

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT DI
KECAMATAN TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI
HILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau**

RAHMAWATI

**NPM : 179110146
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah terimakasih kepada Allah SWT yang juga memberikan kemudahan dalam setiap langkah sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua yang saya sayangi ayahanda Baharuddin dan ibunda tercinta Dawiyah. Terimakasih saya ucapkan karena sudah membesarkan saya, memberikan saya kasih sayang dan juga memberikan dukungan serta doa yang terbaik untuk saya. Skripsi ini jugasaya persembahkan untuk saudara kandung saya kakak dan adik saya dan seluruh keluarga yang turut membantu saya dalam memberikan semangat dan motivasi untuk terus menempuh pendidikan yang setinggi tingginya, semoga kita semua menjadi keluarga yang beradab dan berilmu.

Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih untuk kawan-kawan dan seluruh hamba allah yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini atas dukungan baik secara moril ataupun materil yang telah diberikan kepada saya, saya akan selalu mengenang jasa-jasa yang telah diberikan kepada saya, semoga apa yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan akan mendapatkan balasan baik yang berlipat ganda dari Allah SWT.

MOTTO

“Barang siapa menginginkan kebahagiaan dunia, makauntutlah ilmu, dan barang siapa yang ingin kebahagiaan akhiratuntutlah ilmu, dan barang siapa yang menginginkan keduanyauntutlah ilmu pengetahuan”
(Rasulullah SAW)

“Jika kamu tidak dapat berhenti memikirkannya, maka bekerja keraslah untuk mendapatkannya”
(Michael Jordan)

“Cara terbaik untuk menyenangkan diri sendiri dengan cara menyenangkan orang lain”
(Mark Twain)

“Berbuat baiklah tanpa perlu alasan”
(Rahmawati)

ABSTRAK

Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

Rahmawati

179110146

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor samsat di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini berfokus pada komunikasi organisasi. Sedangkan model teori yang digunakan adalah Teori Hierarki Kebutuhan oleh Abraham Maslow. Analisis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Hasil penelitian tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dapat dikategorikan cukup baik karena masih ada beberapa indikator belum terlaksana dengan baik. sedangkan kinerja pegawai pada kantor samsat Tembilahan dapat dikategorikan belum optimal karena tidak adanya solusi dan tindakan yang dilakukan pegawai apabila masyarakat wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelayanan pengurusan pajak yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Adanya pemberian Intensif / gaji, pemberian penghargaan, dan adanya Kesempatan pegawai untuk mengikuti pelatihan. Adanya standar operasional prosedur (SOP) merupakan faktor pendukung untuk pedoman para pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dan adanya kerjasama pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Samsat Tembilahan merupakan salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Kata Kunci : Komunikasi, Kinerja, dan Pegawai.

ABSTRACT

Organizational Communication in Improving Employee Performance at the Samsat Office in Tembilahan District, Indragiri Hilir Regency

Rahmawati

179110146

This study aims to determine and analyze how organizational communication improves employee performance at the Samsat office in Tembilahan Hulu District, Indragiri Hilir Regency. This research focuses on organizational communication. While the theoretical model used is the Hierarchy of Needs Theory by Abraham Maslow. The analysis of this study used a qualitative descriptive method with the techniques used were observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques through data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The subject of this research used purposive sampling technique. The results of research on organizational communication in improving employee performance can be categorized quite well because there are still several indicators that have not been implemented properly. while the performance of employees at the Tembilahan Samsat office can be categorized as not optimal because there are no solutions and actions taken by employees if the tax payer community experiences difficulties in tax management services which take a long time. The existence of incentives / salaries, awards, and the opportunity for employees to take part in training. The existence of standard operating procedures (SOP) is a supporting factor for employee guidance in improving employee performance. And the cooperation of employees in carrying out their respective duties in improving the performance of employees at the Tembilahan Samsat office is one of the supporting factors in improving the performance of the Samsat office employees in Tembilahan District, Indragiri Hilir Regency.

Keywords: communication, performance and employees

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillah rabbi'l'alamin, Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul “Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir” Shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis kirimkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafa'at diakhir kelak.

Proposal ini merupakan salah satu implementasi dari ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama masa perkuliahan, dan sekaligus sebagai salah satu syarat penyusunan skripsidalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak sehngga sepatutnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi penelitian ini, yakni kepada:

1. Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Dr. Fatmawati, S.IP, MM selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

3. Yudi Daherman, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.
4. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan didikan dan bimbingan selama melaksanakan studi, serta seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas bantuannya memperlancar urusan selama penelitian ini.
5. Orang tua tercinta Baharuddin (Bapak) dan Dawiyah (Ibu) yang selalu mendukung dalam do'a, memberikan semangat dan motivasi dan nasihat selama mengenyam pendidikan.
6. Terimakasih kepada infoman saya dalam penelitian ini yang telah memberikan informasi yang mendalam tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Kantor Samsat Tembilahan.
7. Terimakasih kepada Rizki Rinaldi, Olanda, Nelda Arfina, Ega Yunia, Dnanda, Renny, dan Dina yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan tentang skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Annisa Aldilatura, Salshabilla anisa, Winda Eliza, Sakinah Utami, Citra Alisha, dan Almarhumah Nurhasanah yang telah menjadi sahabat semasa perkuliahan.
9. Terimakasih kepada seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

10. Serta semua pihak yang ikut serta membantu penulisan dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga bimbingan, bantuan dan semangat yang telah di berikan mendapat balasan berupa pahala dari Allah SWT.

Semoga segala bimbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan kepada penulis diberi balasan yang lebih baik oleh Allah SWT. Penulis menyadari behasil penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, 14 Oktober 2021

Penulis

Rahmawati
NPM. 179110146

DAFTAR ISI

Judul (Cover)	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan Tidak Plagiat	
Lembar Persembahan.....	ii
Motto	iii
Abstrak.....	iv
Abstract.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	9
1. Konsep Komunikasi	9
a. Pengertian Komunikasi	9
b. Unsur-unsur Komunikasi	10
c. Fungsi Komunikasi.....	10
2. Pengertian Organisasi.....	11
3. Komunikasi Organisasi	12
a. Pengertian Komunikasi Organisasi	12
b. Tujuan Komunikasi Organisasi	15
c. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	16
d. Jenis Komunikasi Organisasi.....	17
4. Konsep Kinerja.....	19
a. Pengertian Kinerja	19
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	19
c. Penilaian Kinerja	20
5. Hubungan Komunikasi organisasi dengan Kinerja	24
6. Teori Hierarki Kebutuhan (<i>Need-Hierarki Theory</i>)	26
B. Definisi Operasional.....	29
C. Penelitian Terdahulu	31

BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian	34
1. Subjek Penelitian	34
2. Objek Penelitian	36
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
1. Lokasi Penelitian	37
2. Waktu Penelitian.....	37
D. Sumber Data.....	39
1. Data Primer.....	39
2. Data Sekunder.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Teknik Observasi	40
2. Teknik Wawancara	41
3. Teknik Dokumentasi.....	42
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	42
G. Teknik Analisa Data.....	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan Penelitian	64
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	38



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antara komunikasi dengan kinerja organisasi.....	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan

Lampiran 1 : Foto bersama Ibu Kepala Tata Usaha Dra. Hj. Norma Dewi, M.Si

Lampiran 2 : Foto bersama Kasi Penerimaan dan Penetapan Ibu Atika Faza,S.Sos

Lampiran 3 : Foto bersama Pegawai Tata Usaha Ibu Fujiwati Aziz,S.Psi

Lampiran 4 : Foto bersama masyarakat wajib pajak Bapak Muhammad Thaif

Lampiran 5 : Foto bersama masyarakat wajib pajak Ibu Siti raudhah

Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain, membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi merupakan kunci utama terjadinya pertukaran informasi antara komunikator dalam suatu perusahaan, antara pimpinan perusahaan dengan karyawan, dan antara karyawan dengan karyawan di dalam perusahaan. Organisasi adalah suatu kelompok yang mempunyai diferensiasi peranan atau kelompok yang sepakat untuk mematuhi seperangkat norma-norma (Rangkuti, 2017:96-97).

Komunikasi sangat berpengaruh baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam memperbesar aktivitas kerja suatu organisasi. Menurut Kartono (2011:12) “Organisasi adalah sistem kegiatan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerja sama mengarah pada tujuan bersama dibawah kewenangan dan kepemimpinan”. Pelaksanaan kerja didalam kedinasan maupun diluar kedinasan antara pemimpin dalam kinerja para pegawai juga tidak terlepas dari proses komunikasi. Proses komunikasi yang terjadi didalam organisasi khususnya yang menyangkut komunikasi antara pemimpin dan pegawai merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif karena hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif dan efisien. Menurut

Saiman (2011:106) “Pemimpin adalah orang yang menunjukkan arah, keputusannya mantap, dan didasari oleh diri disertai data yang akurat”

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Organisasi Pemerintahan didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada setiap warga bangsa secara optimal. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja Pemerintah merupakan suatu hal yang penting masyarakat, karena pemerintah memiliki peran vital dan memiliki pengaruh besar terhadap kepentingan masyarakat. Baik atau buruknya kinerja pemerintah yang dirasakan dan menilai adalah masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan selalu meningkatkan kualitas baik kemampuan, keterampilan, kreativitas, keteladanan maupun profesionalisme. Untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam pemerintahan, maka organisasi-organisasi atau lembaga-lembaga yang berada dibawah naungan pemerintah perlu merancang program yang mendukung terciptanya hal tersebut. Salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan organisasi dalam melayani pemerintahan yakni upaya penyempurnaan perilaku manusia sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif.

Pegawai merupakan salah satu faktor terpenting yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi diperlukan adanya pegawai yang berkualitas dalam organisasi tersebut. Dan pegawai juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh organisasi.

Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya agar suatu organisasi tersebut dapat mencapai suatu tujuan yang diharapkan, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal.

Kinerja merupakan konsep universal, sehingga kinerja dapat dikatakan bahwa perilaku seseorang memenuhi standar yang telah ditentukan, sehingga menghasilkan hasil dan tindakan yang diharapkan dalam organisasi. Kinerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melalui hasil kerja dan akan dilakukan seseorang, tetapi keberhasilan setiap pegawai tergantung pada fungsi pekerjaan tertentu, dan itu ditunjukkan dalam bentuk kegiatan sesuai dengan jenis pekerjaannya seseorang melalui pekerjaan, tetapi dilakukan oleh seseorang. Akan tetapi keberhasilan setiap pegawai tergantung pada fungsi pekerjaannya. (Mangkunegara 2010:9).

Salah satu instansi pemerintah di Kecamatan Tembilahan yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Satuan ini dibentuk sebagai suatu sistem administrasi untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu

Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini. POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK, sedangkan Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang mengedepankan kualitas pelayanan terhadap masyarakat senantiasa terus berupaya untuk berinovasi agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai, salah satunya dengan meningkatkan kinerja pegawainya. Setiap Pimpinan selalu berkeinginan untuk meningkatkan kinerja dari para pegawainya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap perilaku kerja pegawai kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, kinerja pegawai Kantor SAMSAT kecamatan Tembilahan masih tergolong belum optimal. Masih banyak masyarakat yang mengeluh ketika mengurus pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT, seperti pelayanan yang kurang ramah, pelayanan yang dibuka tidak tepat waktu, lama, dan tidak adanya penjelasan serta arahan yang jelas kepada masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Muhammad Arif, dengan memberikan pertanyaan sebagai berikut: “Sudah berapa lama Bapak melakukan pengurusan pajak di kantor SAMSAT?”. Jawaban yang diberikan sebagai berikut:

“Saya sudah satu minggu yang lalu mengurus pajak dan penggantian plat motor, namun sampai sekarang plat motor saya belum siap, tidak ada penjelasan dari SAMSAT kenapa belum siap dan kapan pastinya akan saya terima. Ketika saya tanya jawabannya ‘tidak tau’ dengan nada yang kurang enak didengar, intinya tidak ada kejelasan.” (Muhammad Arif, 12 Maret 2021)

Dari fenomena diatas tentu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari kantor SAMSAT. Hal tersebut sebaiknya mendapat perhatian dari pimpinan. Diperlukan adanya komunikasi, motivasi dan pengawasan dari pimpinan kepada pegawai agar pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik. Fenomena ini tidak terlepas dari komunikasi organisasi antara pimpinan dengan pegawai, apabila komunikasi yang dilakukan pimpinan baik dan mampu mempengaruhi bawahannya, maka kinerja pegawai juga akan baik.

Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang di inginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media- media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional. Tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam pedoman umum pelayanan di setiap instansi birokrasi dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga dalam hal pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Riau. Berdasarkan Standar Operasional Prosedurnya, pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat Riau, meliputi :

1. Pendaftaran Baru.
2. Perpanjangan STNK : Perpanjangan setiap 1 tahun dan perpanjangan setiap 5 tahun.
3. Mutasi ke luar daerah : Mutasi dari luar daerah dan mutasi dalam satu samsat.
4. Balik nama jual : Balik nama hibah/warisan, balik nama eks badan penyalur, balik nama eks badan inter, balik nama eks dinas pemerintahan, balik nama eks dump ABRI dan balik nama esk taxi.
5. Rubah bentuk : Ganti mesin dan ganti warna.
6. Ganti nomor kendaraan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor SAMSAT Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang ada pada penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurangnya tingkat kepedulian atasan dan bawahan
2. Kurang adanya motivasi dari pemimpin.
3. Pelayanan yang kurang optimal

C. Fokus Penelitian`

Dalam memfokuskan penelitian ini agar tidak terlalu meluasnya pembahasan dalam judul ini maka fokus penelitian yaitu: ***Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja Pegawai pada kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.***

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan diteliti yaitu: Bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dan apa saja faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi organisasi pada Kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk Mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan Komunikasi Organisasi agar berjalan dengan baik di Kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dibuat ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran atau referensi tambahan bagi penuntut ilmu dalam bidang yang sama yaitu dalam bidang ilmu komunikasi khususnya dalam segi aspek komunikasi organisasi.

b. Manfaat Praktis

1. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir agar lebih meningkatkan lagi kualitas sumber daya manusia di dalam organisasinya. Khususnya pada bidang pelayanan kepada masyarakat.
2. Dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan dibidang ilmu komunikasi tentang Komunikasi Organisasi serta dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang yang dilakukan oleh penelitian yang melakukan penelitian dengan bidang yang sama.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin *Communicare* yang artinya memberitahukan. Kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa Inggris *Communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan dan lain-lain antara dua orang atau lebih. Secara sederhana dapat dikemukakan pengertian komunikasi, adalah proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang sumber atau komunikator kepada seorang penerima atau komunikan dengan tujuan tertentu. Jadi komunikasi adalah proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari sumber kepada penerima dengan tujuan tertentu. Pola komunikasi sangat beragam, misalnya menulis pesan dan mengiriminya via *email*, mengobrol menggunakan forum chatting, berdiskusi dengan rekan kerja secara tatap muka, dan sebagainya. Jadi, dalam komunikasi itu terdapat di dalamnya suatu proses, yang proses menciptakan simbol-simbol, dan simbol-simbol itu mengandung arti. Selanjutnya simbol-simbol tersebut dikirimkan kepada komunikan. Arti atau makna simbol disini tentu saja bergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan. Oleh karena itu, komunikasi akan tercapai, apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya mempunyai persepsi yang sama terhadap simbol. Apabila terdapat perbedaan persepsi, maka tujuan komunikasi

dapat gagal, atau sekurang-kurangnya dapat terjadi bias komunikasi.(Suranto Aw,2018:6-7).

b. Unsur-unsur Komunikasi

Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukannya unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Menurut Nurjaman & Umam, (2012:36-38) terdapat tiga unsur yang paling mutlak yang harus dipenuhi dalam proses komunikasi, yaitu:

1. Komunikator: orang yang menyatakan pesan kepada komunikan yang dapat berupa perseorangan atau kelompok.
2. Komunikan: orang yang menerima pesan dari komunikator.
3. Saluran/media : jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan yang digunakan oleh pengirim pesan.

Nurjaman dan Uman berpendapat bahwa setiap unsur tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dan saling berketergantungan satu dan lainnya yang dapat menentukan keberhasilan dari sebuah komunikasi.

c. Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins& Judge (2011:5) komunikasi memiliki fungsi tersendiri. Sebuah kelompok atau organisasi, komunikasi memiliki empat fungsi utama, yaitu :

1. Kontrol : Fungsi ini menjelaskan bahwa untuk mengontrol perilaku anggota dalam suatu organisasi diperlukan cara-cara dalam bertindak. Organisasi

memiliki hierarki otoritas dan garis panduan formal yang patut ditaati oleh karyawan. Contohnya adalah ketika seorang karyawan diwajibkan untuk mengomunikasikan segala keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan kepada atasan langsung mereka atau saat karyawan diminta untuk mematuhi segala kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan.

2. Motivasi : Komunikasi menjaga motivasi dilakukan dengan cara menjelaskan kepada anggota mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekitarnya yang dinilai kurang baik.
3. Ekspresi emosional : Fungsi komunikasi ini adalah sebagai jalan keluar dari perasaan-perasaan anggotanya dalam memenuhi kebutuhan sosial. Sebagai contoh bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial yang merupakan sebuah mekanisme fundamental dimana melalui anggotanya mereka menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.
4. Informasi : Komunikasi mempunyai peran sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan baik oleh individu maupun kelompok yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan yang ada.

2. Pengertian Organisasi

Menurut Suranto Aw (2018:9) Organisasi merupakan sistem aktivitas kooperatif diantara para anggotanya untuk mencapai tujuan. Aktivitas yang paling dominan adalah komunikasi di antara para anggota untuk mencapai tujuan

bersama. Dalam hal ini memerlukan orientasi antara hak dan kewajiban secara seimbang memerlukan informasi dari satu anggota kepada anggota lainnya. Hak anggota adalah kewajiban bagi organisasi. Sebaliknya hak organisasi adalah kewajiban bagi para anggota. Hakikat sistem kooperatif itu adalah bagaimana antara anggota dan organisasi dapat memenuhi hak dan kewajiban secara seimbang. Anggota organisasi atau para karyawan berhak mendapatkan imbalan dan kepuasan dari pekerjaannya. Di lain pihak, organisasi memiliki kepentingan untuk mencapai tujuannya sendiri melalui kerja sama para anggotanya. Untuk menjaga kelestarian kerja sama, anggota menyumbangkan tenaga dan pikirannya dalam mencapai tujuan individu, sebaliknya organisasi harus memberikan imbalan (kontraprestasi). Ketika organisasi dituntut untuk memberikan imbalan yang layak, maka individu harus bekerja sesuai dengan keinginan organisasi. Dalam kaitan inilah, dapat dikatakan bahwa organisasi memiliki sifat dinamis, senantiasa menyesuaikan dengan kesempatan dan peluang sehingga kinerja organisasi dapat terpelihara sebagaimana harapan bersama.

3. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. “Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan” (Pace dan Faules, 2013:31).

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan satuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program. (Romli, 2011:11).

Menurut Suranto Aw (2018:18) Perencanaan dan pelaksanaan komunikasi organisasi, sebaiknya mengacu kepada kepentingan organisasi, bukan kepentingan individu. Oleh karena itu. Perlu proses panjang yang melibatkan para anggota untuk melakukan identifikasi masalah komunikasi dikalangan anggota (dari bawah), dimusyawarahkan, diputuskan dan dilaksanakan dengan melibatkan semua pemangku kepentingan di organisasi. Dengan komunikasi yang baik, diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi organisasi sebagai berikut :

1. Citra organisasi lebih baik
2. Respons khalayak lebih dinamis
3. Kemitraan lebih kuat
4. Arus kerja lebih teratur
5. Produktivitas meningkat
6. Pengambilan keputusan lebih cepat
7. Pemecahan masalah lebih akurat.

Mengenai hubungan komunikasi dan organisasi menurut William V Hanney dalam buku Sudianto (2017:81) mengatakan bahwa “organisasi terdiri dari sejumlah orang yang melibatkan keadaan saling bergantung, yang mana kebergantungan memerlukan koordinasi mensyaratkan komunikasi.” Diantaranya:

1. Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara :
 - a. Para bawahan dengan atasan atau pimpinan
 - b. Bawahan dan bawahan
 - c. Atasan dengan atasan
 - d. pegawai dengan organisasi atau Lembaga yang bersangkutan
2. Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai
3. Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
4. Semua pegawai dapat mengetahui kebiaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi.
5. Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan tepat dan cepat diperoleh.
6. Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai
7. Menimbulkan saling pengertian diantara pegawai
8. Meningkatkan kerja sama (team work) di antara para pegawai
9. Meningkatkan semangat di kalangan para pegawai.

b. Tujuan Komunikasi Organisasi

Secara umum, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan merencanakan jalannya organisasi. Menurut Koontz dalam bukunya Poppy Ruliana, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan perusahaan. (Poppy Ruliana, 2014:24)

Sementara itu, pendapat dari Liliweri dalam buku Poppy Ruliana mengemukakan ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni: menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat, membagi informasi, menyatakan perasaan dan emosi serta melakukan koordinasi.

Komunikasi penting untuk berfungsinya internal perusahaan karena itu, menurut Harlold Koonts, dalam bukunya Poopy Ruliana, bahwa komunikasi menyatukan fungsi-fungsi manajerial, dan komunikasi diperlukan untuk; menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan, mengembangkan rencana guna pencapaian, mengatur sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya dengan cara seefektif mungkin dan seefisien mungkin. Memilih, mengembangkan dan menilai anggota-anggota organisasi agar dapat memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan, serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan. (Poppy Ruliana, 2014:24)

c. Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan suasana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Menurut Bangun (2012:361- 362), Ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi antara lain sebagai berikut :

1. Fungsi Pengawasan, setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando. Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhannya kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan. Di samping itu, komunikasi informal juga dapat mengendalikan perilaku. Misalnya apabila kelompok-kelompok kerja melecehkan anggota yang memproduksi barang yang terlalu banyak sehingga bagian lain terlihat buruk, maka mereka secara informal sudah berkomunikasi dan mengendalikan perilaku anggota.
2. Sebagai Motivasi, dengan memberi penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana prestasi karyawan dan bagaimana cara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja. Menyusun sasaran yang lebih spesifik dan mendorong karyawan agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik akan merangsang untuk lebih giat bekerja, motivasi, dan menurut komunikasi yang efektif.
3. Pengungkapan Emosi, individu dan kelompok dalam organisasi merupakan sumber daya pertama yang berinteraksi secara sosial. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut merupakan mekanisme yang mendasar pada masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi tersebut yang

menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya. Dengan demikian, komunikasi merupakan sarana dalam melepaskan rasa emosi sebagai rasa pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Informasi, fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan. Dari keempat fungsi ini tidak bisa dipandang bahwa satu fungsi lebih penting dan fungsi lainnya. Semua fungsi ini mempunyai kepentingan secara tersendiri. Misalnya, agar individu atau kelompok dapat berkinerja dengan baik dan menyediakan

d. Jenis Komunikasi Organisasi

Menurut Suranto Aw (2018, 82-88) mengatakan, salah satu definisi organisasi menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan individu, yang melalui jenjang hierarki kerja atau jabatan berupaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari definisi tersebut dapat digambarkan bahwa suatu organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi, seperti pimpinan, staf pimpinan, dan karyawan.

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah arus komunikasi dengan melibatkan pihak-pihak yang secara hierarkis memiliki jenjang kedudukan struktural yang berbeda. Misalnya, komunikasi antara manajemen dengan staf, antara pimpinan dengan

bawahan, antara kepala bagian dengan subbagian, dan sebagainya. Komunikasi vertikal dapat dibedakan menjadi dua arah arus komunikasi, yaitu:

a. Komunikasi vertikal kebawah

Komunikasi vertikal adalah penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan, atau dari pimpinan kepada staf, atau dari pejabat kepada pejabat lain yang secara struktural organisatoris berada dibawahnya. Komunikasi kebawah mengalir menurut jenjang hierarkis dari wewenang yang lebih tinggi kepada wewenang yang lebih rendah, dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah, terus ke manajemen operasional yang lebih rendah, sampai akhirnya kepada para anggota perkantoran. Jadi komunikasi vertikal ke bawah berlangsung ketika orang-orang pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Komunikasi ke bawah bertujuan untuk menyediakan informasi yang membantu para karyawan mengerjakan pekerjaan mereka, pengendalian dan pengawasan kerja, serta berbagai pengarahan agar staf dapat memahami apa yang harus dikerjakan, bagaimana metode kerjanya, dan sebagainya.

b. Komunikasi vertikal ke atas

Komunikasi vertikal ke atas, adalah rangkaian kegiatan penyampaian informasi dari pejabat yang mempunyai kedudukan lebih rendah kepada pejabat yang berkedudukan lebih tinggi, dari staf kepada pimpinan. Arus komunikasi ini terjadi ketika bawahan (subordinat) mengirim pesan kepada atasannya.

2. **Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal disebut juga arus komunikasi ke samping, atau arus komunikasi mendatar, atau arus komunikasi sejajar, disebut pula arus komunikasi lateral, adalah proses penyampaian informasi yang melibatkan pegawai atau pimpinan yang masing-masing mempunyai level hierarki jabatan yang setingkat atau sejajar. Misalnya, komunikasi antar kepala bagian, antar kepala seksi dalam suatu organisasi, ataupun komunikasi antarpegawai. Masing-masing orang atau lembaga yang terlibat dalam proses komunikasi ini memiliki kedudukan setingkat untuk berbagai informasi dan berkoordinasi.

4. **Konsep Kinerja**

a. **Pengertian Kinerja**

Menurut Suranto Aw (2018:129) Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tugas tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi. Dengan demikian, kinerja itu merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan sejauh mana organisasi telah mencapai prestasi dan hasil kerja. Kondisi ini bersifat dinamis, artinya apabila dilakukan evaluasi, maka tingkat kinerja organisasi itu terus berubah dari waktu ke waktu. Kurniawan (2013:3) memberikan makna kinerja organisasi sebagai “suatu ukuran prestasi atau hasil dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang, dan telah dilakukan organisasi untuk selalu meningkatkan kinerja.

Misalnya, dengan meningkatkan fasilitas kerja, memberkan stimulan berupa tunjangan kesejahteraan pegawai dan sebagainya.

Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Rivai (2013:604), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Suranto Aw (2018:133) Komunikasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi kualitas kinerja organisasi, selain komunikasi, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi. Faktor tersebut antara lain yaitu :

1. Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas suatu organisasi adalah suatu ukuran yang ditunjukkan oleh kenyataan bahwa tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan. Bila pengorbanannya terlalu besar, maka dikatakan tidak efisien.

2. Otoritas dan tanggung jawab

Apabila setiap pegawai dapat melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan otoritas dan tanggung jawabnya, maka akan meningkatkan kinerja organisasi.

3. Disiplin, meliputi waktu dan disiplin kerja

Disiplin waktu dalam arti bahwa seorang pegawai memanfaatkan waktu secara baik untuk mendukung penyelesaian tugas formal, sedangkan disiplin kerja adalah ketekunan bekerja meskipun tidak ada pengawasan secara langsung dari pimpinan.

4. Inisiatif dan kreativitas

Kemampuan memberdayakan daya pikir untuk menyelesaikan pekerjaan kantor. Inisiatif sangat dibutuhkan dalam upaya menyelesaikan pekerjaan. Tanpa inisiatif dan kreativitas suatu pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan tujuannya secara efektif dan efisien.

c. Penilaian Kinerja

Wilson Bangun (2012:231), menjelaskan bahwa penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan.

Bila hasil kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang kinerjanya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.

Wilson Bangun (2012:234), menyatakan bahwa standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui dimensi-dimensi di antaranya :

- a. Jumlah pekerjaan, Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai prasyarat yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menurut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.
- b. Kualitas Pekerjaan, Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan.
- c. Ketepatan Waktu, Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada bagian lain tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan
- d. Kehadiran, Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada type pekerjaan

yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

- e. Kemampuan Kerjasama, Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerjanya.

Adapun aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja karyawan menurut Rivai (2003;563) diantaranya :

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing- masing kedalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain- lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat

pencapaian hasil kerja serta mengetahui dampak positif dan negatif dari perusahaan tersebut.

5. Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja

Banyak ahli komunikasi memiliki kesamaan pandangan mengenai hubungan antara aktivitas komunikasi dengan kinerja organisasi. Mereka bersepakat bahwa komunikasi dan keberhasilan organisasi berhubungan secara positif dan signifikan. Hubungan positif, mengindikasikan asumsi bahwa apabila kualitas komunikasi ditingkatkan, maka akan diikuti pula dengan peningkatan kinerja organisasi. Hubungan signifikan memperbaiki komunikasi berarti memperbaiki kinerja organisasi. Suranto Aw (2018:130-131).

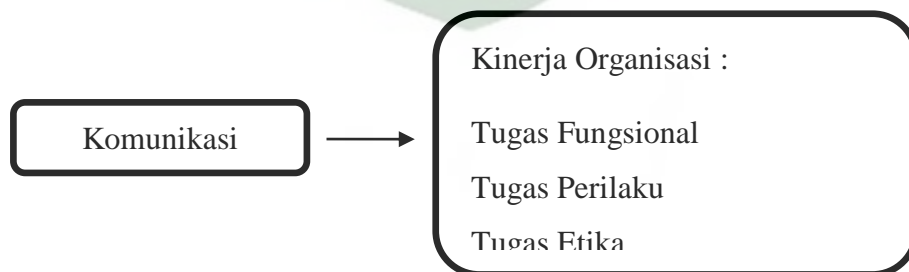
Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Dengan demikian, ukuran kinerja antara satu orang dengan lainnya bisa jadi saling berbeda, oleh karena tugas dan kewenangan jabatannya juga tidak sama. Namun, secara mudah dapat dikatakan bahwa indikator kinerja yang positif adalah sikap, perilaku, dan aktivitas yang secara nyata mendukung pelaksanaan program kerja dan pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Suranto Aw (2018:131) Pada hakikatnya standar kinerja seseorang dalam organisasi dapat dilihat dari tiga indikator sebagai berikut :

- a. Tugas Fungsional, seberapa baik seseorang menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

- b. Tugas Perilaku, seberapa baik seseorang melakukan komunikasi dan interaksi antarpersonal dengan orang lain dalam organisasi. Bagaimana dia mampu menyelesaikan konflik secara sehat dan adil. Bagaimana ia memberdayakan orang lain dan bagaimana ia mampu bekerja sama dalam suatu tim untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Tugas Etika, adalah seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serata peraturan dan tata tertib yang dianut berlaku di sebuah organisasi.

Hubungan antara komunikasi dengan kinerja organisasi secara sederhana dapat dideskripsikan, bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja organisasi. Pekerjaan didalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap prganisasi itu sendiri. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dlam organisasi. Sebaliknya apabila tidak ada komunikasi, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya adalah disharmonisasi yang akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan organsasi.



Sumber: Suranto Aw (2018:131)

Gambar 2.1 Hubungan antara komunikasi dengan kinerja organisasi

Gambar tersebut menunjukkan adanya pola hubungan positif antara variabel komunikasi dengan variabel kinerja organisasi. Efektifitas komunikasi akan meningkatkan kinerja organisasi. Dengan komunikasi yang baik, maka seluruh komponen dalam organisasi itu dapat secara sistematis bekerja dalam satu arah yang sama sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing, yaitu untuk meningkatkan produktivitas organisasi (tugas fungsional). Dengan komunikasi yang harmonis, antar karyawan dalam organisasi akan selalu bertindak profesional (tugas perilaku) dan menjaga nilai-nilai etika yang berlaku di organisasi (tugas etika).

6. Teori Hierarki Kebutuhan (*Need-Hierarchy Theory*)

Menurut Suranto Aw (2018:147-1152) Pada dasarnya setiap aktivitas manusia selalu berhubungan dengan adanya dorongan, alasan ataupun kemauan. Begitu pula keikutsertaan seseorang dalam organisasi, tentu juga dilandasi oleh adanya dorongan tertentu. Dorongan alasan dan kemauan yang ada dalam diri seseorang disebut dengan motif. Dari motif-motif yang ada akan menimbulkan suatu motivasi. Motivasi disebut motivasi apabila sudah menjadi kekuatan yang bersifat aktif. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Apabila kita cermati, pada umumnya seseorang berorganisasi dan bekerja adalah karena dorongan untuk memenuhi kebutuhannya. Abraham Maslow menguraikan kebutuhan-kebutuhan manusia yang tersusun secara hierarkis sebagai berikut :

1. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan ini adalah yang kebutuhan yang paling dasar dan dimiliki oleh semua manusia. Contoh kebutuhan untuk makan, minum, pakaian dan tempat tinggal. Setiap orang dengan segala kemampuan yang dimiliki akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan fisik ini. Menurut teori, apabila kebutuhan dasar ini sudah tercapai, maka seseorang tidak akan berhenti pada kebutuhan yang satu ini, melainkan akan berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi tingkatannya.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Anggota organisasi membutuhkan rasa aman. Dia tidak mau kehilangan otoritasnya, penghasilannya, maupun pekerjaannya. Apabila kebutuhan akan rasa aman itu terancam, maka orang akan berusaha berbagai jalan untuk mengembalikan suasana aman dan kondusif bagi kegiatannya dalam organisasi.

3. Kebutuhan Sosial

Secara kodrati manusia adalah makhluk sosial. Seseorang tidak dapat hidup sendiri, tetapi perlu bekerja sama dalam lingkungan pergaulan sosial. Di dalam organisasi, setiap anggota juga ingin diterima dalam lingkungan sosial,

dapat diterima di organisasi. Selain itu, manusia juga memerlukan kasih sayang, persahabatan, dan sebagainya.

4. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan penghargaan secara mudah dapat kita saksikan, bahwa setiap anggota organisasi pada dasarnya membutuhkan suasana saling menghormati dan menghargai. Kecenderungan umum bagi anggota organisasi adalah keinginan mereka untuk berprestasi, mendapatkan status, menduduki jabatan penting, dan sebagainya.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Menurut Maslow kebutuhan ini merupakan puncak kebutuhan manusia. Artinya, setelah kebutuhan-kebutuhan lain terpenuhi akan muncul kebutuhan ini. Kebutuhan aktualisasi diri adalah dorongan untuk menjadi apa yang ia rasa mampu. Anggota organisasi akan berusaha sekuat kemampuan untuk menunjukkan seluruh potensi yang dimilikinya. Orang akan merasa puas apabila sudah dapat bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang maksimal.

Berdasarkan teori Hierarki Kebutuhan (*Need-Hierarchy Theory*) tersebut, kebutuhan dalam tingkatan yang paling rendah adalah kebutuhan kebutuhan fisik, yang meliputi kebutuhan dasar manusia untuk menjaga agar ia tetap hidup. Dalam kehidupan organisasi kebutuhan ini biasanya dihubungkan dengan uang, meskipun uang sebenarnya dapat dipergunakan lebih banyak daripada sekedar untuk memenuhi kebutuhan fisik. Apabila kebutuhan dasar belum, maka usaha

manusia sebagian besar akan ditunjukkan untuk memnuhi kebutuhan ini, dan kebutuhan-kebutuhan lain akan menempati priotritas yang lebih rendah.

Proses komunikasi organisasi diharapkan menjadi pengaruh eksternal, yang berarti dengan komunikasi kita mengharapkan dapat mendorong terbentuknya motivasi yang positif pada seluruh anggota organisasi sejalan dengan tujuan organisasi. Dengan demikian, seorang pemimpin organisasi perlu berkomunikasi dengan baik terhadap semua stafnya, sehingga pemimpin tersebut dapat memberikan motivasi yang baik bagi produktivitas dan kinerja organisasi. cara memotivasi dapat dilaksanakan dalam berbagai variasi bentuk, memberi taladan, memberi dorongan, memberi pujian, mengakui kemajuan yang dicapai karyawan dan sebagainya.

B. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang diajukan, terlebih dahulu penulis mengemukakan kata-kata kunci yang terdapat judul :

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi didalam suatu perusahaan merupakan suatu tindakan atau perilaku yang sangat diperlukan dalam sebuah organisasi. Tanpa komunikasi organisasi tidak akan berjalan. Kinerja dalam suatu instansi adalah tindakan atau perilaku yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi, tanpa komunikasi organisasi tidak akan berfungsi. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam organisasi maka suatu instansi dapat berjalan

dengan lancar dan sukses. Sebaliknya jika komunikasi dalam instansi tidak sehat dapat menyebabkan organisasi menjadi macet dan tujuan yang ingin dicapai tidak optimal. Komunikasi organisasi yang baik sangatlah penting dimiliki oleh seorang pemimpin karena hal itu berkaitan dengan tugasnya untuk mempengaruhi, membimbing, mengarahkan, mendorong anggota untuk melakukan aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan dalam hal kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, manajemen konflik, pelatihan dan proses organisasi lainnya.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu aktivitas atau suatu tindakan dan tingkat kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan, kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara, prosedur, serta peraturan-peraturan yang telah ditetapkan di perusahaan. Sebuah perusahaan harus mampu mengukur setiap kinerja karyawannya, karena hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah target yang diberikan suatu organisasi atau instansi dapat tercapai atau tidak.

3. Motivasi Dalam Komunikasi

Motivasi dalam suatu organisasi memiliki peranan penting karena motivasi berhubungan langsung dengan unsur manusia. Motivasi yang baik akan mampu memajukan dan mengembangkan suatu organisasi. Masalah motivasi dalam suatu organisasi adalah tanggung jawab manajemen untuk menciptakan, mengatur, dan melaksanakannya.

4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	(Yeni Wahyuni, 2018)	Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu	Kuantitatif Deskriptive	Komunikasi organisasi di kantor Camat Kecamatan Seberida “cukup baik” karena masih terdapat faktor-faktor penghambat yaitu masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika masuk dinas di kantor Camat Kecamatan Seberida, dan juga dalam pembuatan KTP masih membutuhkan waktu yang cukup lama.
2.	(Rhyo R. Dami Dato dkk,2019)	Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada duta Oespa Kupang.	Kualitatif Descriptive	Kinerja Karyawan pada Dutalia Oesapa Kupang merupakan prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pada penelitian ini, peneliti lebih melihat haasil kerja karyawan Dutalia Oesapa Kupang secara kualitasnyasebagai bentuk kompensasi dari perusahaan serta motivasi-motivasi yang diberikan oleh perusahaan sehingga dapat membangun etos kerja para pengajar.

3.	(Ni Luh Putu Sariani, 2019)	Strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di BHR Law Office	Kualitatif	Strategi BHR Law Office menitik beratkan pesan, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal.
----	-----------------------------	---	------------	--

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, penulis menemukan beberapa hal perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu :

1. Persamaan, persamaan dari ketiga penelitian ini yaitu sama-sama ingin meneliti Komunikasi Organisasi ini mempengaruhi dengan kinerja karyawan/pegawai. Dengan penelitian yang penulis ambil yaitu menggunakan metode kualitatif. Pada pendekatan penelitian ketiganya sama-sama ingin meneliti interaksi yang terjadi.
2. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada judul, tujuan, objek dan lokasi penelitian, selain itu juga yang menjadi perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu di atas adalah bahwa penulis mencari peran komunikasi organisasi dan juga strategi komunikasi organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu peneliti secara langsung mendapat informasi dari informan. Peneliti ini akan menggunakan metode pendekatan ini kepada pihak-pihak yang dianggap relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:60), penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran secara individual maupun kelompok. Sedangkan metode kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy L. Moleong (2011:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dihasilkan berupa kata-kata, gambar serta perilaku manusia.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif pengambilan data diambil secara nyata dan langsung turun kelapangan, yang bertujuan untuk mencari atau menggali informasi lebih dalam lagi dan menemukan fenomena-fenomena apa saja yang terjadi di suatu tempat yang ingin diteliti menggunakan metode yang ada atau bisa dikatakan menggambarkan lebih jelas mengenai situasi sosial ataupun kejadian masyarakat sekitar yang belum

terpecahkan serta menganalisa dengan mudah dipahami dan disampaikan tanpa melakukan perhitungan statistik.

Penelitian tentang Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor samsat di Tembilahan lebih relevan menggunakan penelitian kualitatif yang memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam mengungkapkan fenomena tersebut dengan cara mencari data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan seorang peneliti.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian menurut Suharsini (Arikunto, 2016:26), memberi suatu batasan subjek penelitian sebagai hal, atau tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan subjek di dalam sebuah penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena subjek itulah yang akan diamati peneliti.

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang akan memberikan informasi atau data yang ingin diteliti atau dilaksanakan si peneliti. Adapun informan yang dipilih peneliti dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Kepala Tata Usaha
- b. Kasi Pengelolaan dan Pendapatan
- c. Kasi Penagihan dan Pembukuan

d. Masyarakat

Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif (2012:54).

“Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.”

Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Berikut adalah daftar informan, yang akan dimintai informasi oleh peneliti :

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Informan	Jumlah Informan
1	KA Tata Usaha	1
2	Kasi Pengelolaan Pendapatan	1
3	Kasi Penagihan dan Pembukuan	1
4	Masyarakat	2

Sumber : Olahan Data Penulis 2021

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha Kantor Samsat Tembilahan 1 orang yaitu Dra.Hj. Norma Dewi, M.Si karena Kepala Samsat Tembilahan merupakan Pimpinan yang berperan aktif dalam menciptakan komunikasi organisasi, sehingga pegawai yang ada dikantor Samsat Tembilahan bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang dibuat. Kasi Pengelolaan Pendapatan 1 orang yaitu Atika Faza,S.Sos. Alasan penulis memilih subyek ini karena untuk mengetahui komunikasi organisasi di Kecamatan Tembilahan baik atau tidaknya pasti akan berdampak dengan kualitas kinerjanya dalam melayani masyarakat. Dan penulis mengambil 2 orang masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu masalah yang harus di kaji dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Menurut Sugiyono (2012:144) pengertian objek penelitian sebagai berikut :

“Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan realible tentang suatu hal (variabel tertentu) ”.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya objek penelitian yaitu sebuah tempat penelitian yg dianggap penting bagi peneliti untuk bisa melakukan sebuah penelitian atau tugas akhir karya ilmiah peneliti dengan tujuan untuk mendapatkan suatu data atau informasi yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda pula.

C. Lokasi dan waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau yaang beralamat di jalan Pendidikan No 9 Tembilahan.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian langsung ke lapangan dalam kurang waktu lebih kurang 6 bulan demi untuk mendapatkan informasi data dari tempat peneliti yang meliputi penyajian dalam bentuk proposal serta sampai skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Tabel 3.2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2021																												
		JAN-FEB				MAR-APR				MEI-JUN				JUL				AGUST				SEP				OKT				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP		X	X	X	X																								
2	Seminar UP				X																									
3	Revisi						X	X	X	X																				
4	Penelitian Lapangan														X	X	X													
5	Pengelolaan Data dan Analisis Data																	X	X	X	X									
6	Konsultasi Bimbingan skripsi																				X	X	X	X	X					
7	Ujian Skripsi																											X		
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																											X		
9	Penggandaan Serta Skripsi																												X	

D. Sumber Data

Sumber data adalah suatu subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan data disebut responden atau orang yang merespon pertanyaan-pertanyaan dari peneliti. Berdasarkan sumbernya data terbagi menjadi :

1. Data Primer

Data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Arikunto (2010:22).

Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara mendalam dengan pihak Kantor Samsat Tembilahan. Dimana peneliti melakukan wawancara secara mendalam untuk memperoleh informasi data dari pihak perusahaan, melakukan pengamatan (observasi), dan juga dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, SMS, foto dan lain-lain. Arikunto (2010:22).

Dalam penelitian ini data juga diperoleh dari dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian dari wawancara pihak Kantor Samsat Tembilahan catatan atau memo, rekaman suara dan dokumen lainnya sebagai bahan informasi penunjang penelitian ini.

E. Teknik pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian, metode pengumpulan data ditentukan pula oleh masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Pengumpulan data merupakan salah satu faktor penting yang harus di perhatikan oleh seorang peneliti.

1. Teknik Observasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) observasi berarti peninjauan secara cermat atau pengamatan. Djam'an Satori dan Aan komariah (2011: 104) mengatakan "Metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan".

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi nonpartisipan. Yang dimaksud dengan teknik observasi nonpartisipan, yakni pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan (Lexy J. Moloeng, 2012). Teknik observasi nonpartisipan digunakan karena dalam proses penelitian ini peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan itu hanya dalam lingkup yang terbatas sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang benar-benar valid. Pemilihan teknik jenis ini dilakukan agar peneliti dapat lebih

fokus dalam melakukan pengamatan terhadap objek yang sedang diamati sehingga data observasi yang dihasilkan benar-benar valid dan sesuai dengan kondisi yang sedang diamati.

2. Teknik Wawancara

Menurut P. Joko Subagyo (2011:39) wawancara adalah “Suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan- pertanyaan pada para responden. wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan”. Susan Stainback juga mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Sugiyono (2013: 316).

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data secara mendalam (*indepth interview*). Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan informan dengan pedoman alat yang disebut *interview guide*. Catatan dilapangan juga diperlukan yaitu seperti rekaman video dan lain-lain.

Proses wawancara diawali dengan membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan informan khususnya Kepala Samsat Tembilahan dan beberapa pegawai yang berkerja di Kantor Samsat Tembilahan mengenai waktu untuk dapat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan diluar pertanyaan yang terdapat di pedoman wawancara untuk semakin memperdalam penelitian. Untuk menghindari kehilangan informasi dari

wawancara dengan informan peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam suara pada ponsel, disamping itu peneliti juga melakukan pencatatan hal-hal penting yang disampaikan informan pada saat wawancara. Hal yang ditanyakan kepada informan yaitu mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat Tembilahan.

3. Teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013: 82) dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data sekunder yang berhubungan dengan masalah penelitian yang ada di lokasi penelitian yang merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu dokumentasi dapat berupa tulisan ataupun berita media online, dokumentasi eksternal berisi bahan-bahan informasi berupa buku, jurnal ilmiah, data internet berkaitan yang membantu penelitian. Dokumentasi yang diambil adalah berupa tentang Kantor Samsat Tembilahan, Sejarah Kantor Samsat Tembilahan, data-data tentang kepegawaian, dan struktur organisasi Kantor Samsat Tembilahan.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan data yang peneliti gunakan yaitu Teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi menurut (Wijaya, 2019) pengungkapan data yang dilakukan pada sumber data. Menguji ungkapan, menguji kredibilitas data dengan triangulasi yaitu dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik ini dapat

dilakukan dengan menggabungkan dengan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber akan dilakukan pada Pegawai Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Teknik ini dianggap mendekati dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu dengan menggunakan berbagai sumber dan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk mendapatkan informasi yang handal dan gambar yang utuh mengenai suatu informasi dari pihak kantor Samsat Tembilahan.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono,2014) Proses analisis data yang dilakukan penelitian ini menggunakan tiga langkah yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono,2009)

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi kemudian tahap selanjutnya adalah display data atau penyajian data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" yang paling sering di gunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan mendisplaykan data. maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut (Sugiyono, 2016).

3. Penarikan kesimpulan (Concluding Drawing Verification)

Langkah ketiga dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti –bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono,2016). Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragi Hilir

Badan Pendapatan Propinsi Riau di bentuk berdasarkan surat Gubernur Riau Nomor KPTS Tanggal 29/1/1974 Tanggal 13 Januari 1974 tentang pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Propinsi Riau. Kemudian sejalan dengan perkembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pungutan Daerah serta dalam rangka pelaksanaan pasal 49 ayat (2) Undang-Undang nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan di daerah, maka di tetapkan pembentukan susunan organisasidan tata kerja Badan Pendapatan Propinsi Riau.

Kantor Samsat Tembilahan Kab. Inhil, berdiri pada tahun 1985 di jalandiponegoro, kemudian pada tahun 1989 kantor samsat pindah ke jalan pendidikan No.9. Bersama dengan Kantor Dinas Pendapatan Daerah.Kantor Samsat yang pada saat itu terdiri dari pimpinan dan dua kasi. Dari ketiga kepala seksi tersebut dapat diperincikan sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor
- b. Kasi Tata Usaha
- c. Kasi Penerimaan

Melihat perkembangan dari tahun ketahun Kantor Samsat atau Kantor Pendapatan Provinsi Riau mengalami perubahan nama pada tahun 2009 menjadi “UPT” (Unit Pelaksana Teknis) Pegelolaan Pendapatan Tembilahan Kabupaten

Indragiri hilir Provinsi Riau, dan penambahan kasi dan pegawai. Adapun beberapa kasi dapat di rincikan sebagai berikut :

- a. Kepala UPT
- b. KA.Subbag Tata Usaha
- c. KA. Kasi Penerimaan dan Penetapan
- e. KA. Pengawasan dan Pembukuan

UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A, Badan Pendapatan Provinsi Riau sebagai Unit Pengelola Teknis, pengelola pendapatan daerah, dalam upaya meningkatkan pelayanan langsung kepada masyarakat baik dalam pelaksanaan teknis maupun mendukung pelaksanaan tugas Dinas Pendapatan Provinsi Riau dan meningkatkan pendapatan asli daerah secara optimal.

2. Lokasi Geografis Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau terletak di jl.Pendidikan No.9 Tembilahan Hilir, Kab. Indragiri Hilir 29281, yang terletak di belakang Kantor Pengadilan Negeri Tembilahan, di samping Kantor Dinas Kehutanan Tembilahan (sebelahkiri) dan di samping AKBID Puri Husada Tembilahan (sebelah kanan) dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah kecamatan Tembilahan. Tembilahan Hulu, Tembilahan Hilir, Tempuling, Kuala Indragiri, Kuala Enok, Batang Tuaka, Gaung dan Gaung Anak Serka.

3. Visi dan Misi Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk mewujudkannya, dimana visi dan misi Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir RSIA adalah sebagai berikut :

1. Visi Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragirihilir, Yaitu :

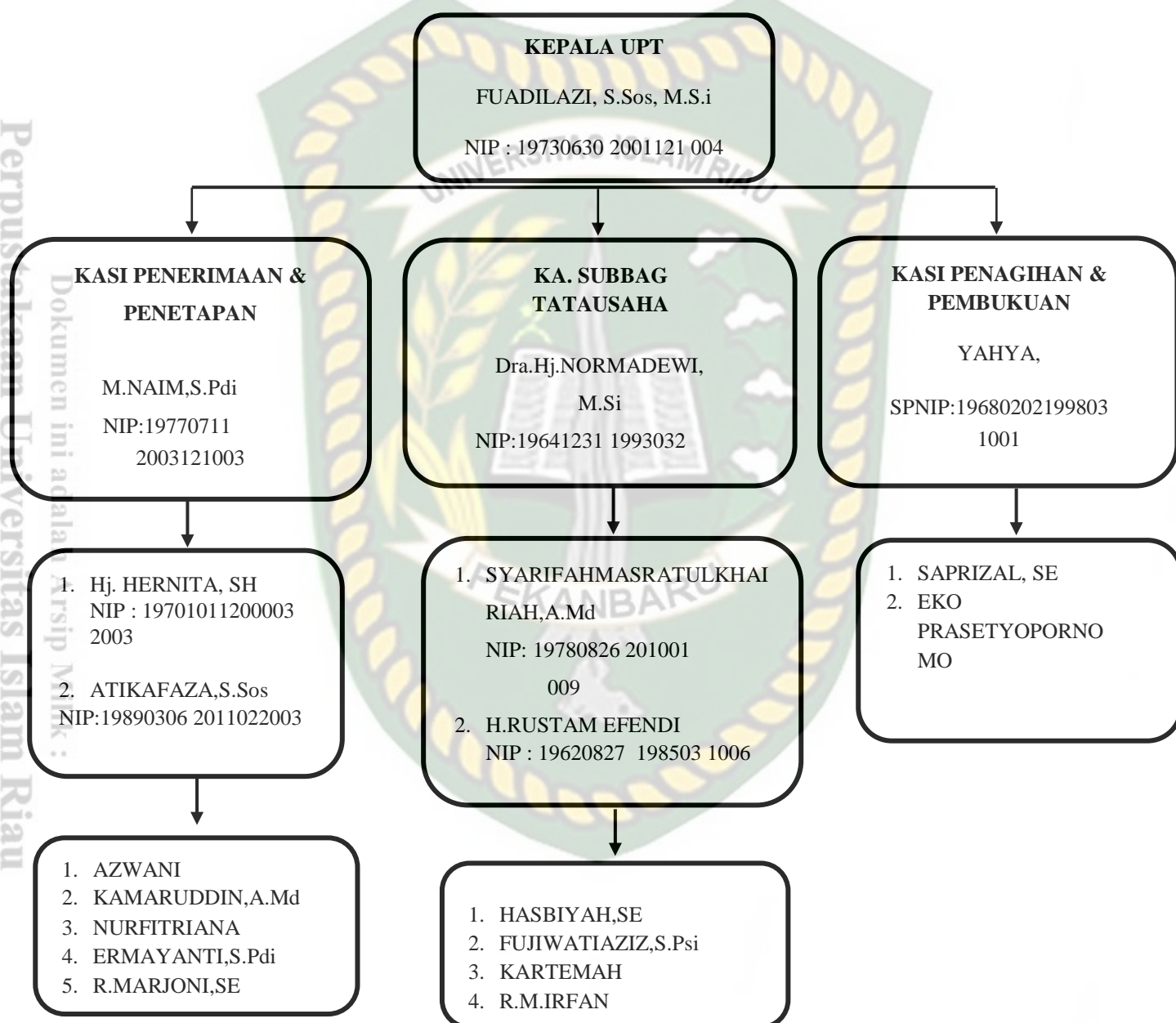
“Terwujudnya pendapatan daerah sebagai pendukung utama kelancaran roda penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Riau secara profesional dan Kepuasan Pelayanan Publik dan tercapainya Masyarakat yang Mandiri, Dinamis dan Sejahtera”

2. Misi Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragirihilir. Yaitu :

- a. Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah secara optimal
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara profesional kepada masyarakat
- c. Memperoleh dan pertimbangan secara adil sesuai potensi yang dimiliki

a. **Struktur Organisasi Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir**

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Upt. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan
Kelas A Bapenda Provinsi Riau



Sumber : Kantor Samsat Tembilahan 2020

Adapun tugas pokok pada masing- masing Bagian pada Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilihan, Kelas A Badan Pendapatan Daerah adalah sebagai berikut :

1. Kepala UPT (unit pelaksana teknis)

Mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau sebagian daerah kabupaten / kota dan bertanggung jawab kepada kepala dinas pendapatan. Tugasnya adalah :

- a. Melaksanakan pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) di wilayah kerja yang telah ditetapkan.
- b. Mengadakan kegiatan pelayanan SAMSAT dalam pengurusan PKB, BBN-KB, dan AP pada masyarakat.
- c. Melakukan koordinasi pada pihak yang terkait SAMSAT antara Kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero).
- d. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli daerah.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota terkait dengan pemungutan pendapatan asli daerah.
- f. Melaksanakan tugas ke tata usahaan.
- g. Melaaksanakan pelayanan masyarakat.
- h. Memberikan laporan segala kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 tiap bulan nya.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, keuangan, bina program, hubungan masyarakat, hukum, organisasi, terlaksana dan keamanan. Sub Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Menerima, Menganalisa, dan Mengendalikan administrasi surat-menyurat
- b. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan.
- c. Mengetik, mengelolah, mencatat, serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas serta surat-menyurat
- d. Melaksanakan administrasi kepegawaian dari menghimpun serta menyusun inventarisasi data kepegawaian.
- e. Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai
- f. Menyusun rencana anggaran
- g. Menyusun laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan
- h. Mengelola serta membuat laporan pengadaan barang dan menyusun inventarisasi barang
- i. Mengatur dan mengkoordinir urusan rumah tangga pemeliharaan kantor dan keamanan
- j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat urusan rumah tangga kehumasan dan kearsipan
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

3. Kasi Pengelolaan Pendapatan

Mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan penyusunan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengembangan sistem informasi,

pengolahan data pendapatan, pengembangan pelayanan pendapatan data dan pengembangan pendapatan.

Bidang Pengelolaan Pendapatan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana kegiatan seksi penerimaan pendapatan daerah
- b. Melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan wilayah kerja UPT yang telah ditetapkan
- c. Mengkoordinasikan dan pengelolaan pelayanan SAMSAT
- d. Menyelenggarakan pengembangan pelayanan dibidang pendapatan
- e. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang penerimaan penerimaan pendapatan daerah
- f. Membuat laporan realisasi penerimaan pajak daerah pada kantor SAMSAT disetiap harinya
- g. Melaksanakan pelayanan dibidang penerimaan pendapatan daerah
- h. Menerbitkan surat tagihan daerah (STPD)
- i. Membuat laporan segala kegiatan-kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Kasi Penagihan dan Pembukuan

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan pekerjaan / kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi serta bimbingan administrasi Pajak Daerah dalam rangka peningkatan Pendapatan asli Daerah.

Kasi Penagihan mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan seksi pengawasan dan pembukuan
- b. Pelaksanaan pemungutan dan penagihan Pajak Daerah.
- c. Melakukan penagihan pasif dan aktif atas piutang daerah
- d. Membuat daftar himpunan pembayaran dan tunggakan pajak daerah
- e. Menyusun laporan penerimaan pajak daerah
- f. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang pengawasan dan pembukuan
- g. Melaksanakan pelayanan dibidang pengawasan dan pembukuan
- h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi dibidang pengawasan dan pembukuan
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

5. Bidang Kepolisian

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan urusan pekerjaan, kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak Daerah dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Bidang Kepolisian mempunyai fungsi :

- a. Menyusun petunjuk teknis operasional pemungutan / penagihan penerimaan pajak daerah.
- b. Pendataan dan pemeriksaan kelengkapan syarat pembayaran pajak
- c. Melakukan pengesahan dalam persyaratan wajib pajak
- d. Melaksanakan kegiatan Pengecekan Fisik Kendaraan
- e. Melaksanakan kegiatan scan data wajib pajak
- f. Melaksanakan kegiatan pencetakan bukti yang akan didapat oleh wajib pajak

- g. Mempersiapkan bukti dan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan
- h. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

6. Bidang Jasa Raharja

Mempunyai tugas membantu kepala dinas dan kepolisian dalam menyelenggarakan urusan pekerjaan dan sebagai penanggung jawab untuk memberikan biaya atau Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) untuk waib pajak atau pengendaraa kendaraan.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, maka penulis akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berpedoman pada identifikasi masalah dalam penelitian. Data dalam penelitian didapatkan dengan melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan kepada 5 narasumber yang terlibat dalam komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Samsat Tembilahan kemudian juga melakukan observasi langsung kelapangan dimana setiap pernyataan yang diberikan langsung dilihat secara langsung bagaimana penerapannya, guna memastikan kebenaran informasi yang di dapat oleh peneliti.

Pembahasan hasil penelitian akan diuraikan secara terperinci pada sub Bab ini. Data dan informasi yang telah didapat dari narasumber akan di analisa dan dibahas dari setiap fokus yang merupakan pokok dari penelitian ini.

1. Deskripsi Informan Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan. Berikut adalah Profil lengkap Narasumber yang terlibat dalam melakukan wawancara langsung kelapangan di Kantor Samsat Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

- a. Nama : Dra.Hj.Norma Dewi, M.Si
 Tempat dan tanggal lahir : Pekanbaru, 31 Desember 1964
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : KA Kasubag Tata Usaha
- b. Nama : Atika Faza,S.Sos
 Tempat dan tanggal lahir : Tembilahan, 06 Maret 1989
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Kasi Penerimaan dan Pendapatan
- c. Nama : Fuji Wati Aziz.S.Psi
 Tempat dan tanggal Lahir : Tembilahan, 10 April 1984
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Jabatan : Pegawai Tata Usaha
- d. Nama : Muhammad Thaif
 Tempat dan Tanggal Lahir : Pulau Kijang, 10 April 1975
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Informan : Masyarakat
- e. Nama : Siti Raudhah
 Tempar dan Tanggal Lahir : Tembilahan, 15 September 1992
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Informan : Masyarakat

2. Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

Dalam suasana kerja sehari-hari di organisasi, peran komunikasi sangat penting sebagai variabel bebas yang berpengaruh terhadap upaya menjaga dan meningkatkan kinerja, baik internal maupun eksternal. Komunikasi dengan rekan kerja merupakan aktivitas yang sangat penting, karena kedudukan antara satu karyawan dengan karyawan lain pada hakikatnya saling terkait.

Narasumber Ibu Hj.Norma Dewi mengatakan :

“Sehari-hari disini kami selalu bertukar pikiran, ide maupun pendapat dengan hal itu untuk komunikasi organisasi dikantor samsat ini sudah terlaksana dengan baik, dan hubungan antar pegawai juga sangat baik sehingga dengan komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai mempermudah pimpinan memberikan arahan, dengan memberikan arahan tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai di kantor ini, walaupun terkadang ada beberapa pegawai yang sulit diberikan arahan” (Wawancara, 21 Juli 2021).

Setiap pemimpin pasti memiliki cara yang berbeda dalam menyampaikan informasi kepada pegawainya. hal ini tergantung dari informasi yang akan disampaikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Fuji Wati mengatakan :

“Pimpinan disini selalu memberikan nasehat dan informasi kepada pegawai. Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh pimpinan dapat memudahkan pimpinan untuk memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Untuk koordinasi, rapat-rapat staf dengan kepala UPT hanya dilakukan dua bulan sekali untuk membahas peningkatan kinerja dan pelayanan kantor Samsat. Oleh karena itu, kinerja pegawai di kantor Samsat Tembilahan masih belum optimal.” (Wawancara, 21 Juli 2021)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi organisasi dikantor Samsat masih belum optimal, karena masih ditemui beberapa faktor penghambat yaitu kurangnya komunikasi organisasi di kantor samsat, hal

ini dapat dilihat dari pertemuan antara atasan dengan bawahannya hanya diadakan setiap dua bulan sekali dan juga masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dari atasan kepada bawahan tersebut.

Komunikasi vertikal memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan organisasi. Antara lain termasuk informasi, kendali, motivasi dan ekspresi emosional. Sebagai fungsi informasi, komunikasi vertikal berperan sebagai proses penyampaian dan penerimaan informasi dari satu pihak ke pihak lain untuk memberikan manfaat bagi individu dan kelompok, dan sangat berguna sebagai pedoman dalam mengambil keputusan dan menentukan sebuah pilihan.

Hal ini berdasarkan wawancara dengan Ibu Hj.Norma Dewi yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya pribadi komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, sehingga bawahan dan atasan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Saya lihat komunikasi vertikal di kantor samsat ini cukup baik dan lancar contohnya saja pegawai dengan pimpinan, kasi dan bagian kasubag lainnya dapat berkomunikasi langsung dengan atasannya baik di tempat kerja maupun di luar pekerjaan, hal ini membuktikan bahwa hubungan komunikasi antara karyawan dengan atasannya telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, disini saya juga sebagai pemimpin memberikan motivasi kepada pegawai supaya pegawai semangat dalam menjalankan tugas yang diberikan, saya juga selalu memantau pegawai dalam bekerja supaya semangat dalam menyelesaikan target kerja yang telah ditentukan.” (Wawancara 21 Juli 2021)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Fujiwati bagaimana komunikasi vertikal yang dilakukan antara pimpinan dengan pegawai pada kantor Samsat Tembilahan?

“Menurut saya komunikasi yang dilakukan antar pegawai disini ditunjang dengan adanya media informasi yang baik, komunikasi informasi yang nyaman, dan komunikasi antara pimpinan dengan pegawai lainnya selama ini tidak ada masalah mudah dan lancar. Selain itu, bahasa yang baik, tidak kaku, dan relevan membuat kami merasa bahwa pemimpin selalu memberikan arahan yang baik kepada kami semua. Misalnya informasi yang disampaikan dan dibutuhkan oleh semua pihak akan lebih mudah untuk di pahami dan mengerti. Selain itu, komunikasi seperti ini merupakan salah satu hal yang penting untuk menjalin komunikasi dan memperoleh informasi yang dibutuhkan.” (Wawancara, 21 Juli 2021)

Komunikasi pimpinan dengan bawahan merupakan pesan yang dikirim dari tingkat jabatan yang lebih tinggi ketingkat yang lebih rendah. Secara umum komunikasi pimpinan dan bawahan di kantor Samsat Tembilahan Kecamatan Indragiri Hilir ini bisa dikatakan berjalan dengan baik, kenyamanan dalam bekerja juga dirasakan oleh pegawai itu dapat dilihat dari hubungan pimpinan dengan bawahan berjalan dengan baik.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi vertikal yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan pada kantor Samsat Tembilahan cukup baik, hal tersebut ditandai dengan sudah berjalannya komunikasi dalam kelompok kerja antara pegawai. Baiknya komunikasi dalam suatu organisasi itu ditandai dengan seorang pemimpin yang mampu memimpin menjabarkan kebijakan organisasi dan adanya ide-ide yang bisa dipahami para pengikut dan bawahannya, akan tetapi masih ditemui faktor penghambat yaitu masih banyaknya pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan kinerjanya dalam pekerjaan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Atika Faza bagaimana komunikasi horizontal yang dilakukan antara pimpinan dengan pegawai pada kantor Samsat Tembilahan?

“Komunikasi horizontal yang dijalin selama ini terjadi antara dua pihak, antara karyawan dengan karyawan lainnya saling berkomunikasi sesuai dengan kepentingannya masing-masing, komunikasi yang dilakukan antara pegawai didukung oleh media informasi yang baik, kemudahan dalam informasi dan berkomunikasi serta pimpinan sejauh ini mudah dalam melakukan komunikasi. Dukungan inilah yang diperlukan oleh berbagai pihak sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti. Komunikasi secara dua pihak ini merupakan salah satu faktor pendukung untuk menjalin komunikasi dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. komunikasi ini bertujuan mempermudah proses penyelesaian pekerjaan yang telah diberikan. Selain itu pimpinan juga merasa mudah dalam melakukan komunikasi dengan pegawainya kapanpun dan dimanapun” (Wawancara, 21 Juli 2021)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi horizontal diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan antar pegawai di kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir terdapat saling menginformasikan satu dengan yang lainnya. Maksudnya, pesan yang disampaikan melalui telfon atau grup media sosial akan memberikan gambaran yang abstrak mengenai pesan yang disampaikan. Hal tersebut dapat dilihat dari kinerja antar sesama pegawai sudah berjalan dengan lancar dan efektif.

3. Komunikasi Organisasi dilihat dari Kinerja Pegawai kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi. Dengan demikian, kinerja itu merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan sejauh mana organisasi telah mencapai prestasi dan hasil kerja.

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Atika Faza, bagaimana kinerja pegawai di kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

“Menurut saya, kinerja di kantor Samsat Tembilahan ini cukup baik, dan kami disini hadir untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikannya dalam waktu yang cepat dan tepat. Namun terkadang karena banyaknya orang yang datang untuk mengurus surat pajak, kita membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan. Teman-teman disini selalu teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan berusaha untuk berintegrasi dengan masyarakat dalam proses memberikan pelayanan. Karena pekerjaan kita sebagai pelayanan publik sangat penting untuk membina masyarakat agar lebih mengenal manajemen pajak kantor kita dan pekerjaan pegawai, kami harus lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan, jika ada masalah itu tanggung jawab kami” (wawancara, 21 Juli 2021).

Selanjutnya hasil wawancara Ibu Fujiwati mengenai komunikasi organisasi dilihat dari kinerja pegawai kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Kabupaten Indragiri Hilir.

“Kami sudah bekerja sesuai dengan SOP yang telah disepakati bersama dan kami juga telah memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dengan semaksimal mungkin walaupun terkadang masih saja ada kendala pribadi yang belum selesai dan terkadang kendala itulah yang biasa menghambat pekerjaan saya” (Wawancara 21 Juli 2021)

Selanjutnya wawancara oleh masyarakat wajib pajak oleh ibu Raudah mengatakan :

“Komunikasi organisasi di kantor Samsat Tembilahan ini kurang baik dan kurang cepat karena masih terdapat beberapa pegawai yang suka menunda pekerjaannya dan saya masih melihat beberapa pegawai yang santai bekerja dan bahkan masih banyak pegawai yang suka datang terlambat, contohnya saja saya yang lagi mengurus pajak dan penggantian plat motor sudah terhitung 5 hari namun sampai sekarang plat motor saya belum siap padahal kami sudah sangat membutuhkan untuk dipakai pulang kampung, intinya tidak ada kejelasan dari pegawai kapan plat motor saya siap” (Wawancara 21 Juli 2021)

Selanjutnya wawancara oleh masyarakat wajib pajak oleh bapak Muhammad Thaif mengatakan :

“Kemarin saya pernah pernah mengalami kesalahan dalam menerima hasil perpanjangan pajak kendaraan bermotor saya, kesalahannya adalah dalam pengetikan nama saya tidak sesuai dengan STNK motor saya dan menurut saya pegawai disini kurang teliti dalam hal tersebut, mungkin dikarenakan terlalu banyak yang perlu dicetak akibat dalam pengawasannya kurang teliti. (21 Juli 2021)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak adanya solusi dan tindakan yang dilakukan pegawai apabila masyarakat wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelayanan pengurusan pajak yang membutuhkan waktu yg cukup lama. Terdapat beberapa faktor-faktor penghambat yaitu masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika masuk dinas. Hal ini juga menjelaskan bahwa masyarakat masih tidak puas dalam pelayanan di kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Atika Faza Apakah pegawai sudah melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu. Berikut jawaban yang diberikan narasumber :

“Ya, di kantor Samsat, pegawai bekerja sesuai dengan jam kerja yang ada, dan kami juga memberikan pelayanan harian dari pukul 08.00-15.30. Jadi setiap kita melayani orang yang datang, kita sebagai pegawai selalu ada sesuai jam kerja kita, namun apabila kami terlambat kami selalu mengkonfirmasi ke rekan kerja lainnya” (Wawancara, 21 Juli 2021)

Menurut jawaban narasumber, pegawai di kantor samsat bekerja sesuai dengan SOP yang disepakati kedua belah pihak. Walaupun terkadang masih ada beberapa pegawai yang masih terlambat karena masalah pribadi yang belum selesai, hal tersebut langsung diambil dan dilampaui oleh rekan lainnya. Namun,

dalam hal ketepatan waktu, karyawan tiba di tempat kerja tepat waktu. Hal ini membuat tugas dan pekerjaan di kantor Samsat dapat berjalan dengan lancar.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Atika Faza, apa saja kelemahan dan kelebihan penilaian kinerja di Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

“Untuk kelebihan kinerja pegawai selalu berkerjasama dalam dengan standar pelayanan. Sedangkan faktor yang menghambat kinerja pegawai adalah adanya masalah jaringan yang terkendala. Masalah jaringan ini sering kali mengganggu proses pelayanan yang diberikan. Karena pekerjaan di Samsat Tembilahan bergantung pada system, Permasalahan yang sering timbul adanya gangguan jaringan. Saat jaringan tidak *connect* untuk ases internet, maka untuk sistem tersebut tidak dapat dijalankan. Gangguan jaringan ini bisa terjadi dikarenakan adanya beberapa faktor alam seperti cuaca. Saat adanya gangguan jaringan kegiatan pelayanan terpaksa dihentikan sementara menunggu hingga jaringan *connect* kembali.” (Wawancara, 21 Juli 2021)

Dari hasil penelitian terkait dengan kinerja pegawai pada kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir cukup baik dari segi kualitas, kuantitas dan tanggung jawab. Namun meskipun begitu juga ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai seperti partisipasi dari masyarakat yang kurang, dan adanya masalah jaringan internet.

4. Faktor Pendukung Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

Faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai salah satunya adalah adanya motivasi dari pemimpin, motivasi kerja adalah dukungan atau dorongan yang menyebabkan seseorang memiliki semangat kerja yang tinggi. Dan peningkatan motivasi kerja pegawai dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh beberapa faktor, baik secara internal maupun eksternal.

Adapun beberapa faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir antara lain sebagai berikut. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Hj. Norma Dewi selaku KA Kasubag Tatausaha antara lain sebagai berikut :

1. Pemberian Intensif/Gaji

Pemberian Intensif/Gaji Pemberian insentif ditujukan sebagai salah satu faktor yang dijadikan motivasi atau pemicu semangat untuk para pegawai dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik dengan adanya pemberian insentif atau reward dan perhatian atasan kepada para pegawai. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menjadi lebih bersemangat, sehingga pemberian insentif ini sangat penting dalam upaya meningkatkan efektifitas kerja maupun motivasi kerja pegawai di kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

"Bahwa pemberian insentif/gaji di kantor Samsat ini sudah berjalan dengan baik dimana tidak ada ketersendatan dan insentif yang menjadi hak para pegawai sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Semua pegawai yang ada terkecuali, pegawai dengan status honorer belum berhak mendapatkan intensif" (Wawancara, 21 Juli 2021)

2. Pemberian Penghargaan

Pemberian penghargaan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mengapresiasi kinerja pegawai yang dalam melakukan pekerjaan sangat baik dan berprestasi maka untuk itu perlu diberikan Suatu bentuk penghargaan yang dapat memacu semangat bekerja para pegawai agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal, efektif dan efisien.

Bentuk pemberian penghargaan (*reward*) bagi pegawai sangat perlu diperhatikan dengan beberapa cara yang perlu dilakukan guna dapat memotivasi kerja para pegawai.

“Pemberian penghargaan (*reward*) di Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir yang dapat kami lakukan dengan pemberian penghasilan tambahan dengan melibatkan secara langsung dan diberikan kepercayaan dalam melaksanakan kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir” (Wawancara, 21 Juli 2021)

3. Kesempatan Mengikuti Pelatihan

Pemenuhan kebutuhan pada kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir adalah dengan menyelenggarakan pelatihan kerja bagi pegawai.

“Pelatihan merupakan salah satu usaha untuk memberikan tambahan ilmu dan wawasan pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dimana didalam pelatihan banyak manfaat yang dapat diambil oleh pegawai dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja sehingga pemberian kesempatan mengikuti pelatihan menjadi salah satu faktor yang dapat menjadi motivasi pegawai dalam bekerja. Dalam usaha mencapai suatu tujuan” (Wawancara, 21 Juli 2021)

C. Pembahasan Penelitian

1. Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

Pada sub hasil pembahasan ini, penelitian akan menganalisis seluruh hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam proses menganalisis, menjawab bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Komunikasi organisasi adalah merupakan suatu bentuk atau aplikasi pemberian pesan komunikasi yang bersifat vertikal yang dapat dipahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan Antara pegawai dengan pegawai lainnya. Komunikasi organisasi dianggap penting dalam menentukan kegiatan pelayanan.

Kemampuan berkomunikasi di organisasi adalah salah satu kemampuan yang sangat penting bagi pimpinan maupun anggota. Dalam suasana aktivitas di organisasi, komunikasi sangat diperlukan sebagai upaya untuk menjaga kinerja, baik internal maupun eksternal. Komunikasi dengan kolega merupakan suatu aktivitas yang sangat penting karena kedudukan antara satu anggota dengan anggota lain pada hakikatnya saling terkait.

Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dilakukan berdasarkan teori komunikasi dan motivasi. Terdapat beberapa cara meningkatkan

kinerja pegawai menurut Abraham Maslow yaitu teori Hierarki Kebutuhan (*Need-Hierarchy Theory*) untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu :

1. Kebutuhan Fisiologis

Motivasi pemimpin sangat mempengaruhi kebutuhan fisiologis pegawai. Dan alasan utama pegawai bekerja di organisasi ataupun instansi adalah gaji / upah, sebelum kebutuhan dasar tersebut terpenuhi maka kinerja pegawai melemah, dengan melemahnya kinerja pegawai sulit bagi pegawai untuk membuat prestasi atau memberikan kontribusi besar bagi instansi atau organisasi. Dengan hal ini menjadi motivasi awal bagi pegawai untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan citra instansi dimata masyarakat.

2. Kebutuhan penghargaan

Penghargaan harus didasarkan pada pencapaian suatu instansi, bentuk penghargaan tidak harus dalam bentuk uang, tetapi bisa juga dalam bentuk pujian yang sebanding dengan prestasi. Kebutuhan penghargaan sangat mempengaruhi dari sisi emosional, karena semua pegawai pasti telah bekerja dengan maksimal walaupun banyak keterlambatan di karenakan menumpuknya pekerjaan. Pegawai yang bekerja sangat memerlukan dukungan dari lingkungan kerja seperti dukungan dari rekan kerja, penghargaan dari pimpinan. Dengan adanya penghargaan pegawai dapat terus termotivasi untuk bekerja sehingga kinerja pegawai dapat terus meningkat.

3. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan aktualisasi diri itu merupakan kebutuhan yang paling tinggi yang ingin dicapai oleh semua pegawai dimana semua kebutuhan yang sebelumnya telah terpenuhi seperti kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman dan nyaman,

kebutuhan sosial, dan kebutuhan penghargaan sudah dicapai, sehingga setelah semua kebutuhan tersebut terpenuhi ada hal lain yang ingin ditingkatkan oleh pegawai seperti, ingin mengasah kemampuan yang ada dalam dirinya, meningkatkan aktualisasi diri supaya lebih menonjolkan kemampuannya dalam instansi. Dalam penerapannya pada Kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir para pegawai sangat ingin meningkatkan kinerja dan meningkatkan kemampuan dalam diri agar dapat mencapai aktualisasi dalam diri. Kebutuhan akan aktualisasi diri yang menggunakan kecakapan, kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan yang sulit dicapai orang lain.

Proses komunikasi organisasi diharapkan menjadi pengaruh eksternal, yang berarti dengan komunikasi kita mengharapkan dapat mendorong terbentuknya motivasi yang positif pada seluruh anggota organisasi sejalan dengan tujuan organisasi. Motivasi kerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna tercapainya suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja juga memungkinkan karyawan untuk memahami bagaimana kinerja pekerjaan mereka, dan sejauh mana pekerjaan mereka telah dievaluasi oleh atasan.

2. Faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Samsat kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

Di dalam hasil penelitian dan pemaparan pembahasan sudah sangat jelas dipaparkan mengenai Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Faktor menjadi pendukung agar komunikasi organisasi berjalan dengan baik di kantor samsat kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, yang menjadi menjadi faktor pendukung dalam komunikasi organisasi agar berjalan dengan baik di dalam kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir ini yaitu:

1. Adanya pemberian Intensif / gaji, pemberian penghargaan, dan adanya Kesempatan pegawai untuk mengikuti pelatihan.
2. Adanya standar operasional prosedur (SOP) merupakan faktor pendukung untuk pedoman para pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai.
3. Adanya kerjasama pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Samsat Tembilahan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir serta dilengkapi hasil dan keadaan dilapangan maka dapat dikategorikan cukup baik, artinya beberapa indikator belum terlaksana dengan baik. hal ini ditemukan ada beberapa hambatan-hambatan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Komunikasi organisasi di kantor Samsat Tembilahan dapat dikategorikan belum terlaksana dengan optimal karena masih di temui beberapa faktor penghambat yaitu pertemuan antara atasan dengan bawahannya hanya diadakan setiap dua bulan sekali dan juga masih adanya beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dari atasan kepada bawahan tersebut.

Untuk komunikasi vertikal dan horizontal pada kantor Samsat Tembilahan dapat disimpulkan bahwa komunikasi vertikal yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan pada kantor Samsat Tembilahan cukup baik, hal tersebut ditandai dengan berjalannya komunikasi dalam kelompok kerja antara pegawai. Baiknya komunikasi dalam suatu organisasi itu ditandai dengan seorang pemimpin yang mampu memimpin menjabarkan kebijakan organisasi dan adanya ide-ide yang bisa dipahami para pengikut dan bawahannya, akan tetapi masih ditemui faktor penghambat yaitu masih banyaknya pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan kinerjanya dalam pekerjaan. Sedangkan komunikasi horizontal

pada kantor Samsat Tembilahan dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin berjalan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari kinerja antar sesama pegawai sudah berjalan dengan lancar dan efektif .

Kinerja pegawai pada kantor Samsat Tembilahan dapat dikategorikan belum optimal karena tidak adanya solusi dan tindakan yang dilakukan pegawai apabila masyarakat wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelayanan pengurusan pajak yang membutuhkan waktu yg cukup lama. Terdapat beberapa faktor-faktor penghambat yaitu masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika masuk dinas. Hal ini juga menjelaskan bahwa masyarakat masih tidak puas dalam pelayanan di kantor Samsat Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Adanya pemberian Intensif / gaji, pemberian penghargaan, dan adanya Kesempatan pegawai untuk mengikuti pelatihan. Adanya standar operasional prosedur (SOP) merupakan faktor pendukung untuk pedoman para pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dan adanya kerjasama pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Samsat Tembilahan merupakan salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis memberikan beberapa saran tentang Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Yakni:

1. Pemimpin kantor Samsat hendaknya memantau kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK dengan cara memberikan motivasi kepada para pegawai sehingga pegawai dapat bekerja dengan maksimal.
2. Peneliti menyarankan agar penerapan kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri dapat dipenuhi agar kinerja para pegawai dapat meningkat dengan adanya kebutuhan tersebut.
3. Hendaknya seluruh pegawai memiliki keinginan untuk menciptakan cara-cara atau kegiatan yang dapat mengembangkan komunikasi organisasi yang lebih baik dan pegawai juga dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan karena hal tersebut berpengaruh pada kinerja pegawai dan tujuan organisasi. Misalnya diadakannya rapat umum secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta:Jakarta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta:Jakarta
- Aw, Suranto. 2018. *Komunikasi Organsas, Prinsip Komunikasi untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. PT.Remaja Rosdakarya: Yogyakarta
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga:Jakarta
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT Raja Grafindo Persada:Jakarta
- Leonardus Saiman, 2012. *Kewirausahaan, Teori, Praktik, dan Kasus-kasus*. Salemba Empat:Jakarta
- Moleong, Lexy J, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung
- Moheriono, 2012. *Pengakuan Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada:Jakarta
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. CV

Pustaka Setia: Bandung

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, PT Remaja Rosdakarya : Bandung

Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Study Kasus*. Rajawali Pers:Jakarta

Romli, Khomsahrial.2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT Grasindo: Jakarta

Rivai,Ella Sagala, 2013. *Manajemen Sumber daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajawali Pers:Jakarta

Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosadakarya :Bandung

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta:Bandung

Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.PT Alfabeta:Bandung.

Wijaya, Hengki Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Edisi Pert. Banten.

Referensi Jurnal :

Dato, R. R. D., Laga, L. L., & Wutun, M. (2019). *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 1410-1417

Sariani, N (2019). *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja*

Karyawan di BHR LAW OFFICE, Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis 4 (2). 115-126

Wahyuni, Yeni (2018) *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu*. ["eprint_fieldopt_thesis_type_undergraduate" not defined] thesis, Universitas Islam Riau.

Devie, Yulianti, (2020). *Analisis Motivasi Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan.

Irfandi, (2018). *Analisi Kinerja Pegawai UPTD Samsat Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kota Makassar*. Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Volume 13 No 2 Tahun 2017

Fatmawati, Suriani, (2020). *Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Kantor UPTD Wilayah Kabupaten Bulukumba*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Volume 2 No 2 Tahun 2021.

Ridwan, (2020). *Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Roda Dua di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Tembilahan Provinsi Riau Di Kabupaten Indragiri Hilir*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Junaidin (2013) *Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.