandung tujuh konsep yaitu.<sup>31</sup>

a. Komunikasi organisasi sebagai suatu proses

Komunikasi Organisasi sebagai suatu Proses adalah suatu sistem terbuka yang dinamis, menciptakan pesan dan saling menukar pesan diantara anggotanya, dikarenakan gejala menciptakan serta menukar informasi yang berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses untuk memahami bagaimana proses komunikasi organisasi maka terlebih dahulu memahami Aliran informasi dalam proses komunikasi organisasi dimana suatu informasi tidak bergerak akan tetapi yang terlihat adalah penyampaian suatu pesan itu sendiri.

Penciptaan pesan-pesan yang berkesinambungan, penyampaian pesan dan diinterpretasikan dalam sebuah organisasi merupakan suatu proses dalam mendistribusikan pesan dalam organisasi. Aliran komunikasi organisasi memiliki fungsi untuk mengetahui model pendistribusian informasi, bagaimana proses penyebaran informasi dan

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 16

orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi. Aliran informasi atau penyebaran pesan ini terdiri dari:

- 1) Penyebaran pesan serentak adalah penyebaran informasi dalam satu waktu atau bersamaan dengan sasaran lebih dari satu orang bukan proses komunikasi diadik, bentuk penyebaran informasi ini bisa lewat memo, rapat, dan penyampaian pesan bermedia (*teleconference*).
- 2) Penyebaran pesan berurutan adalah penyebaran informasi dengan pola penyampaian informasi berurutan satu orang ke orang lain bentuk penyebaran informasi ini seperti komunikasi antarpersonal.

Pesan dalam komunikasi organisasi

- 1) Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian hasil interaksi dari dua orang atau lebih. Untuk berkomunikasi seseorang harus menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya.

Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirim sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si penerima. Simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal. Terdapat beberapa klasifikasi pesan pentingnya pesan bagi sistem komunikasi organisasi yaitu:<sup>32</sup>

- 1) Pesan tugas yaitu pesan-pesan mengenai pelaksanaan tugas anggota organisasi seperti aktivitas orientasi, pelatihan, dan aktivitas lainnya yang menyangkut dengan tercapainya tujuan organisasi.
- 2) Pesan pemeliharaan yaitu pesan-pesan mengenai pengaturan organisasi yang berhubungan dengan pencapaian output system.
- 3) Pesan kemanusiaan merupakan pesan yang

---

<sup>32</sup>Romli, *Komunikasi Massa*, (Jakarta: PT.Grasindo, 2016), h. 67

berkaitan dengan pembentukan konsep diri, hubungan interpersonal, dan penyelesaian konflik antara individu dan kelompok, perasaan dan moral juga aktivitas informasi dan bimbingan.

b. Keadaan saling tergantung

Keadaan saling tergantung antara satu bagian dengan bagian lainnya karena sudah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Apabila satu bagian dari suatu organisasi bermasalah dan mengalami gangguan maka yang lainnya ikut terpengaruh juga terhadap seluruh sistem organisasi. Ada beberapa klasifikasi keadaan saling tergantung menurut Wibowo, *Task interdependence* yaitu kondisi saling tergantung dalam tugas menunjukkan bahwa interaksi anggota organisasi menggantungkan diri dengan anggota organisasi lainnya untuk informasi, bahan dan sumber daya dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan tim.<sup>33</sup> Keadaan saling tergantung tersebut adalah:<sup>34</sup>

- 1) *Goal interdependence* yaitu keadaan saling tergantung ketika anggota organisasi memiliki visi yang sama dan menyelaraskan tujuan individualnya dengan tujuan tim, seperti adanya kerjasama tim dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) *Outcome interdependence* yaitu keadaan saling tergantung dimana anggota satu dengan yang lain dihubungkan dalam bentuk umpan balik dari hasil kerja tim seperti pemberian *reward* penghargaan atas kinerja.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari beberapa orang, setiap orang menduduki posisi atau peranan tertentu dalam

---

<sup>33</sup>Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h.78

<sup>34</sup>*Ibid.*

organisasi. Pertukaran pesan dari orang ke orang ini terjadi melalui suatu jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Luas jaringan komunikasi dipengaruhi faktor hubungan peranan, arah atau arus pesan, dan isi pesan.

d. Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok kecil maupun besar dalam organisasi. Adanya kehidupan sosial dalam organisasi yang dilakukan oleh beberapa orang dalam berkomunikasi berfungsinya bagian-bagian tersebut karena adanya manusia dengan kata lain jalannya suatu pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia.

e. Lingkungan

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang harus diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal yang dimaksud disini adalah pegawai, staf, golongan fungsional dari suatu organisasi, komponen organisasi yaitu tujuan dan produk dan sebagainya. Sedangkan lingkungan eksternal adalah yang berada diluar organisasi.

f. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengatasi ketidakpastian ini organisasi menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.

### 3. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya Organisasi.<sup>35</sup> Menurut Koontz, dalam arti lebih luas tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan.<sup>36</sup> Sementara itu menurut Liliweri, ada empat tujuan komunikasi organisasi yaitu:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat.
- b. Membagi informasi.
- c. Menyatakan perasaan dan emosi.
- d. Melakukan koordinasi.<sup>37</sup>

### 4. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri, ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu bersifat umum dan khusus, yaitu:<sup>38</sup>

#### a. Fungsi Umum

- 1) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.
- 2) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide pendapat dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.
- 3) Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikerjakan orang lain tentang apa yang dijual atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.
- 4) Komunikasi berfungsi untuk apa dan bagaimana

---

<sup>35</sup>Roudhonah, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Press, 2007), h. 54

<sup>36</sup>*Ibid.*

<sup>37</sup>*Ibid.*, h. 57

<sup>38</sup>*Ibid.*, h. 61

organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia, dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

b. Fungsi Khusus

- 1) Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando atau perintah.
- 2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk oorganisasi.
- 3) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

### 3. Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Mulyana unsur komunikasi dalam komunikasi dua arah terdiri dari:<sup>39</sup>

a. Komunikator

Kegiatan komunikator adalah pemberi atau pengirim pesan setelah pesan sampai kepada komunikan atau penerima pesan, selanjutnya komunikator juga menerima umpan balik atau *feedback*, jadi fungsi utama komunikator adalah sebagai pengirim sekaligus penerima.

b. Pesan

Pesan adalah Informasi atau gagasan yang disampaikan dari komunikator yang bisa berupa, nonverbal seperti sikap tubuh,ekspresi wajah dan

---

<sup>39</sup>Mulyana, *Komunikasi Antar Budaya (Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya)*, (Bandung: CV. Rosda Karya, 2011), h. 58

lainlain maupun dalam bentuk verbal seperti komunikasi lisan, yang menyatakan bahwa pengiriman pesan terjadi.

c. Saluran

Dalam komunikasi saluran yang digunakan sebagai alat penghubung dalam penyampaian pesan atau informasi dapat berupa alat indera, media elektronik, sosial media, papan pengumuman dan lain sebagainya.

d. Gangguan

Terdapat beberapa gangguan yang dapat menjadi hambatan informasi berubah atau teralihkan kepada penerima pesan yaitu:

- 1) Teknis ialah faktor yang membuat si penerima pesan merasa bahwa pesan atau informasi yang sampai mengalami perubahan.
- 2) Semantik ialah penerima memberi makna lain dari informasi yang disampaikan pengirim.

e. Komunikan

Kegiatan komunikan adalah menerima pesan dari komunikator, kemudian komunikan memberikan respon dan umpan balik kepada komunikator dengan empat aspek penting dalam menerima pesan seperti mendengarkan, memperhatikan, memahami dan mengingat.

f. Umpan balik/*feedback*

Umpan balik merupakan balasan atau respon dari kegiatan yang sudah dikerjakan atau perilaku yang telah diperbuat.

## 5. Model Komunikasi Organisasi

Model menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai pola, contoh, acuan dan sebagainya.<sup>40</sup> Di dalam suatu organisasi terdiri dari orang-orang yang

---

<sup>40</sup>Suryanah, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 675

menduduki suatu posisi atau jabatan tertentu, dan akan saling bertukar informasi atau pesan antara orang-orang yang berada dalam suatu organisasi melalui jalan yang biasa disebut jaringan komunikasi.

Upaya yang dilakukan untuk membangun hubungan antara pimpinan dan pegawai atau sebaliknya bawahan dengan atasan maka perlu untuk mengetahui suatu model komunikasi dalam organisasi yang dipakai melalui analisis jaringan komunikasi. Model komunikasi organisasi adalah pengembangan dari jaringan komunikasi, dengan itu dapat diketahui keterbukaan antara orang-orang yang mempunyai peranan penting dalam organisasi serta dapat mengetahui bentuk hubungan atau koneksi antara anggota organisasi.<sup>41</sup>

Model komunikasi menentukan cara terbaik ketika berinteraksi dalam menyampaikan pesan, untuk menentukan model-model yang paling tepat, luwes dan sebagainya dalam penyampaian pesan, dalam komunikasi berbicara mengenai bagaimana informasi bisa tersalurkan dan yang terjadi dalam organisasi adalah komunikasi internal dan komunikasi dengan pihak luar atau biasa disebut komunikasi eksternal.

Dalam suatu organisasi beberapa model atau pola yang biasa diterapkan untuk berkomunikasi. Menurut Robbins, dalam suatu organisasi terdapat lima model atau pola komunikasi organisasi yaitu:<sup>42</sup>

a. Model Rantai (*chain*)

Model jaringan komunikasi disini terdapat lima tingkatan atau jenjang hirarkis yang biasa dikenal dengan upward atau arus komunikasi ke atas dan downward atau arus komunikasi ke bawah. Maksud dari model tersebut ialah hubungan komunikasi garis langsung ke atas maupun ke bawah tanpa terjadi penyimpangan (komando). Model ini biasanya dianut pada manajemen operasi militer, laporan keuangan, dan

---

<sup>41</sup>Romli, *Komunikasi Massa*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2016), h. 69

<sup>42</sup>Robbins, *Organizational Behavior*, (New Jersey: Perason Education, 2011), h. 87

lain sebagainya. Model komunikasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi, namun setiap anggota hanya dapat menerima dan memberi informasi maksimum dengan dua orang saja. Model komunikasi berbentuk rantai menggambarkan bagaimana aliran informasi itu bersumber dari tingkat atas “Kepala Dinas” kepada seorang “Kepala Sub Dinas” dan diteruskan kepada “Kepala Seksi”.

b. Model Roda (*Wheel*)

Sistem komunikasi pada model ini menjadikan semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat satu orang yang memimpin dengan empat bawahan atau lebih. Dan tidak terjadi interaksi (komunikasi) antara satu dengan bawahan yang lain. Jaringan komunikasi roda menggambarkan bagaimana aliran informasi itu bersumber dari Sentral A (sentralisasi). Dari A informasi itu dialihkan kepada C lalu masing-masing merespons kembali informasi itu kepada A, inilah jaringan komunikasi yang formal. Jika terjadi hubungan di antara A, C, D, dan E maka hubungan itu bersifat informal.

c. Model Lingkaran (*circle*)

Model komunikasi lingkaran ialah semua anggota atau staf bisa terjadi interaksi pada setiap tiga tingkatan tanpa berkelanjutan ke tingkat yang lebih tinggi misalnya komunikasi terjadi interaksi antara sesama bawahan dan atasan atau komunikasi berjenjang. Model komunikasi yang dibangun seperti pola berkelanjutan namun lebih bersifat tertutup. Artinya pada akhirnya pemberi pesan akan mengevaluasi hasil-hasil dan implikasi dari pesan pertama yang ia kirimkan dari orang terakhir yang menerima pesan. Jaringan komunikasi berbentuk

lingkaran menggambarkan bagaimana aliran informasi bersumber dari seseorang yang ingin mengambil inisiatif memulainya komunikator) misalnya A kepada B, dilanjutkan kepada C dan D, dikembalikan lagi kepada A, dan seterusnya Model Jaringan Bebas (*all channel*)

Model komunikasi ini merupakan pengembangan dari pola komunikasi model lingkaran (*circle*). Pada model ini semua tingkatan dalam jaringan tersebut dapat melakukan interaksi timbal balik tanpa melihat siapa yang menjadi tokoh sentralnya. Semua arahan komunikasi antar jaringan dan jenjang hierarkinya tidak dibatasi dan setiap staf/bawahan bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak/pimpinan atau sebaliknya.

d. Model huruf “Y”

Model jaringan komunikasi dalam organisasi ini tidak jauh berbeda dengan model rantai (*Chain*). Yaitu terdapat empat level jenjang hierarki, satu supervisor memiliki dua bawahan, dua atasan yang mungkin berbeda divisi atau departemen.

e. Model Pola menyeluruh (*all channel*)

Model ini yaitu seluruh anggota dan pemimpin memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pesan atau informasi sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan. Pola komunikasi seperti ini biasanya terjadi dalam moment-moment seperti rapat, diskusi, atau juga dalam sebuah kelompok yang bersifat partisipatif. Kelebihan dari pola ini adalah informasi akan diterminimalkan karena setiap orang mendapatkan informasi dari seluruh anggota organisasi.

## **B. Kinerja Pegawai**

### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja berasal dari *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>43</sup> Menurut Sinambela mengatakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan penilaian kinerja terhadap pegawai dalam organisasi. Menurut Kasmir dalam praktiknya kinerja dibagi ke dalam dua jenis, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dimiliki atau dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi adalah kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Namun, dalam hal ini, kinerja pegawai yang merupakan kinerja individu yang akan mendukung kinerja organisasi. Kinerja adalah sebuah hasil dari aktivitas kerja yang dapat diukur yang dilakukan oleh pegawai dalam masa waktu tertentu dalam organisasi atau perusahaan. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang telah karyawan/pegawai/pengurus lakukan dalam sebuah perusahaan atau organisasi, maka diperlukan pengukuran kinerja pegawai yang terdiri dari beberapa indikator. Berikut indikator yang peneliti jadikan sebagai rujukan yang dikemukakan oleh Edison, Anwar, dan Komariyah.

#### **a. Target**

Target kerja merupakan indikator untuk mengukur pencapaian yang telah dicapai oleh karyawan baik berupa pemenuhan barang,

---

<sup>43</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Citapustaka, 2005), h. 67

pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan. Edison, Anwar dan Komariyah juga menyebutkan bahwa hal ini diukur dari pencapaian target serta tingkat tantangan dan kerealistisan dari target yang sudah ditetapkan.

**b. Kualitas**

Kualitas adalah elemen yang paling penting karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan yang dapat digunakan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini diukur berdasarkan tingkat kesesuaian kualitas dengan prosedur terhadap kualitas serta tingkat kepuasan perusahaan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan anggota.<sup>44</sup>

**c. Waktu Penyelesaian**

Dengan menyelesaikan sesuatu dengan tepat waktu akan membuat distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Waktu penyelesaian menjadi modal untuk membangun kepercayaan pelanggan. Waktu Penyelesaian diukur dari ketepatan waktu pekerjaan yang diselesaikan anggota, kepuasan pelanggan atau perusahaan terhadap ketepatan waktu yang dihasilkan.

**d. Taat Asas**

Selain harus memenuhi target, kualitas dan pengerjaan yang tepat waktu, pengerjaan juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Maka dari itu, selain beberapa poin yang dijabarkan di atas, pengerjaan yang taat asas juga menjadi poin yang penting. Bernardin dan Russel dalam Sutrisno mengajukan enam poin penilaian kinerja yaitu: *Quality* (kualitas kerja); merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. *Quantity* (kuantitas kerja); merupakan jumlah yang dihasilkan

---

<sup>44</sup>Edison, Anwar, & Komariyah.

misalnya siklus kegiatan yang dilakukan. *Timeliness* (ketepatan waktu); merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang tepat yang dikehendaki, dengan memerhatikan kordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

*Cost effectiveness* (efektivitas biaya); merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisai (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya. *Need for supervisor* (perlu untuk pengawasan); merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan. *Interpersonal impact*; merupakan tingkatan sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

**e. Tugas dan Fungsi Muslimat Nahdlatul Ulama**

Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan usaha-usaha Muslimat Nahdlatul Ulama melaksanakan usaha-usaha sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan masyarakat Indonesia khususnya perempuan yang sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai pribadi, warga negara maupun anggota masyarakat sesuai ajaran Islam.
- 2) Mewujudkan masyarakat Indonesia khususnya perempuan yang bertaqwa kepada Allah SWT, berkualitas dan mandiri.
- 3) Mewujudkan masyarakat Indonesia khususnya perempuan yang sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai pribadi, warga negara maupun anggota masyarakat sesuai ajaran Islam.
- 4) Melaksanakan tujuan Jam'iyah NU untuk mewujudkan masyarakat adil, makmur,

bermartabat dan diridloi Allah SWT.

- 5) Membumikan Islam Rahmatan Lil'Alamin sebagai gerakan moral Dakwah Muslimat Nahdlatul Ulama.

### C. Meningkatkan Kinerja Organisasi

Peningkatan kinerja Organisasi adalah suatu proses atau cara untuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau prestasi kerja suatu organisasi yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu yang digunakan oleh Organisasi atau instansi tersebut. Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi.

Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Peningkatan kinerja organisasi dilakukan uuntuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau prestasi kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu yang digunakan oleh organisasi.

### D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Menurut Henry Simamora sebagaimana dikutip oleh Mangkunegara, bahwasanya kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:<sup>45</sup>

- a. Faktor Individual, terdiri dari:
  - 1) Kemampuan dan keahlian
  - 2) Latar belakang
  - 3) Demografi
- b. Faktor Psikologis, terdiri dari:
  - 1) Persepsi
  - 2) *Attitude*
  - 3) *Personality*

---

<sup>45</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h. 14.

- 4) Pembelajaran
  - 5) Motivasi
- c. Faktor Organisasi, terdiri dari:
- 1) Sumber daya
  - 2) Kepemimpinan
  - 3) Penghargaan
  - 4) Struktur
  - 5) *Job design*

Menurut Mangkunegara, faktor individual dan psikologis termasuk dalam hasil dari atribut individu yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu atau bisa disebut sebagai faktor yang berasal dari dalam diri seseorang (internal). Sedangkan faktor organisasi dapat dikategorikan sebagai hasil dari dukungan organisasi atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang (eksternal).<sup>46</sup>

Sejalan dengan pernyataan diatas, A. Dale Timple sebagaimana dikutip oleh Mangkunegara juga menyatakan faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal, yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja. Lebih jauh berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi:<sup>47</sup>

a. Pendidikan

Secara psikologis, kemampuan pegawai/anggota terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality (knowledge and Skill)*. Artinya, anggota yang memiliki IQ rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. oleh karena itu, anggota perlu ditempatkan pada pekerjaan yang disesuaikan dengan tingkat pendidikan dan keahliannya.

---

<sup>46</sup>Ibid 15

<sup>47</sup>Ibid 67

b. Pelatihan

Pelatihan menurut Gary Dessier adalah proses mengajarkan anggota/pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Serangkaian program pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan anggota dalam hubungannya dengan pekerjaannya.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang berada disekitar para pekerja, sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Lingkungan yang baik akan menyenangkan sehingga dapat menimbulkan semangat dan bergairah dalam bekerja. Begitupun sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak menyenangkan kemungkinan besar dapat mengurangi semangat kerja.

## E. Kinerja Dalam Perspektif Islam

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai/anggota dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etik.<sup>48</sup> Sebagai pekerja atau anggota dalam suatu organisasi, langkah awal terbaik yang sebaiknya dilakukan adalah dengan melakukan penilaian. Sebagaimana Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۙ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۗ ۱۰۵

<sup>48</sup>Mohamad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE UGM, 2006), h. 25.

*Katakanlah (Nabi Muhammad),  
“Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan*

Kata “*amalakum*” berarti amalmu atau pekerjaan. Kata ini bisa berarti “amalan di dunia yakni berupa prestasi selama di dunia”. Dalam bahasa manajemen, hasil dari amalan atau pekerjaan itu adalah kinerja (*performance*). Sebagaimana Quraish Shihab dalam tafsir Al Misbah menjelaskan surah At Taubah ayat 105 “bekerjalah kamu karena demi Allah semata dengan aneka amal yang sholeh dan bermanfaat, baik untuk diri kamu maupun untuk masyarakat umum. Allah akan melihat yakni menilai dan memberi ganjaran amal kamu itu”. Ganjaran yang dimaksud adalah kompensasi.<sup>49</sup> Oleh karena itu, kaitannya ayat ini dengan tunjangan kinerja sangat jelas, bahwa Allah akan memberikan balasan yang setimpal terhadap apa yang kita kerjakan didunia dan meminta pertanggungjawabannya kelak.

---

<sup>49</sup>Quraish Shihab, *Tafsir Al Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an (Volume 5) Surah At-Taubah, Surah Yunus, Surah Hud*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 670.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alil, Mohammad. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Arni, Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Buku Panduan Muslimat Nahdatul ulama
- Burhanuddin, Jajat. *Ulama Perempuan Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Creswell, J.W. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi, 2010.
- Irene silviani, (2020). *Komunikasi organisasi*. Bandung: scopindo media pustaka.
- Gandasari, d. (2022). *Dasar dasar komunikasi organisasi*. Bandung : kitamenulis.
- Hadi, Sutrisno. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: M andarMaju, 1988.
- Khomsahrial Romli. *Komunikasi Massa*. Jakarta: PT.Grasindo, 2016
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia, 2005.
- Moenir. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Mohamad Mahsun. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE UGM.
- Morissan, p. (2022). *Komunikasi organisasi*. Prenada media.
- Muda, Ahmad A.K. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Center, 2006.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*.

- Bandung: Citra Aditya Bhakri, 2004.
- Muhtadi, Asep Saeful. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2003.
- Mulyana. *Komunikasi Antar Budaya (Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya)*. Bandung: CV. Rosda Karya, 2011.
- Nana triapnita nainggolan, a. T. (2021). *Komunikasi organisasi: teori, inovasi dan etika*. Jogjakarta: yayasan kita menulis.
- Pace. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2013.
- Paimin, Napitulupu. *Pelayanan Publik Dan Costemer Statifiction*. Bandung: Alumni, 2007.
- Parsons, Talcott. *Structure and Process in Modern Society*. Glencoe: The Free Press, 1960.
- Quraish Shihab. (2002). *Tafsir Al Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an (Volume 5) Surah At-Taubah, Surah Yunus, Surah Hud*, Jakarta: Lentera Hati.
- Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Riinawati. (2019). *Pengantar teori manajemen komunikasi dan organisasi*. Pustaka baru press.
- Robbins. *Organizational Behavior*. New Jersey: Perason Education, 2011.
- Roudhonah. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Press, 2007.
- Rumini, Sri. *Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Simamora, p. R. (2021). *Komunikasi organisasi*. Yayasan kita menulis.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.—. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru press, 2014.
- Suryanah. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Raja

- Grafindo Persada, 2008.
- Sutopo, H.B. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press, 2002.
- Tasnim tasnim, s. W. (2020). *Pengantar komunikasi organisasi*. Jakarta : yayasan kita menulis .
- Trihastuti, a. E. (2019). *Komunikasi internal organisasi* .Deepublish.
- Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Yusuf, Syamsu. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.

## Jurnal

- Afiah, Rizqi Nur. *Iklim Komunikasi Organisasi Dan Kondisi Kinerja Pengurus Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Masa Pandemi Covid-19*. Studi Pustaka, 2020, 9.3.
- Amal, Suci. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar Press, 2020.
- Anas, Aswar. *Eksistensi Kafe Remang-Remang Pada Masyarakat Desa Bira Kabupaten Bulukumba*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar Press, 2018.
- Handayani, Sri. *Model Komunikasi Organisasi Di Dinas Sosial Kabupaten Enrekang*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar Press, 2021.
- Komunikasi Dan Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Pengurus Organisasi Daerah Papikama (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan 2015). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2021, 10.04.
- Lossu, Gladis. "Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di

Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong." *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 2019: 72.

Oktaviani, Dewa Ayu Putu Sri; Mendra, I. Wayan; Harwathy, Tjok Istri Sri. Pengaruh Komunikasi, Karakteristik Individu, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar. *Emas*, 2022, 3.5: 122-133.

Sofa, Muhammad Zamik; Wahono, Budi; Khalikussabir, Khalikussabir. Pengaruh

### Skripsi

Anas, Aswar. *Eksistensi Kafe Remang-Remang Pada Masyarakat Desa Bira Kabupaten Bulukumba*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar Press, 2018.

*Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar Press, 2020.

Muzzammil, Faisal. *Komunikasi Organisasi Nahdlatul Ulama (Studi Kasus Tentang Komunikasi Internal Pada Organisasi Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama Jawa Barat)*. *Komunika*, 2020, 3.1: 51-64.

Nasution, S. *Metodologi Penelitian Dasar*. Jakarta: Bulan Bintang, 2004. Nika,

Syahru, Ramadhan; Putri, Yuliani Rachma. Pengaruh Komunikasi Organisasi Melalui Media Digital Terhadap Kinerja Pengurus Lembaga Dakwah Kampus Level Mandiri Se-Bandung Raya Selama Masa Pandemi Covid-19. *Eproceedings Of Management*, 2021, 8.3.

Yuhana Riscandra, Et Al. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pengurus Hmj Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Uin Satu Tulungagung. 2021.

Lampiran 1. Pedoman Wawancara