

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan ridho dan limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Riau dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak berupa saran dan masukan yang dibutuhkan, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Teristimewa untuk Ayahanda Imam Sodik dan Ibunda Imaisaroh serta Adikku Hanny Purnama Ratri dan seluruh Keluarga yang dengan penuh kasih sayang selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk kakakku Indah Lusiana, SP.d terima kasih atas kasih sayang yang telah engkau berikan kepada kami semua.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru.

3. Bapak Drs. H. Abrar, M.Si. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Azmansyah, SE., M. Econ selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
5. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu mengarahkan dan memberi petunjuk kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Kamar Zaman, SE., MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan sumbangan pikiran dan saran serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen selaku staff pengajar beserta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu selama duduk di bangku kuliah.
8. Terima kasih untuk teman-teman semua yang sudah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah menjadikan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua,  
Aamiin Ya Robbal'Alamiin....

Pekanbaru, Maret 2018

Penulis

TATIK WULAN DARI

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU

OLEH :

**TATIK WULAN DARI**

Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Organisasi Vertikal Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh melalui kuisioner dan wawancara. Populasi pegawai administrasi sebanyak 179 orang dan jumlah sampel sebanyak 52 pegawai administrasi fakultas pada Universitas Islam Riau. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,441 yang berarti bahwa keeratan hubungan antara variabel komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi positif, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,195, hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai sebesar 19,5% sedangkan sisanya sebesar 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Organisasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru.

**Kata Kunci : Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. 1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, dimana ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi lembaga atau organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dan sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga.

Pengelolaan sumber daya yang baik akan mempengaruhi pada kinerjanya. Semakin baik sumber daya yang dikelola maka akan semakin meningkatkan kinerja pada pegawai. Menurut Mangkunegara (2013:67) menyebutkan bahwa kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Komunikasi yaitu sendi dasar terjadinya sebuah interaksi sosial antara satu dengan yang lain, seperti saling tolong menolong, memberi dan menerima dan saling ketergantungan. Menurut Zelko dan Dance dalam Arni (2012:66) komunikasi organisasi adalah suatu sistem saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam

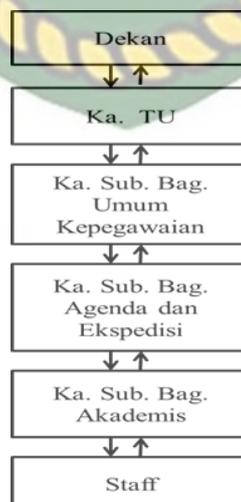
organisasi itu sendiri. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan terhadap lingkungan luarnya.

Dengan adanya komunikasi tersebut maka terjadinya interaksi antara pimpinan ke bawahan dan bawahan ke pimpinan, atau komunikasi antara sesama pegawai dan sesama pimpinan. Hal ini disebut juga komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Komunikasi vertikal terbagi dua yaitu vertikal ke bawah dan vertikal ke atas. Komunikasi vertikal ke bawah yaitu pimpinan memberi instruksi, petunjuk, informasi kepada bawahannya. Sedangkan komunikasi vertikal ke atas yaitu bawahan memberi laporan-laporan, saran, pengaduan atau keluhan dan sebagainya kepada pimpinan. Alur komunikasi vertikal yang terjadi pada Fakultas UIR yaitu sebagai berikut :

**Gambar 1.1**

**Alur Komunikasi Organisasi Vertikal Pada Pegawai Administrasi Fakultas Universitas Islam Riau**



Sumber : Diolah Untuk Penelitian, 2017

Menurut Arni (2012:110) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi vertikal ke bawah antara lain :

1. Keterbukaan yaitu apabila kurang terbukanya sikap antara pimpinan dan pegawai maka akan menyebabkan gangguan dalam penyampaian pesan.
2. Kepercayaan pada pesan tulisan, artinya pimpinan lebih percaya dengan pesan tulisan yang menggunakan alat-alat elektronik, hal ini juga menyebabkan pimpinan jarang berkomunikasi langsung dengan bawahannya.
3. Pesan yang berlebihan artinya jika pimpinan lebih banyak menggunakan pesan tertulis seperti memo, surat pengumuman, dan bulletin maka pegawai akan merasa terbebani dengan banyaknya pesan yang harus dibaca.
4. Timing yaitu ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi. Pimpinan hendaknya mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku pegawai.
5. Penyaringan artinya pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Penyaringan pesan ini disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi diantara pegawai, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada supervisor.

Universitas Islam Riau Pekanbaru atau yang sering dikenal dengan sebutan UIR merupakan salah satu universitas yang populer di provinsi Riau yang berasal dari kota Pekanbaru yang didirikan oleh YLPI Riau pada tanggal 4 September 1962 dan diresmikan Menteri Agama RI yang dituangkan dalam piagam yang ditanda tangani pada tanggal 18 April 1963. UIR berkedudukan di Pekanbaru

dengan alamat di Jalan Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki UIR sangat menunjang kebutuhan pegawai maupun mahasiswanya dalam beraktivitas dan sampai saat ini UIR memiliki 9 Fakultas yaitu : 1) Teknik 2) Hukum 3) Pertanian 4) Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan 5) Ilmu Sosial dan Politik 6) Agama Islam 7) Ilmu Komunikasi 8) Psikologi 9) Ekonomi dan Pasca Sarjana.

Pegawai Universitas Islam Riau memiliki keberagaman dalam jenis kelamin, tingkat pendidikan dan juga lama kerja. Perbedaan lama kerja yang secara langsung berhubungan dengan pengalaman kerja bisa mempengaruhi tingkat semangat kerja dan juga interaksi dengan pegawai lain. Pada akhirnya semua perbedaan ini akan berujung pada perbedaan kinerja pegawai Universitas Islam Riau. Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil objek penelitian pegawai UIR yang masa kerjanya di atas lima tahun, karena pegawai yang masa kerjanya di bawah lima tahun cenderung masih memiliki semangat kerja yang tinggi.

Penulis tertarik untuk mengetahui hubungan pengaruh komunikasi terhadap kinerja dikarenakan ada kaitan antara komunikasi dengan kinerja, yaitu jika komunikasi interpersonal seorang baik, maka pegawai dapat bekerja dengan baik. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja, baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun data pegawai administrasi yang terdapat pada Universitas Islam Riau Pekanbaru pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

**Data Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru  
Berdasarkan Fakultas/ Lembaga Dan Jenis Kelamin  
Tahun 2015**

No	Fakultas/ Lembaga	Jumlah Pegawai		Keterangan
		LK	PR	
1	Biro Administrasi Umum	12	6	Pegawai Tetap
2	Biro Pengelolaan Dan Pemeliharaan	5	-	Pegawai Tetap
3	BAA	2	1	Pegawai Tetap
4	Biro Kemahasiswaan Dan Alumni	3	1	Pegawai Tetap
5	Biro Keuangan	5	3	Pegawai Tetap
6	Biro Kepegawaian Dan Hukum	4	-	Pegawai Tetap
7	Biro Perencanaan Dan Pengembangan	1	1	Pegawai Tetap
8	Biro Humas	1	1	Pegawai Tetap
9	Perpustakaan	4	3	Pegawai Tetap
10	Fakultas Hukum	7	3	Pegawai Tetap
11	Fakultas Psikologi	3	2	Pegawai Tetap
12	Fakultas Pertanian	6	1	Pegawai Tetap
13	Fakultas Teknik	10	5	Pegawai Tetap
14	FKIP	11	4	Pegawai Tetap
15	FIKOM	4	2	Pegawai Tetap
16	Fakultas Ekonomi	6	3	Pegawai Tetap
17	FISIPOL	5	3	Pegawai Tetap
18	FAI	2	2	Pegawai Tetap
19	LDIK, LP, LPM	2	1	Pegawai Tetap
20	BAIT	4	-	Pegawai Tetap
21	Labor Bioteknologi	-	1	Pegawai Tetap

No	Fakultas/ Lembaga	Jumlah Pegawai		Keterangan
		LK	PR	
22	Labor Teknik P. Lunak	-	1	Pegawai Tetap
23	Labor	3	-	Pegawai Tetap
24	Labor Bahasa	1	-	Pegawai Tetap
25	International Office	2	-	Pegawai Tetap
26	LP2KM	-	1	Pegawai Tetap
27	Pascasarjana	8	1	Pegawai Tetap
28	Satpam	15	-	Pegawai Tetap
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>46</b>	
		<b>172</b>		

Sumber : *Universitas Islam Riau Pekanbaru. 2015.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai tetap Universitas Islam Riau adalah 172 orang. Pegawai lelaki sebanyak 126 orang dan pegawai Perempuan sebanyak 46 orang. Pegawai bekerja pada bagiannya masing-masing yaitu mulai dari pegawai bagian kebersihan, supir, satpam (koordinator satpam, petugas parkir, anggota satpam dan staff satpam), staff pada masing-masing bagian, kasubag dan kepala bagian/unit.

Dengan adanya komunikasi yang efektif kemungkinan bisa memberikan dorongan, motivasi, partisipasi dan masukan-masukan informasi yang dianggap perlu dan komunikasi itu tanpa harus memandang waktu, tempat dan keadaan sehingga pegawai yang diberikan nasihat, arahan dapat menjalankan kerjanya bisa terarah, tepat waktu dan sesuai dengan harapan. Namun hubungan antara pimpinan dan bawahan terkadang terdapat kendala serta kadang timbul hal yang tidak harmonis dalam bekerja. Masalah yang terkait antara komunikasi dan kinerja yaitu: 1). Kurangnya keterbukaan dan waktu komunikasi antar Pimpinan terhadap

bawahan 2). Adanya pesan yang tidak akurat yang disampaikan dikarenakan banyak saluran atau bagian yang harus dilalui seperti contoh informasi dari rektor kepada pegawai masih harus melalui beberapa kepala bagian, sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar 3). Komunikasi yang terjadi antara sesama pegawai belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dikarenakan adanya perbedaan persepsi tiap pegawai pada pemaknaan informasi yang mereka terima sehingga sering muncul beberapa kesalahan pada saat pelaksanaan tugas yang seharusnya tidak terjadi 4). Kurang adanya pengertian dan kesepahaman serta kurang adanya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan 5) Penyampaian informasi sering dilakukan melalui media elektronik dan tulisan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru”**

## **1. 2. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Apakah Komunikasi Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru”**

### 1. 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana proses Komunikasi Organisasi Vertikal Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau
2. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau
3. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Organisasi Vertikal Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru

#### b. Manfaat Penelitian

1. Bagi Organisasi/Lembaga  
Sebagai masukan dan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam mengambil tindakan dan kebijaksanaan guna meningkatkan komunikasi dan kinerja pegawai pada organisasi di masa mendatang.
2. Bagi Peneliti  
Menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan peneliti dibidang manajemen sumberdaya manusia khususnya dalam hal komunikasi dan kinerja
3. Bagi Akademis  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi peneliti yang lain pada masa yang akan datang.

#### 1. 4. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan skripsi ini maka penulis mengelompokkan dalam 6 bab yang mana masing-masing bab digambarkan sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini disajikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

##### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Dalam bab ini dibahas mengenai telaah pustaka yaitu pengertian Komunikasi Organisasi, Proses Komunikasi, Fungsi Komunikasi, Pola Komunikasi, Bentuk Komunikasi, Pengertian Kinerja, Penilaian Kinerja, Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (DP3) pada Universitas Islam Riau, Tujuan dan Manfaat Penilaian, Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau, Penelitian Terdahulu, dan Hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang lokasi penelitian, Operasional Variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik analisis data yang digunakan.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum sejarah singkat berdirinya Universitas Islam Riau, struktur organisasi Universitas Islam Riau, Tujuan Universitas Islam Riau dan Visi Misi Universitas Islam Riau.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab pembahasan ini akan menguraikan tentang hasil penelitian yang meliputi karakteristik responden dan analisis komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Universitas Islam Riau Pekanbaru.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2. 1. Komunikasi Organisasi

##### 2.1.1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi. Kesalahan dalam penyampaian pesan dapat mengakibatkan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting sekali kualitas komunikasi ditingkatkan agar kesalahan dalam pekerjaan dapat di tekan sekecil mungkin. Selain itu, perlu diperhatikan jumlah pesan yang disampaikan terus membengkak yang dapat mengakibatkan beban informasi yang berlebihan. Dengan demikian, perlu ditentukan jenis informasi yang disampaikan agar para pemimpin dengan mudah dalam pengambilan keputusan yang efektif.

Menurut Thayer dalam Romli (2014:12) komunikasi organisasi sebagai arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara dan memperkenalkan tiga sistem komunikasi dalam organisasi yaitu : a. berkenaan dengan kerja organisasi seperti data mengenai tugas-tugas atau beroperasinya organisasi; b. berkenaan dengan pengaturan organisasi seperti perintah, aturan dan petunjuk-petunjuk; c. berkenaan dengan pemeliharaan dan pengembangan organisasi.

Menurut Katz dan Kahn dalam Arni (2012:65) komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi.

Menurut Redding dan Saborn dalam Arni (2012:65) komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi yang sama tingkatannya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Menurut Goldhaber dalam Arni (2012:67) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Menurut Mulyana (2002:31) komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Menurut Pace dan Faules dalam Rohim (2009:110) mengemukakan komunikasi organisasi dari dua perspektif yang berbeda. *Pertama*, perspektif tradisional (fungsional dan objektif), artinya komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. *Kedua*, perspektif interpretif/subjektif

memaknai komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi.

Dari pengertian-pengertian komunikasi organisasi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal dan meliputi penafsiran pesan serta arusnya, tujuan, arah dan media.

### 2.1.2. Proses Komunikasi

Proses komunikasi yaitu bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikator dengan komunikatannya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya.

Dalam model komunikasi David K. Berlo dalam Dewi (2007:4) terdapat unsur-unsur utama komunikasi yaitu terdiri atas SMCR yaitu *Source* (sumber atau pengirim), *Message* (pesan atau informasi), *Channel* (saluran atau media), *Receiver* (penerima). Disamping itu, terdapat tiga unsur lain, yaitu *Feedback* (tanggapan balik), efek dan lingkungan.

#### a. Sumber (*Source*)

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pengirim informasi. Sumber bisa terdiri dari satu orang atau kelompok, misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut komunikator, *source*, *sender*, atau *encoder*.

b. Pesan (*Message*)

Pesan adalah sesuatu (pengetahuan, hiburan, informasi, nasehat atau propaganda) yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan sering disebut *message*, *content*, atau *information*.

c. Saluran atau Media (*Channel*)

Saluran komunikasi terdiri atas komunikasi lisan, tertulis dan elektronik. Media yang dimaksud disini adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memindahkan pesan dari pengirim kepada penerima. Media dalam komunikasi antarpribadi dapat berupa panca indra dan dalam saluran komunikasi berupa telepon, telegram dan e-mail. Sementara dalam komunikasi massa, media dapat dibedakan atas dua macam yaitu media cetak (surat kabar, majalah, buku, selebaran, brosur) dan media elektronik (radio, film, televisi, komputer, video cassette/tape). Selain media tersebut diatas, masih terdapat tempat-tempat tertentu yang bisa dipandang sebagai media komunikasi sosial, misalnya rumah ibadah, balai desa, arisan, panggung kesenian dan pesta rakyat.

d. Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh pengirim. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau kelompok. Penerima merupakan elemen penting dalam proses komunikasi karena menjadi sasaran dalam suatu komunikasi. Penerima sering disebut dengan berbagai istilah, antara lain khalayak, sasaran, komunikan, audiens atau *receiver*.

e. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan atau tanggapan balik merupakan respons atau reaksi yang diberikan oleh penerima. Dalam hal pesan belum sampai kepada penerima, tanggapan balik dapat pula berasal dari media. Umpan balik bisa berupa data, pendapat, komentar, atau saran.

f. Efek

Efek atau pengaruh merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behavior*).

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan dapat berupa :

- ✓ Lingkungan fisik (misalnya letak geografis dan jarak)
- ✓ Lingkungan sosial budaya (misalnya bahasa, adat-istiadat dan status sosial)
- ✓ Lingkungan psikologis (pertimbangan kejiwaan)
- ✓ Dimensi waktu (misalnya musim, pagi/ siang/ malam)

### 2.1.3. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Menurut Bangun (2012: 361) ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi antara lain pengawasan, memotivasi, pengungkapan emosi dan informasi.

### 1. Fungsi Pengawasan

Setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando. Berdasarkan garis komando tersebut, bila pegawai mengkomunikasikan keluhannya kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi komunikasi.

### 2. Sebagai Motivasi

Dengan memberi penjelasan kepada pegawai tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana prestasi kerja pegawai dan bagaimana cara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja. Menyusun sasaran yang lebih spesifik dan mendorong pegawai agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik akan merangsang untuk lebih giat bekerja, memotivasi dan menuntut 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 emosi sebagai rasa pemenuhan kebutuhan sosial.

#### 4. Informasi

Fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memerikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Semua fungsi ini mempunyai kepentingan secara tersendiri. Misalnya agar individu atau kelompok dapat berkinerja dengan baik perlu dipertahankan beberapa macam pengawasan terhadap anggotanya, merangsang anggota untuk dapat berkinerja dengan baik dan menyediakan fasilitas dalam pengungkapan emosi, sehingga dapat membuat pilihan-pilihan dalam pengambilan keputusan. Dapat dikatakan bahwa masing-masing fungsi mempunyai keterkaitan antara satu fungsi dengan fungsi lainnya.

##### **2.1.4. Pola Komunikasi Organisasi**

Menurut Kreitner dan Kinicki (2014: 149) komunikasi dapat mengalir secara vertikal dan horizontal. Komunikasi secara vertikal dapat dibagi menjadi arah ke bawah dan ke atas.

##### **2.1.4.1. Komunikasi Vertikal ke Bawah**

Komunikasi ke bawah (*downward communication*) dalam Bangun (2012:367) adalah penyampaian informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan sesuai dengan garis komando dalam suatu organisasi. Komunikasi ini dilakukan bertujuan agar para pemimpin lebih mudah dalam pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan oleh atasan dapat berupa pengarahan pelaksanaan tugas, instruksi pekerjaan, informasi kebijakan dan prosedur

pekerjaan, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja. Komunikasi lisan ke bawah dapat dilakukan melalui pidato, rapat, telepon, dan berita selentingan (*grapevine*). Sedangkan komunikasi tertulis dapat dilakukan melalui surat, pamflet, memorandum, papan pengumuman, buletin dan sebagainya.

Menurut Lewis dalam Arni (2012:108) komunikasi ke bawah adalah menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalah pahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Menurut Arni (2012: 108) komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Menurut Pratminingsih (2006:13) komunikasi ke bawah merupakan komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan bawahannya dalam suatu organisasi. Adapun bentuknya bisa berupa memo, kebijaksanaan, perintah, presentasi, rapat, majalah perusahaan, surat, buletin dsb.

Dalam komunikasi ke bawah, para manajer melakukan komunikasi dengan para bawahannya masing-masing sesuai dengan garis komando. Para manajer pada masing-masing departemen dalam suatu perusahaan memberikan perintah

kepada para bawahannya tentang tugas yang mereka lakukan sesuai dengan fungsinya masing-masing.

#### 2.1.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi ke Bawah

Menurut Arni (2012:110) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain :

a. Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka antara pimpinan dan pegawai akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan pesan.

b. Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan berupa bulletin dan lain-lain sebagai pengganti kontak personal secara tatap muka dengan bawahan.

c. Pesan yang berlebihan

Banyaknya pesan-pesan yang dikirimkan secara tertulis maka pegawai terbebani dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak pesan yang harus dibaca oleh pegawai.

d. Timing

Ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi. Pimpinan hendaknya mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku pegawai.

e. Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi diantara pegawai, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada supervisor.

**2.1.4.3. Komunikasi Vertikal ke Atas**

Komunikasi ke atas (*upward communication*) dalam Arni (2012:116) adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua pegawai dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap pegawai, tipe pesan adalah integrasi dan pembaruan.

Menurut Bangun (2012:368) komunikasi ke atas adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. Komunikasi ke atas digunakan dalam pengajuan usul dan saran, keluhan, pengaduan, dan penetapan sasaran dengan penerapan *Managemen By Objective (MBO)*.

Menurut Pratminingsih (2006:15) komunikasi ke atas merupakan komunikasi dari bawahan ke atasan, dan biasanya dalam bentuk laporan, baik tertulis maupun tidak.

#### 2.1.4.4. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Ke Atas

Menurut Arni (2012:119) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi ke atas yaitu sebagai berikut :

- a. Komunikasi ke atas lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan pengelolaan, apabila pesan itu disampaikan tepat pada waktunya. Pembuat keputusan bukanlah aktivitas yang terus menerus. Oleh karena itu ketetapan data yang sampai pada saat pembuatan keputusan lebih mungkin akan digunakan dari pada data yang terlambat.
- b. Komunikasi ke atas yang bersifat positif, lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan mengenai pengelolaan dari pada komunikasi yang bersifat negatif. Oleh karena itu ada kecenderungan yang konsisten dari manajer tingkat menengah untuk meneruskan penyampaian komunikasi ke atas yang bersifat positif dan mengabaikan atau menekan informasi yang bersifat negatif.
- c. Komunikasi ke atas mungkin lebih di terima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.
- d. Komunikasi ke atas mungkin lebih efektif, jika komunikasi itu langsung kepada penerima yang dapat berbuat mengenai hal itu.
- e. Komunikasi ke atas mungkin lebih efektif, apabila komunikasi itu mempunyai daya tarik secara intuitif bagi penerima. Pesan dari bawahan lebih siap diterima jika mereka setuju.

#### 2.1.4.5. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal muncul di antara rekan kerja dan antara unit kerja, tujuannya adalah mengenai koordinasi. Selama komunikasi tersebut, para pekerja berbagai informasi serta praktik kerja yang paling sesuai, koordinasi aktivitas dan jadwal kerja, penyelesaian masalah, berbagi saran dan ilmu, serta pemulihan konflik. Komunikasi horizontal difasilitasi dengan pertemuan proyek, komite, pembentukan kelompok kerja, pergaulan sosial, serta struktur matriks.

Menurut Arni (2012:121) komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

Menurut Dewi (2007:24) komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi di antara rekan sekerja dengan tingkat hirarki yang sama. Komunikasi tersebut mampu meningkatkan koordinasi antarbagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Menurut Bangun (2012:369) komunikasi horizontal adalah komunikasi antar individu atau kelompok pada tingkat yang sama dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, komunikasi horizontal sering dilakukan untuk membantu manajer/pimpinan dalam pengambilan keputusan. Komunikasi horizontal bersifat

koordinatif yaitu mengkoordinasikan tugas-tugas antar kelompok di dalam suatu perusahaan/organisasi.

Komunikasi Horizontal dapat terganggu oleh tiga cara yaitu spesialisasi kerja yang membutuhkan orang-orang menjadi bekerja sendiri, dengan memberikan kompetisi yang dapat mengurangi berbagi informasi, dan budaya organisasi yang tidak menciptakan kolaborasi dan kerja sama.

#### **2.1.5. Media/Saluran Komunikasi**

Menurut Effendy (2008:9) media komunikasi yang menggunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikasi yang jauh tempatnya, dan/atau banyak jumlahnya.

Menurut McLuhan dalam Morrissan (2013:493) media adalah pesan. Artinya media atau saluran komunikasi memiliki kekuatan dan memberikan pengaruhnya kepada masyarakat, dan bukan isi pesannya.

Menurut Noor (2010:12) media adalah berbagai alat yang dapat digunakan untuk menyimpan dan menyampaikan informasi, seperti buku, alat perekam, surat kabar, majalah, bahkan sampai pada jaringan komputer yang sekarang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Dewi (2007:5) saluran komunikasi terdiri atas komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik. Media yang dimaksud disini adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memindahkan pesan dari pengirim kepada penerima.

Menurut Arni (2012:18) saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Dapat melalui buku, radio, film, televisi, surat kabar.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa media/saluran komunikasi merupakan alat atau sarana dalam penyampaian pesan baik melalui komunikasi lisan, tertulis maupun elektronik. Alat yang digunakan seperti buku, radio, surat kabar, majalah, alat perekam, dan komputer. Sarana lain yang digunakan seperti media sosial, nota dinas dan memo.

### **2.1.6. Bentuk Komunikasi**

#### **2.1.6.1. Komunikasi Nonverbal**

Menurut Bovee and Thill dalam Dewi (2004:7) komunikasi nonverbal yaitu kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seorang untuk berkomunikasi tanpa kata-kata. Komunikasi nonverbal sering juga disebut bahasa isyarat atau bahasa diam (*silet language*). Ahli antropologi mengungkapkan bahwa sebelum kata-kata ditemukan, komunikasi terjadi melalui gerakan badan atau bahasa tubuh (*body language*). Sebagai contoh membelalakkan mata atau mengepalkan tangan untuk menyatakan kemarahan, mengangguk untuk menyatakan persetujuan, saling menyentuh untuk menunjukkan perhatian, dan lain sebagainya.

#### **2.1.6.2. Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal yaitu suatu bentuk komunikasi di mana pesan disampaikan secara lisan atau tertulis menggunakan suatu bahasa. Bahasa didefinisikan sebagai seperangkat kata yang disusun secara terstruktur sehingga menjadi kalimat yang mengandung arti. Komunikasi verbal tidak hanya menyangkut komunikasi lisan (berbicara dan mendengar) tetapi juga komunikasi

tertulis (menulis dan membaca). Berdasarkan aktif atau pasifnya peserta komunikasi, bentuk komunikasi verbal dibedakan menjadi dua, yaitu :

#### 1. Berbicara dan menulis

Dalam menyampaikan pesan, berbicara pada umumnya lebih disukai dari pada menulis karena lebih nyaman dan praktis. Namun, tidak semua pesan bisa dengan tepat disampaikan secara lisan. Pesan yang kompleks dan sangat penting umumnya disampaikan menggunakan tulisan. Tulisan untuk tujuan bisnis bisa berupa surat dan laporan.

#### 2. Mendengar dan membaca

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang terjadi dua arah. Namun orang-orang yang terlibat dalam dunia bisnis cenderung lebih suka memperoleh atau mendapatkan informasi dari pada menyampaikannya.

### 2.2. Kinerja Pegawai

#### 2.2.1. Pengertian Kinerja

Menurut Wahjono (2015:94) kinerja adalah proses yang berkesinambungan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengembangkan kinerja individual dan tim serta menyelaraskan kinerja mereka dengan tujuan organisasi. Kinerja yaitu hal utama yang harus ditunjukkan oleh setiap pegawai bila ingin membangun kariernya dengan baik dan mulus, tanpa prestasi kerja yang baik mustahil suatu jenjang karier akan mudah dilalui.

Menurut Bangun (2012:231) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement). Suatu

pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (job standard). Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembandingan (benchmark) atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja

Menurut *Bernardine et al*, dalam Indrastuti (2012:106) menyebutkan bahwa kinerja adalah catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan tertentu akan kegiatan selama periode waktu tertentu.

Menurut Whitmore dalam Uno dan Lamatenggo (2015:60) kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata.

Menurut McDaniel dalam Uno dan Lamatenggo (2015:62) kinerja adalah interaksi antara kemampuan seseorang dengan motivasinya. Dapat ditegaskan bahwa kinerja merupakan penjumlahan antara kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki seseorang.

Menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang harus ditunjukkan oleh setiap atas pekerjaan atau tugas yang telah dilakukan selama periode tertentu dengan syarat-syarat tertentu dalam

pekerjaan yang digunakan untuk mengukur dan mengembangkan kinerja individual dan tim serta menyelaraskan kinerja mereka dengan tujuan organisasi.

### **2.2.2. Penilaian Kinerja**

Menurut Bangun (2012:231) penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai pegawai dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seseorang pegawai termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang pegawai yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.

### **2.2.3. Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (DP3) Pada Universitas Islam Riau**

Beberapa unsur yang dijadikan penilaian kinerja pegawai pada Universitas Islam Riau yaitu:

- a. Kesetiaan yaitu tekad dan kesanggupan, mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
- b. Prestasi Kerja yaitu tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang untuk mengetahui sejauh mana seseorang mencapai prestasi yang diukur atau dinilai.

- c. Tanggung Jawab yaitu kesanggupan seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diserahkan kepadanya dengan baik dan tepat waktu serta berani memikul resiko atau keputusan yang telah diambil.
- d. Ketaatan yaitu kesanggupan seseorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketetapan, peraturan, perundang-undang, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.
- e. Kejujuran yaitu ketulusan hati seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.
- f. Kerjasama yaitu kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- g. Prakarsa yaitu kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah untuk melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen lininya.
- h. Kepemimpinan yaitu kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain (tenaga kerja lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melakukan tugas pokok (Uno dan Lamatenggo, 2015:178).

- i. Pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Penilaian dilakukan oleh pejabat penilai, yaitu atasan langsung pegawai negeri sipil yang dinilai, dengan ketentuan serendah-rendahnya kepala urusan atau pejabat lain yang setingkat dengan itu. Pejabat penilai melakukan Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil yang berada dalam lingkungannya pada akhir bulan Desember tiap-tiap tahun. Jangka waktu penilaian adalah mulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun yang bersangkutan. Nilai pelaksanaan pekerjaan dinyatakan sebagai berikut :

Amat baik	= 91-100	Sedang	= 51-60
Baik	= 76-90	Kurang	= 50 ke bawah
Cukup Baik	= 61-75		

#### 2.2.4. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

- a. Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini yang memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Tujuan lain yaitu sebagian besar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan pada posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian.

#### b. Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan pegawai. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya. Bagi pegawai yang memiliki kinerja rendah yang disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya perlu dilakukan pengembangan yaitu melalui pendidikan dan pegawai yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.

#### c. Pemeliharaan Sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumberdaya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem SDM.

#### d. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan pegawai di masa datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen SDM, pemenuhan secara ilegal manajemen SDM dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

### 2.2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2013:67) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja pegawai maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya :

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality, artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

### 2.3. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama pegawai dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi menurut Redding dan Saborn dalam Arni (2012:65) adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi yang sama tingkatannya dalam

organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Menurut Wahjono (2015:94) kinerja adalah proses yang berkesinambungan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengembangkan kinerja individual dan tim serta menyelaraskan kinerja mereka dengan tujuan organisasi. Kinerja yaitu hal utama yang harus ditunjukkan oleh setiap pegawai bila ingin membangun kariernya dengan baik dan mulus, tanpa prestasi kerja yang baik mustahil suatu jenjang karier akan mudah dilalui.

Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja pegawainya menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk memacu semangat dan keinginan untuk mampu meningkatkan kreativitas dan kinerja dengan baik. Dan sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang buruk maka akan terjalin hubungan yang kurang baik juga, pada akhirnya berdampak pada hasil kinerja yang kurang maksimal.

#### **2. 4. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah, maka dapat diambil hipotesis yaitu : “Diduga ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru.”

## 2. 5. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sarina, Wahjoe Pangestoeti, Rudi Subiyakto	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Siantan Tengah Kabupaten Kepulauan Anambas	Komunikasi Organisasi (X)  Kinerja Pegawai (Y)	Menggunakan penelitian asosiatif dan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Siantan Tengah
2.	Vincentzo Calviny Joski, Yuliani Rahma Putri, Lucy Pujasari Supratman	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Regina Pacis Bogor	Komunikasi Organisasi (X)  Kinerja Karyawan (Y)	Menggunakan Teknik Analisis Linier Regresi Sederhana dengan metode deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Organisasi dan Kinerja Guru du SMA Regina Pacis Bogor
3.	Amelia Dwi Hastuti	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Desa Langenharjo Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo	Komunikasi Organisasi (X)  Kinerja Karyawan (Y)	Menggunakan penelitian Deskriptif kualitatif dan Teknik Analisis Linier Regresi Sederhana	Komunikasi Organisasi Berpengaruh Karyawan di Desa Langenharjo Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo Terhadap Kinerja

## 2. 6. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

### Kerangka Berpikir Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai



Gambar : Kerangka Berpikir Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Universitas Islam Riau Pekanbaru yang berada di Pekanbaru beralamat di Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan.

#### 3.2. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu :

- Komunikasi Organisasi (Variabel X)
- Kinerja Pegawai (Variabel Y)

Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini diuraikan seperti berikut :

**Tabel 3.1**  
**Operasional variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
1.	X = Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi (Katz dan Kahn dalam Arni Muhammad. 2012)	a. Komunikasi ke Bawah b. Komunikasi ke Atas c. Media Komunikasi	– Instruksi Tugas – Pesan – Informasi – Keterbukaan – Timing  – Menawarkan Saran – Informasi Pekerjaan – Menyampaikan Keluhan  – Media sosial (whatsapp) – Nota dinas – Memo	Ordinal

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
2.	Y = Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (Wilson Bangun, 2012)	a. Kesetiaan b. Prestasi Kerja c. Tanggung Jawab d. Ketaatan e. Kejujuran f. Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loyal terhadap Organisasi</li> <li>- Menjaga Nama Baik Organisasi</li> <li>- Kecakapan dan menguasai segala seluk-beluk bidang tugasnya</li> <li>- Mempunyai keterampilan dalam melaksanakan tugasnya</li> <li>- Selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya</li> <li>- Berani memikul risiko dan keputusan yang diambil</li> <li>- Mentaati peraturan Organisasi</li> <li>- Bersedia menerima sanksi jika melanggar peraturan</li> <li>- Menjalankan tugas secara benar dan jujur</li> <li>- Tidak memanipulasi atau merekayasa hasil pekerjaan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan rekan kerja</li> <li>- Bersedia menerima keputusan yang diambil secara sah walaupun tidak sependapat</li> </ul>	Ordinal

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
3.	Y = Kinerja Pegawai	g. Prakarsa h. Kepemimpinan i. Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mampu mengambil keputusan untuk melaksanakan tugas tanpa menunggu perintah dari atasan</li> <li>– Berusaha memberikan saran yang baik dan berguna kepada atasan mengenai pelaksanaan tugas</li> <li>– Mampu mengambil keputusan yang tepat</li> <li>– Bertindak tegas dan tidak memihak</li> <li>– Mampu memimpin dan memotivasi dalam bekerja</li> <li>– Memberikan pelayanan kepada mahasiswa di luar jam kerja (waktu istirahat)</li> <li>– Membantu memberikan pelayanan kepada mahasiswa saat pegawai lain tidak ada</li> </ul>	Ordinal

Sumber : Data Penelitian

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden melalui wawancara dan penelitian lapangan melalui observasi langsung dan daftar kuesioner yang telah dipersiapkan.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk dokumen, laporan penelitian sebelumnya, jurnal, maupun sejarah berdirinya organisasi dan makalah yang berkaitan dengan masalah komunikasi dan kinerja pegawai.

### 3.4. Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek.

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru yang pada tahun 2015 berjumlah 172 orang. Dari jumlah populasi ditetapkan sampel sebanyak 52 orang pegawai administrasi fakultas dengan menggunakan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu berdasarkan masa kerjanya di atas lima tahun.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan metode yang relevan dalam penelitian maka dilakukan menggunakan observasi atau pengamatan, wawancara dan kuesioner.

#### 1. Wawancara

Wawancara yaitu mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan atau staff yang berwenang serta pihak perusahaan dan tenaga kerja yang menjadi responden.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden atau pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan mencatat dokumen-dokumen yang ada pada perusahaan atau organisasi.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif yang membandingkan data yang ada dengan berbagai teori yang mendukung dan bersifat menjelaskan atau menguraikan. Selanjutnya penulis mengambil kesimpulan dan penjas-penjas tersebut.

Untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru, maka digunakan alat analisis regresi linier sederhana dengan tahapan sebagai berikut :

#### 1. Menentukan Persamaan Regresi Linier

Rumus yang digunakan ialah :

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Y = kinerja pegawai

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = komunikasi

$\varepsilon$  = epsilon (variabel lain yang mempengaruhi)

Untuk menghitung nilai variabel *a* dan *b* digunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum Y}{n} - b \frac{\sum X}{n}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

n = jumlah pengamatan (sampel)

X = nilai variabel bebas

Y = nilai variabel terikat

## 2. Menentukan Koefisien Korelasi (r)

Untuk menentukan koefisien korelasi (r) antara variabel X dan Y yaitu angka yang menyatakan tingkat hubungan antar variabel tersebut, maka digunakan analisis korelasi dengan menggunakan rumus :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

## 3. Menentukan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang dihitung dengan rumus:

$$R^2 = \frac{b \{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)\}}{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

## 4. Uji Validitas Dan Realibilitas

- a. Uji validitas berguna untuk mengetahui apabila ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.
- b. Uji realibilitas adalah sejumlah mana hasil atau pengukuran dapat dipercaya. Cara untuk mengukur realibilitas dengan cronbach alfa. Instrumen tersebut dikatakan cukup handal apabila memiliki alfa lebih dari 0,60.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Setuju = Skor 5
- b. Jawaban Setuju = Skor 4
- c. Jawaban Cukup Setuju = Skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju = Skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju = Skor 1



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

#### 4.1. Sejarah Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau atau yang lebih dikenal dengan UIR adalah salah satu universitas yang ada di Kota Pekanbaru, Riau. UIR didirikan oleh Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) pada tanggal 4 September 1962 dan diresmikan Menteri Agama RI yang dituangkan dalam piagam yang ditandatangani pada tanggal 18 April 1963 dan merupakan perguruan tinggi tertua di Riau. UIR didirikan dengan Akta Notaris Syawal Sutan Di atas Nomor 15 Tanggal 30 September 1977 yang merupakan perbaikan Akta Notaris tahun 1962. UIR berasaskan Islam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Perkembangan Universitas Islam Riau mengalami pasang surut dari tahun ke tahun sehingga pada tahun enam puluhan dan tujuh puluhan, perguruan tinggi ini pernah hanya mengelola dua fakultas saja. Kemudian pada tahun delapan puluhan adalah masa jaya Universitas ini sehingga fakultasnya berkembang menjadi tujuh fakultas antara lain Fakultas Hukum, Ekonomi, Pendidikan, Pertanian, Pendidikan Agama Islam, FISIPOL, dan Fakultas Teknik.

Pada awalnya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu areal kampus yang terletak di pusat kota Jalan Prof. Mohd. Yamin, SH Pekanbaru dengan bangunan gedung tingkat II, namun pengembangan kampus tidak sampai disini saja, maka Universitas Islam Riau terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik. Berkat kejelian dan kegigihan Pimpinan Yayasan Pendidikan Islam Riau

maka diusahakan pembelian lahan di Km. 11 Perhentian Marpoyan seluas 65 Ha, dan tepatnya pada tahun 1983 dilaksanakan pembangunan pertama untuk gedung Fakultas Pertanian, sehingga pada tahun itu juga Fakultas Pertanian resmi menempati gedung baru di Perhentian Marpoyan tersebut. UIR tetap berusaha mengembangkan pembangunan gedung, sehingga pada tahun akademis 1990/1991 semua fakultas dilingkungan UIR resmi menempati kampus baru. Lahan yang terletak di Perhentian Marpoyan Km. 11 telah dibangun berbagai bangunan seperti :

1. Gedung Fakultas Hukum
2. Gedung Fakultas Agama Islam
3. Gedung Fakultas Teknik
4. Gedung Fakultas Pertanian
5. Gedung Fakultas Ekonomi
6. Gedung Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan (gedung A,B dan C)
7. Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
8. Gedung Fakultas Psikologi
9. Gedung Fakultas Ilmu Komunikasi
10. Gedung Pasca Sarjana
11. Masjid Kampus
12. Gedung Rektorat
13. Gedung Perpustakaan Universitas dan Fakultas
14. Gedung Kafeteria
15. Mushalla

16. Garase Kendaraan UIR
17. Komplek Perumahan Karyawan dan Dosen UIR
18. Gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa (PKM)
19. Gedung Laboratorium Agroteknologi, Kimia, Biologi, Bahasa, IT
20. Gedung Olahraga Tenis
21. GOR Panahan
22. Hall Volly Indoor
23. Stadion Bola Kaki
24. UIRA Bussiness Centre
25. Rumah Susun Sewa Mahasiswa (Rusunawa)
26. ATM Gallery
27. Telkomsel Digital Corner

Dalam perkembangan selanjutnya Universitas Islam Riau terus mengalami kemajuan dari tahun ke tahun yang dimulai hanya dari satu Fakultas, saat ini UIR telah memiliki sembilan Fakultas dan Program Pascasarjana. Sembilan fakultas yang ada dilingkungan UIR saat ini yaitu :

1. Fakultas Hukum
2. Fakultas Agama Islam
3. Fakultas Pertanian
4. Fakultas Teknik
5. Fakultas Ekonomi
6. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
7. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

8. Fakultas Psikologi
9. Fakultas Ilmu Komunikasi

Sedangkan program Pascasarjana memiliki Program Magister yang terdiri dari :

1. Magister Hukum
2. Magister Agronomi
3. Magister Administrasi Publik
4. Magister Ilmu Politik
5. Magister Manajemen Agribisnis
6. Magister Teknik dan satu Program Doktor, bekerjasama dengan Universitas Utara Malaysia

#### 4.2. Visi dan Misi Universitas Islam Riau

- a. Visi Universitas Islam Riau yaitu “ Menjadikan Universitas Islam Riau yang unggul dan terkemuka di Asia Tenggara pada tahun 2020”.
- b. Misi Universitas Islam Riau :
  - Menyelenggarakan Pendidikan dan Pengajaran yang Berkualitas
  - Menyelenggarakan Penelitian yang Kreatif dan Inovatif untuk Memperkaya Kahasah Ilmu Pengetahuan dan Menciptakan Inovasi Baru
  - Menyelenggarakan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai Tanggung jawab Sosial Kemasyarakatan
  - Menyelenggarakan Dakwah Islamiah dan Pengintegrasian Keislaman dan Ilmu Pengetahuan

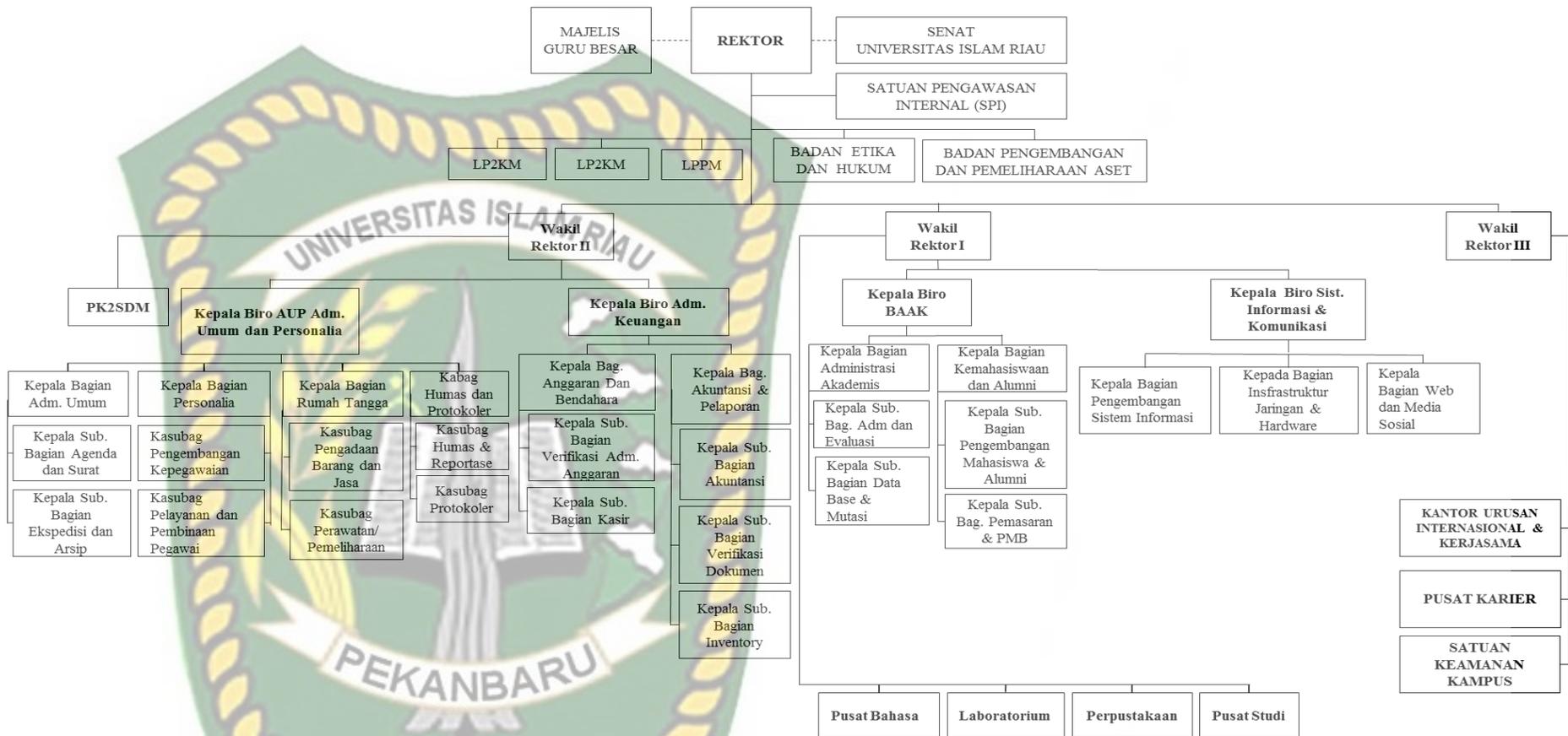
- Menyelenggarakan Manajemen Universitas yang Bersih dan Transparan
- Membangun Kemitraan yang Saling Menguntungkan dengan Perguruan Tinggi, Industri, Masyarakat dan Pemerintah, Baik Lokal, Nasional maupun Internasional

#### 4.3. Tujuan Universitas Islam Riau

- Menghasilkan lulusan yang berdaya saing, berkarakter, bermoral, beretika dan berakhlak serta berintegritas tinggi sesuai dengan tuntutan masyarakat lokal, nasional dan Internasional.
- Menghasilkan inovasi sebagai landasan dalam penyelenggaraan pendidikan serta pengembangan, dan penyebarluasan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni (IPTEKS), untuk mendukung pembangunan daerah, nasional dan Internasional
- Menghasilkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang mampu mendorong potensi sumber daya manusia dan sumber daya alam dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan terutama dalam mengembangkan pola ilmiah pokok yakni **pembangunan wilayah pedesaan dan** meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan Dakwah Islamiyah serta memperkuat daya saing UIR di Asia Tenggara
- Menghasilkan masyarakat madani berlandaskan nilai-nilai keIslaman
- Terwujudnya pengelolaan UIR yang terencana, produktif, efektif, efisien dan akuntabel

4.4. Struktur Organisasi Universitas Islam Riau

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi UIR



Sumber : Universitas Islam Riau, 2018

Tingkat Universitas dipimpin oleh seorang Rektor dan dibantu oleh tiga Wakil Rektor. Adapun Wakil Rektor I bertugas dibidang Akademik, Wakil Rektor II bertugas dibidang Administrasi dan Keuangan dan Wakil Rektor III bertugas dibidang Kemahasiswaan dan Alumni serta Kerjasama. Tugas pimpinan Universitas yaitu :

- a. Menyusun rencana strategis yang memuat sasaran, tujuan dan program Universitas
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan Universitas
- c. Melaksanakan penyelenggaraan fungsi kelembagaan perguruan tinggi dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
- d. Mengelola seluruh kekayaan Universitas dan secara optimal memanfaatkannya untuk kepentingan Universitas
- e. Membimbing dan mengembangkan tenaga akademik dan non akademik yang ditetapkan oleh Universitas
- f. Membina hubungan dengan alumni, lingkungan Universitas dan masyarakat luas
- g. Menyelenggarakan pembukuan Universitas

Di dalam Universitas, Fakultas juga mempunyai seorang pimpinan yaitu Dekan dan dibantu oleh tiga Wakil Dekan yang bertugas untuk :

- a. Merumuskan dan menjabarkan strategi fakultas dalam bentuk kebijakan dan program
- b. Memantau pelaksanaan kebijakan, program dan anggaran yang dikeluarkan Rektor dan Yayasan untuk Fakultas

- c. Menyusun laporan pertanggung jawaban setiap kegiatan fakultas untuk disampaikan kepada Rektor dan Yayasan
- d. Memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, membina tenaga kependidikan, mahasiswa dan tenaga administrasi sesuai visi dan misi Universitas dan Fakultas
- e. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- f. Menyusun program kerja selama masa jabatan



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Identitas Responden

Data yang diperoleh dari penelitian ini diambil dengan cara penyebaran kuesioner pada pegawai administrasi fakultas di Universitas Islam Riau, sebanyak 52 orang yang berasal dari seluruh pegawai administrasi Fakultas UIR yang masa kerjanya diatas lima tahun.

##### 5.1.1 Identitas Berdasarkan Umur

Umur merupakan suatu faktor yang menentukan tingkat kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi kegiatan yang dilakukan sehari-hari, karena dengan umur yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat pemahaman dan analisa responden terhadap pertanyaan dan wawancara yang diajukan terhadap permasalahan penelitian.

Berikut ini akan dijelaskan tingkat umur responden yang dijadikan sebagai responden penelitian sebagai berikut :

**Tabel 5.1**

**Identitas Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah Responden	Persentase %
25-30	12	23,08
31-40	11	21,15
41-50	14	26,92
>50	15	28,85
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas pegawai administrasi Universitas Islam Riau yang berusia >50 tahun sebanyak 15 responden (28,85%), begitu pula usia antara 41-50 tahun yang berjumlah 14 responden (26,92%). Artinya bahwa responden sudah mempunyai banyak pengalaman kerja dan rata-rata sudah bekerja dalam waktu yang cukup lama. Usia antara 25-30 tahun yaitu sebanyak 12 responden (23,08%) usia tersebut menjadi usia produktif untuk lebih giat dan lebih berinovasi dalam bekerja. Dan usia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 11 responden (21,15%).

### 5.1.2 Identitas Berdasarkan Fakultas

Berikut ini akan dijelaskan identitas responden dalam bentuk data nominal yang menjelaskan mengenai Fakultas.

**Tabel 5.2**  
**Identitas Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau**  
**Berdasarkan Fakultas**

Fakultas	Jumlah Responden	Persentase %
FIKOM	6	11,54
Fakultas Hukum	5	9,61
FAI	4	7,7
FKIP	10	19,23
Fakultas Psikologi	3	5,77
Fakultas Pertanian	3	5,77
Fakultas Teknik	9	17,30
Fakultas Ekonomi	6	11,54
FISIPOL	6	11,54
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden paling banyak berasal dari FKIP yaitu sebanyak 10 responden (19,23%), karena FKIP mempunyai tiga gedung dan laboratorium serta mempunyai tujuh prodi sehingga pegawai

administrasi yang bekerja lebih banyak dibanding fakultas lainnya. Beberapa fakultas seperti FIKOM, FEKON dan FISIPOL masing-masing mempunyai jumlah responden yang sama yaitu sebanyak 6 orang (11,54%). Responden pada fakultas hukum sebanyak 5 orang (9,61%). Responden FAI berjumlah 4 orang (7,7%). Responden fakultas psikologi dan fakultas pertanian masing-masing berjumlah paling sedikit yaitu 3 responden (5,77%).

### 5.1.3 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagai data pelengkap penelitian ini, dapat dilihat jenis kelamin responden yang tidak mempengaruhi hasil penelitian namun sebagai pelengkap identitas responden. Untuk mengetahui data mengenai jenis kelamin pegawai administrasi Fakultas UIR dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.3**

**Identitas Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase %</b>
Laki-laki	35	67,30
Perempuan	17	32,7
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 35 orang (67,30%) dan responden pegawai perempuan berjumlah 17 orang (32,7%). Mayoritas pegawai administrasi fakultas dan Ka.TU adalah laki-laki, karena laki-laki cenderung lebih tegas dan tidak bertele-tele dalam memberikan sebuah perintah, saran ataupun kritikan. Pegawai perempuan cenderung lebih komunikatif dalam pemecahan masalah maupun

berinteraksi dengan sesama serta lebih berhati-hati dalam menyampaikan kritik/ memberikan perintah dengan mempertimbangkan kata-kata agar tidak menyinggung perasaan orang lain.

#### 5.1.4 Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden yang merupakan salah satu kriteria yang ditetapkan untuk melihat tingkat analisis dan penjelasan informasi dalam kebutuhan penelitian. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai Administrasi Fakultas Universitas Islam Riau maka dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.4

#### Identitas Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase %
SD	8	15,4
SMP	-	-
SMA	19	36,53
D3	4	7,69
S1	20	38,46
S2	1	1,92
S3	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau relatif lebih baik karena sebanyak 20 responden (38,46%) sudah berpendidikan S1 bahkan ada yang menamatkan pendidikan sampai S2. Tingkat pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi pegawai dalam berkomunikasi baik dengan rekan kerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, karena semakin tinggi tingkat

pendidikan maka semakin baik pekerjaan serta wawasan yang didapatkan. Responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 4 orang (7,69%). Namun masih ada pegawai dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 19 responden (36,53%) dan tingkat pendidikan SD sebanyak 8 responden (15,4%) bekerja pada bagian kebersihan.

### 5.1.5 Identitas Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja merupakan suatu ukuran dan menjadi hal pokok yang penting dalam menjalani kegiatan organisasi. Hal tersebut disebabkan masa kerja merupakan suatu pertimbangan seseorang dalam mengetahui dan berpengalaman untuk melaksanakan tugas-tugas yang dihadapi oleh seorang pegawai. Untuk mengetahui data mengenai masa kerja dari masing-masing responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.5**  
**Identitas Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau**  
**Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase %
5-10 tahun	18	34,62
11-15 tahun	6	11,54
16-20 tahun	4	7,69
21-25 tahun	10	19,23
26-30 tahun	10	19,23
>30 tahun	4	7,69
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masa kerja pegawai administrasi Universitas Islam Riau terbanyak yaitu dengan masa kerja antara 5-10 tahun berjumlah 18 orang responden (34,62%), karena pada kurun waktu tersebut

pegawai belum begitu merasa jenuh dan masih bersemangat dalam bekerja. Masa kerja dengan jumlah responden yang sama yaitu sebanyak yaitu 10 orang (19,23%) adalah pada masa kerja antara 21-25 tahun dan 26-30 tahun. Sebanyak 6 responden (11,54%) pada masa kerja antara 11-15 tahun. Dan masa kerja dengan jumlah responden yang sama yaitu sedikitnya 4 orang (7,69%) adalah pada masa kerja antara 16-20 tahun dan >30 tahun. Masa kerja >30 tahun adalah waktu yang cukup lama, maka dari itu responden pada masa kerja tersebut cenderung lebih sedikit.

## **5.2. Analisis Komunikasi Organisasi**

Komunikasi dibutuhkan seseorang untuk saling berinteraksi dengan yang lain, karena komunikasi merupakan pengaruh dan alat dalam aktivitas manusia. Menurut Katz dan Kahn dalam Arni (2012:65) komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi.

Untuk membahas variabel ini digunakan dimensi antara komunikasi vertikal ke bawah dan komunikasi vertikal ke atas. Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai komunikasi organisasi.

### **5.2.1. Analisis Komunikasi Vertikal ke Bawah**

Komunikasi vertikal ke bawah adalah pesan yang mengalir dari atasan ke bawahan atau dari tingkat yang lebih tinggi kepada tingkat yang lebih rendah. Komunikasi dari atas ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan.

Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Indikator yang digunakan untuk mengukur instruksi tugas, pesan, informasi, keterbukaan dan timing. Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai komunikasi vertikal ke bawah.

#### 5.2.1.1. Instruksi Tugas Dari Atasan

Sebuah instruksi yang dikeluarkan oleh pihak pimpinan sangat menentukan keberhasilan seorang pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, karena apabila instruksi pekerjaan disampaikan secara jelas maka pegawai akan lebih mudah dan terarah dalam melaksanakan tugasnya sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi atau pimpinan dapat terlaksana dan terselesaikan dengan baik dan efektif. Adapun instruksi tugas yang diberikan seperti memberi petunjuk dan penjelasan mengenai prosedur kerja dan berhubungan dengan pengalaman kerja dan keterampilan pegawai.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai instruksi tugas pada Universitas Islam Riau dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.6**

#### Tanggapan Responden Mengenai Instruksi Tugas Dari Atasan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Jelas	16	30,8
Jelas	25	48,0
Cukup Jelas	11	21,2
Tidak Jelas	-	-
Sangat Tidak Jelas	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa atasan dalam memberikan instruksi tugas sudah baik, artinya bahwa instruksi tugas bisa dipahami oleh bawahan karena sebanyak 25 responden (48,0%) menyatakan jelas. Sebanyak 16 responden (30,8%) yang menyatakan sangat jelas, yang berarti bahwa responden sangat paham mengenai instruksi yang diberikan. Sebanyak 11 responden (21,2%) menyatakan cukup baik.

#### 5.2.1.2. Pesan dari Atasan kepada Bawahan

Pesan yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan harus dapat menjelaskan mengenai tujuan aktivitas bagaimana kaitannya dengan yang lain dalam organisasi. Adapun pesan kerja yang disampaikan seperti deskripsi tugas, perintah pelaksanaan kerja, prosedur atau program pelatihan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai pesan kerja pada Universitas Islam Riau dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.7**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Pesan dari Atasan ke Bawahan**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	17	32,7
Setuju	28	53,8
Cukup Setuju	7	13,5
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas hasil tanggapan responden mengenai pesan kerja dari atasan ke bawahan pada Universitas Islam Riau dalam kategori baik, artinya

bahwa atasan memberikan pesan kerja kepada bawahan sudah jelas dan dapat dipahami oleh bawahan karena sebanyak 27 responden (51,9%) menyatakan setuju. Sebanyak 17 responden (32,7%) yang menyatakan sangat setuju dan paham mengenai pesan kerja yang disampaikan oleh atasan. Sebanyak 7 responden (13,5%) menyatakan cukup setuju. Dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 27 orang (51,9%) menyatakan setuju. Ini artinya bahwa responden bisa memahami isi pesan kerja yang disampaikan oleh atasan ke bawahan dan pegawai akan mudah menyelesaikan tugas tersebut dengan baik. Namun ada yang menyatakan sangat tidak setuju, hal itu kemungkinan terjadi karena responden kurang mengerti tentang pesan kerja yang disampaikan atasan.

#### **5.2.1.3. Informasi dari Atasan ke Bawahan**

Informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan, kebiasaan dan data-data yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional. Informasi yang diberikan yaitu seperti perubahan jadwal atau peraturan dalam organisasi dan info yang berguna dalam mengerjakan tugas.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai informasi pada Universitas Islam Riau dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.8

**Tanggapan Responden Mengenai Informasi  
dari Atasan ke Bawahan**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	12	23,1
Setuju	35	67,3
Cukup Setuju	5	9,6
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai informasi dari atasan ke bawahan pada Universitas Islam Riau dalam kategori baik, dimana mayoritas pegawai menyatakan setuju yaitu sebanyak 34 responden (65,4%) sehingga proses komunikasi antar pimpinan dengan pegawai dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Sebanyak 12 responden (23,1%) menyatakan sangat setuju, yang berarti bahwa responden sangat paham tentang informasi tersebut dan dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Sebanyak 5 responden (9,6%) menyatakan cukup setuju.

#### **5.2.1.4. Keterbukaan Antara Atasan ke Bawahan**

Seorang pimpinan yang memiliki komunikasi yang baik dan keterbukaan dalam bekerja kepada bawahannya mampu mendengarkan masalah dan keluhan yang dihadapi oleh bawahannya. Keterbukaan maksudnya adalah interaksi antara atasan dan bawahan. Atasan dapat menerima keluhan ataupun kritikan dan bawahan dapat menyampaikan saran ataupun keluhan tentang pekerjaan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keterbukaan antara pimpinan dan bawahan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan**  
**Antara Atasan ke Bawahan**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	24	46,2
Setuju	26	50,0
Cukup Setuju	2	3,8
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa adanya keterbukaan dalam komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan bawahan dalam kategori baik, karena sebanyak 26 responden (50,0%) menyatakan setuju. Komunikasi yang terjalin dengan efektif mampu mendorong pegawai untuk tidak segan dalam menyampaikan hal apapun yang berkaitan dengan pekerjaan dalam rangka pengembangan organisasi sehingga komunikasi yang terjadi dapat membantu pegawai dalam mengatasi masalah dengan baik dan efektif. Sebanyak 24 responden (46,2%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 responden (3,8%) menyatakan cukup setuju. Keterbukaan terjadi karena seringnya interaksi antara atasan dan bawahan baik dengan saling bertegur sapa ataupun membahas masalah pekerjaan masing-masing pada waktu senggang atau jam istirahat.

### 5.2.1.5. Timing atau Waktu Penyampaian Pesan dari Atasan ke Bawahan

Waktu terjadinya komunikasi haruslah dapat diperhatikan dengan baik oleh pimpinan ataupun pegawai agar komunikasi berupa informasi yang disampaikan dapat berjalan dengan baik dan efektif. Waktu juga mempengaruhi makna terhadap suatu pesan. Komunikasi jauh lebih efektif apabila komunikasi antara pegawai dengan atasan terjadi pada saat jam kerja ataupun pada waktu tidak bekerja hal yang dibicarakan hanya seputar kesalahan dalam pekerjaan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai timing atau waktu penyampaian pesan dapat dilihat tabel berikut :

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan Responden Mengenai Timing atau Waktu Penyampaian Pesan dari Atasan ke Bawahan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	38,5
Setuju	28	53,8
Cukup Setuju	4	7,7
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai timing atau waktu penyampaian pesan dari atasan ke bawahan pada Universitas Islam Riau sebanyak 28 responden (53,8%) menyatakan setuju dan 20 responden (38,5%) menyatakan sangat setuju, yang berarti bahwa responden memahami kapan menyampaikan pesan pada waktu yang sesuai dengan isi pesan, karena jika tidak sesuai pada waktunya maka pegawai akan terlambat mengetahui informasi dari pesan tersebut dan sebanyak 4 responden (7,7%) menyatakan cukup setuju.

## 5.2.2. Analisis Komunikasi Vertikal Ke Atas

Komunikasi vertikal ke atas yaitu komunikasi dari bawahan ke atasan. Komunikasi tipe ini umumnya bertujuan untuk melakukan kegiatan prosedural yang sudah merupakan bagian dari struktur organisasi. Bentuknya antara lain menawarkan saran ke atasan, memberikan informasi pekerjaan yang sedang berlangsung ke atasan dan menyampaikan keluhan.

### 5.2.2.1. Bawahan Menawarkan Saran Yang Relevan Kepada Atasan

Saran dan ide yang ditawarkan oleh bawahan kepada pimpinan sangat dipengaruhi oleh sikap saat menyampaikan informasi. Apabila sikap pimpinan saat menyampaikan informasi kurang baik maka saran dan ide yang diberikan oleh pegawai juga akan kurang baik. Hal ini juga berkaitan dengan kemampuan pimpinan dalam berkomunikasi.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai saran yang ditawarkan kepada atasan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden Mengenai Menawarkan Saran**  
**Yang Relevan Kepada Atasan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	19	36,5
Setuju	28	53,8
Cukup Setuju	5	9,6
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa menawarkan saran yang relevan kepada atasan dalam kategori baik karena 28 responden (53,8%) menyatakan setuju dan sebanyak 19 responden (36,5%) menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden sudah berusaha dan bersungguh-sungguh dalam memberikan saran yang relevan dengan permasalahan ataupun tugas yang sedang dibahas. Dan sebanyak 5 responden (9,6%) menyatakan cukup setuju.

#### 5.2.2.2. Memberitahukan Informasi Pekerjaan Yang Sedang Berlangsung Kepada Atasan

Informasi mengenai berbagai pekerjaan merupakan suatu acuan dari organisasi untuk pegawainya dalam melaksanakan berbagai kegiatan atau pekerjaan karena dengan demikian pegawai menjadi tahu apa yang menjadi tujuan dari program organisasi bagi kelangsungan sebuah organisasi. Pada akhirnya pegawai merasa keberadaannya di organisasi dianggap.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai memberitahukan informasi pekerjaan yang sedang berlangsung kepada atasan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.12**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Memberitahukan Informasi Pekerjaan Yang Sedang Berlangsung Kepada Atasan**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	11	21,2
Setuju	31	59,6
Cukup Setuju	5	9,6
Tidak Setuju	5	9,6
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden mengenai memberitahukan informasi pekerjaan yang sedang berlangsung kepada atasan pada Universitas Islam Riau adalah dalam kategori baik, karena sebanyak 31 responden (59,6%) menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden (21,2%) menyatakan sangat setuju, responden beranggapan bahwa hal itu dapat membantu atasan dalam memantau bawahan dalam mengerjakan tugas dan membantu bila ada permasalahan dalam tugas tersebut. Sehingga atasan dapat langsung mengetahui letak permasalahan atau kesulitan yang sedang dialami oleh bawahannya dan dapat langsung membahas atau mencari solusi dari masalah tersebut. Sebanyak 5 responden (9,6%) menyatakan cukup setuju. Namun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 5 orang (9,6%), karena menurut responden hal tersebut tidak perlu dilakukan dan akan memberitahukan kepada atasan saat pekerjaan tersebut sudah selesai.

#### **5.2.2.3. Bawahan Menyampaikan Keluhan Kepada Atasan**

Menyampaikan keluhan merupakan salah satu contoh komunikasi antar pegawai terhadap pimpinannya baik itu kritik, masukan, saran ataupun keluhan. Organisasi dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pegawai baik tertulis maupun secara langsung.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai menyampaikan keluhan kepada atasan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.13**  
**Tanggapan Responden Mengenai Bawahan Menyampaikan Keluhan**  
**Kepada Atasan**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	8	15,4
Setuju	27	51,9
Cukup Setuju	5	9,6
Tidak Setuju	10	19,2
Sangat Tidak Setuju	2	3,8
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dan 8 responden (15,4%) menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden setuju untuk menyampaikan keluhan kepada atasan agar atasan dapat mengetahui kesulitan yang sedang dialami oleh bawahannya dan dapat membantu dengan bersama-sama mencari solusi dari permasalahan tersebut. Sebanyak 5 responden (9,6%) menyatakan cukup setuju. Namun tidak semua responden berpendapat yang sama, karena sebanyak 10 responden (19,2%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (3,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini bisa saja terjadi karena responden segan atau takut untuk memberitahukan keluhannya kepada atasan, karena kurangnya interaksi antara atasan dan bawahan. Alasan lain yaitu responden tidak terlalu memikirkan keluhan tersebut dan bisa mengatasinya sendiri.

### 5.2.3. Analisis Media Komunikasi

Media komunikasi yaitu alat yang digunakan dalam berkomunikasi, salah satu media tertulis yang sering digunakan pada saat ini yaitu melalui media sosial seperti whatsapp karena efisien waktu, mudah dan cepat dalam berkomunikasi.

Selain itu, salah satu media tertulis yang digunakan dalam organisasi yaitu seperti memo dan nota dinas.

### 5.2.3.1. Media Sosial (Whatsapp)

Penggunaan media sosial seperti whatsapp pada saat ini sering digunakan dalam berinteraksi dan berkomunikasi termasuk di dalam organisasi karena tidak membutuhkan waktu lama dalam mengirim dan menerima pesan juga panggilan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai berkomunikasi melalui media sosial (whatsapp) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan Responden Mengenai Berkomunikasi**  
**Melalui Media Sosial (Whatsapp)**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	5,8
Setuju	23	44,2
Cukup Setuju	8	15,4
Tidak Setuju	15	28,8
Sangat Tidak Setuju	3	5,8
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju karena sebanyak 23 responden (44,2%) menyatakan setuju dan sebanyak 3 responden (5,8%) menyatakan sangat setuju. Responden setuju bahwa dengan menggunakan media sosial (Whatsapp) lebih mudah dan cepat dalam berbagi informasi atau pesan dan lebih efisien waktu, karena bisa menghubungi melalui pesan singkat (*Chatting*), panggilan suara maupun panggilan video. Sehingga pegawai dapat menghubungi dan menerima informasi dengan cepat dan tidak meninggalkan pekerjaan dalam waktu yang lama. Sebanyak 8 responden (15,4%)

menyatakan cukup setuju. Dalam hal ini terdapat responden yang menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 15 responden (28,8%) dan 3 responden (5,8%) menyatakan sangat tidak setuju, karena kurang jelasnya informasi yang di dapat melalui media sosial (whatsapp) dan beberapa responden tidak memiliki aplikasi tersebut.

### 5.2.3.2. Nota Dinas

Nota dinas yaitu alat komunikasi atau surat resmi yang dibuat oleh atasan ke bawahan atau bawahan ke atasan atau setingkat yang berisikan perintah atau pelaksanaan tugas, laporan, pemberitahuan, ataupun permintaan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai memberikan perintah melalui nota dinas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Perintah**  
**Melalui Nota Dinas**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	11,5
Setuju	29	55,8
Cukup Setuju	11	21,2
Tidak Setuju	6	11,5
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai memberikan perintah melalui nota dinas pada Universitas Islam Riau sebanyak 6 responden (11,5%) menyatakan sangat setuju. Mayoritas responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 29 responden (55,8%) dan sebanyak 11 responden (21,2%)

menyatakan cukup setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian perintah ataupun permintaan yang masih berhubungan dengan pekerjaan melalui nota dinas masih sangat dibutuhkan oleh pegawai dan merupakan surat resmi yang dikeluarkan di dalam organisasi. Sebanyak 6 responden (11,5%) menyatakan tidak setuju, hal ini bisa saja terjadi karena responden tersebut merupakan pegawai di bagian kebersihan dll.

### 5.2.3.3. Memo

Memo merupakan surat atau catatan yang dibuat untuk keperluan dalam kantor atau organisasi. Memo dapat disampaikan secara horizontal dan vertikal, antara sesama rekan kerja ataupun antara atasan ke bawahan dan juga sebaliknya.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai informasi yang disampaikan melalui memo dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Informasi Melalui Memo**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	7,7
Setuju	18	34,6
Cukup Setuju	14	26,9
Tidak Setuju	14	26,9
Sangat Tidak Setuju	2	3,8
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai memberikan informasi melalui memo pada Universitas Islam Riau sebanyak 4 responden (7,7%) menyatakan sangat setuju dan tanggapan terbanyak yaitu 18 responden (34,6%) menyatakan setuju dan sebanyak 14 responden (26,9%)

menyatakan cukup setuju, karena dalam membuat memo tidak membutuhkan waktu lama dan dapat langsung diberikan kepada atasan atau bawahan sehingga urusan yang mendesak dapat langsung diselesaikan. Selain itu, beberapa responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 14 responden (26,9%) dan 2 responden (3,8%) menyatakan sangat tidak setuju, karena responden tidak membuat memo, tetapi langsung menyampaikan urusan kerja tersebut kepada atasan, bawahan ataupun ke sesama rekan kerja.

Berdasarkan deskripsi variabel komunikasi organisasi vertikal di atas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden pada Universitas Islam Riau sebagai berikut :

**Tabel 5.17**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Organisasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru**

No	Komunikasi Organisasi (X)	Skor Jawaban					Total skor
		5	4	3	2	1	
1.	Instruksi atasan kepada bawahan dalam mengerjakan tugas	16	25	11	-	-	213
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	-	-	
2.	pesan yang disampaikan atasan kepada bawahan	17	28	7	-	-	218
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>85</b>	<b>112</b>	<b>21</b>	-	-	
3.	Informasi yang disampaikan atasan kepada bawahan	12	35	5	-	-	215
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>60</b>	<b>140</b>	<b>15</b>	-	-	
4.	Keterbukaan atasan kepada bawahan mengenai komunikasi dan tugas	24	26	2	-	-	230
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>120</b>	<b>104</b>	<b>6</b>	-	-	
5.	Waktu penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan	20	28	4	-	-	224
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>12</b>	-	-	

No	Komunikasi Organisasi (X)	Skor Jawaban					Total skor
	Indikator	5	4	3	2	1	
6.	Bawahan memberikan saran kepada atasan	19	28	5	-	-	222
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>95</b>	<b>112</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
7.	Bawahan menyampaikan informasi pekerjaan yang sedang berlangsung kepada atasan	11	31	5	5	-	205
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>55</b>	<b>125</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	
8.	Bawahan menyampaikan keluhan kepada atasan mengenai tugas	8	27	5	10	2	185
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>40</b>	<b>108</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	
9.	Komunikasi melalui media sosial (whatsapp)	3	23	8	15	3	164
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>15</b>	<b>92</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	
10.	Komunikasi/ memberikan perintah melalui nota dinas	6	29	11	6	-	191
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>30</b>	<b>116</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	
11.	Memberikan perintah/informasi melalui memo	4	18	14	14	2	164
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	
<b>Total Bobot Nilai</b>							<b>2231</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas mengenai rekapitulasi komunikasi organisasi vertikal pada Universitas Islam Riau dapat dilihat jumlah total skor sebesar 2231. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maksimal} = 11 \times 5 \times 52 = 2860$$

$$\text{Nilai Minimal} = 11 \times 1 \times 52 = 572$$

Untuk mencari nilai koefisien yaitu sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2860 - 572}{5} = 457,6 \text{ (dibulatkan 458)}$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi Komunikasi Organisasi Vertikal pada Universitas Islam Riau dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Setuju	= 2404 s/d 2889
Setuju	= 1946 s/d 2404
Cukup Setuju	= 1488 s/d 1946
Tidak Setuju	= 1030 s/d 1488
Sangat Tidak Setuju	= 572 s/d 1030

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa komunikasi organisasi vertikal pada Universitas Islam Riau dalam kategori setuju dengan nilai total skor **2231** berada diantara nilai **1946 s/d 2404**. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi vertikal baik sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

### 5.3. Analisis Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan, usaha dan juga kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya atau dengan kata lain yaitu kemampuan dalam menjalankan tugas dan standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh organisasi kepada masing-masing pegawai.

#### 5.3.1. Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksudkan adalah tekad dan kesanggupan, setia kepada organisasi serta menjaga nama baik dari organisasi tersebut.

##### 5.3.1.1. Loyal Terhadap Organisasi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai loyal terhadap organisasi maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.18

**Tanggapan Responden Mengenai Loyal Terhadap Organisasi**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	29	55,8
Setuju	22	42,3
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	1	1,9
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas diketahui bahwa loyal terhadap organisasi dalam kategori sangat baik, karena mayoritas responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 29 responden (55,8%) dan sebanyak 22 responden (42,3%) menyatakan setuju. Loyal adalah salah satu cara menunjukkan kesetiaan terhadap organisasi, salah satu caranya adalah bekerja dengan bersungguh-sungguh dan memakai seluruh keahlian serta keterampilan dalam bekerja. Pegawai administrasi UIR memiliki sikap loyalitas yang tinggi, hal itu bisa diketahui melalui tanggapan responden di atas yaitu sebagian besar menyatakan sangat setuju. Namun ada satu responden (1,9%) menyatakan tidak setuju, kemungkinan hal ini terjadi karena responden tidak mengetahui arti dari loyal tersebut.

**5.3.1.2. Menjaga Nama Baik Organisasi**

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai menjaga nama baik organisasi maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.19

## Tanggapan Responden Mengenai Menjaga Nama Baik Organisasi

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	43	82,7
Setuju	9	17,3
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa menjaga nama baik organisasi dalam kategori yang sangat baik karena sebanyak 43 responden (82,7%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 9 responden (17,3%) menyatakan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai administrasi Universitas Islam Riau memiliki rasa kesetiaan yang tinggi terhadap organisasi, salah satunya adalah dengan menjaga nama baik organisasi. Cara yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan tugasnya dengan bersungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dan setiap orang yang berada di sekitar organisasi yaitu Universitas Islam Riau Pekanbaru. Nama baik inilah yang akan menciptakan kepercayaan di kalangan masyarakat, publik dan partner kerja.

### 5.3.2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja yaitu hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pada umumnya prestasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan dari seorang pegawai yang bersangkutan.

### 5.3.2.1. Kecakapan dan Menguasai Bidang Tugasnya

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecakapan dan menguasai segala seluk-beluk bidang tugasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.20**

**Tanggapan Responden Mengenai Kecakapan dan Menguasai Bidang Tugas**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	19	36,5
Setuju	29	55,8
Cukup Setuju	3	5,8
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kecakapan dan menguasai bidang tugasnya dalam kategori baik karena sebanyak 19 responden (36,5%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 29 responden (55,8%) menyatakan setuju. Kecakapan harus dimiliki oleh setiap pegawai karena dengan adanya kecakapan maka pegawai akan menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya, tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini membuktikan bahwa kecakapan menentukan kualitas kerja pegawai dalam bekerja. Pegawai administrasi UIR memiliki kecakapan dalam tugasnya masing-masing sehingga pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Sebanyak 3 responden (5,8%) menyatakan cukup setuju dan 1 responden (1,9%) menyatakan sangat tidak setuju, kemungkinan responden belum paham tentang kecakapan tersebut.

### 5.3.2.2. Keterampilan Dalam Melaksanakan Tugas

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keterampilan dalam melaksanakan tugas maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan**  
**Dalam Melaksanakan Tugas**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	61,5
Setuju	19	36,5
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai keterampilan dalam melaksanakan tugas sebanyak 32 responden (61,5%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 19 responden (36,5%) menyatakan setuju, karena keterampilan harus dimiliki oleh setiap pegawai. Keterampilan dasar yang dimiliki pegawai dalam bekerja harus selalu dilatih secara terus menerus agar pegawai mampu berprestasi dan sukses dalam bekerja. Pegawai administrasi UIR memiliki keterampilan dalam bekerja seperti pengetahuan yang memadai, keterampilan berkomunikasi dan keterampilan dalam pemecahan masalah mengenai pekerjaan. Dengan adanya keterampilan maka pegawai bisa mengerjakan tugas dengan cara ataupun inovasi yang dimiliki dan hal itu sangat membantu pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Namun ada satu responden (1,9%) menyatakan sangat tidak setuju, hal ini bisa saja terjadi karena responden tidak begitu paham mengenai keterampilan dan bekerja pada

bidang yang tidak terlalu membutuhkan keterampilan, seperti pada bagian kebersihan dan lain-lain.

### 5.3.3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan hal yang menjadi beban seseorang dalam pekerjaan dan merupakan hal terpenting bagi pegawai terutama terkait dengan pekerjaan. Rasa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan yang dimaksud adalah kewajiban bagi seorang pegawai setelah melakukan pekerjaan tersebut.

#### 5.3.3.1. Menyelesaikan Tugas Dengan Baik Dan Tepat Waktu

Menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu maksudnya adalah menggunakan waktu seefisien dan seefektif mungkin untuk mencapai hasil yang maksimal.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.22**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Menyelesaikan Tugas Dengan Baik dan Tepat Waktu**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	21	40,4
Setuju	30	57,7
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu sebanyak 21 responden (40,4%) menyatakan sangat setuju dan mayoritas responden sebanyak 30 responden

(57,7%) menyatakan setuju, karena setiap pegawai pasti ingin mendapatkan tempat terbaik dalam bekerja dan tentunya disiplin waktu. Untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, pegawai harus memahami tugas yang diberikan, melakukan evaluasi dan meminta pendapat kepada atasan tentang pekerjaan tersebut. Sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pegawai administrasi UIR mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi, hal ini diketahui melalui tanggapan responden di atas dan dapat menyelesaikan tugas sesuai pada waktu yang telah ditentukan. Namun ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, karena bisa saja responden yang bekerja tersebut mempunyai pekerjaan yang diselesaikan tanpa adanya jadwal tertentu.

#### 5.3.3.2. Berani Memikul Risiko dan Keputusan yang Diambil

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai berani memikul risiko dan keputusan yang diambil maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.23**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Berani Memikul Risiko dan Keputusan yang Diambil**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	19	36,5
Setuju	31	59,6
Cukup Setuju	1	1,9
Tidak Setuju	1	1,9
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai berani memikul risiko dan keputusan yang diambil dalam kategori baik, karena

sebanyak 19 responden (36,5%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 31 responden (59,6%) menyatakan setuju. Pegawai administrasi UIR mempunyai sikap tanggung jawab yang tinggi, hal itu dapat dilihat dari tanggapan responden di atas, bahwa mayoritas responden menyatakan setuju yaitu sebesar 59,6%. Setiap pegawai harus mempunyai rasa tanggung jawab dan berani memikul risiko dari keputusan yang diambil. Semakin besar risiko dan keputusan yang diambil maka semakin besar pula hasilnya dan membuat pegawai menjadi profesional dalam bekerja. Dengan begitu pegawai akan lebih percaya diri dalam pengambilan keputusan yang efektif dalam setiap pekerjaannya. Selain itu, ada responden yang menyatakan cukup setuju dan tidak setuju, yaitu masing-masing satu responden, hal ini kemungkinan terjadi karena responden kurang mempunyai sikap tanggung jawab dan belum bisa untuk mengambil keputusan sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### **5.3.4. Ketaatan**

Ketaatan merupakan kepatuhan seseorang terhadap peraturan yang berlaku dalam rangka untuk bekerja lebih maksimal. Pegawai yang baik dan teladan merupakan pegawai yang taat akan peraturan serta ketentuan yang ditetapkan oleh organisasi. Peraturan yang telah dibuat untuk membelajarkan organisasi bagaimana menerapkan disiplin yang baik dan dapat membuat pegawai takut untuk melanggar peraturan yang telah dibuat.

##### **5.3.4.1. Mentaati Peraturan Organisasi**

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mentaati peraturan organisasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.24

**Tanggapan Responden Mengenai Mentaati Peraturan Organisasi**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	35	67,3
Setuju	17	32,7
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui mentaati peraturan organisasi dalam kategori yang sangat baik karena sebanyak 35 responden (67,3%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 17 responden (32,7%) menyatakan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai administrasi UIR sangat disiplin dalam mentaati peraturan organisasi seperti berpakaian yang sopan, bekerja sesuai dengan jam operasional, bersikap profesional dalam bekerja, bersikap jujur, tertib, melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, bertanggung jawab, tidak merokok di lingkungan UIR dan lain-lain. Dengan mentaati peraturan berarti pegawai ikut meningkatkan kinerja UIR agar terciptanya visi dan misi serta tujuan bersama.

**5.3.4.2. Bersedia Menerima Sanksi Apabila Melanggar Peraturan**

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.25

**Tanggapan Responden Mengenai Bersedia Menerima Sanksi  
Apabila Melanggar Peraturan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	22	42,3
Setuju	30	57,7
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan dalam kategori baik karena sebanyak 22 responden (42,3%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 30 responden (57,7%) menyatakan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai administrasi UIR memiliki sikap tanggung jawab yang tinggi karena setuju untuk menerima sanksi apabila melanggar peraturan organisasi. Sanksi yang diberikan tergantung dari pelanggaran yang dilakukan. Sanksi awal yang diberikan berupa peringatan ringan agar pegawai mengetahui dengan jelas tentang perilaku yang diharuskan dan akibat dari pelanggaran tersebut. Beberapa contoh pelanggaran seperti kurang disiplin, terlambat datang bekerja dan merokok di lingkungan organisasi.

### 5.3.5. Kejujuran

Kejujuran merupakan hal terpenting yang harus dimiliki seorang pegawai dan merupakan perasaan untuk mengungkapkan dan mengerjakan tugas dengan sebenar-benarnya.

### 5.3.5.1. Menjalankan Tugas Secara Benar Dan Jujur

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kejujuran dengan menjalankan tugas secara benar dan jujur maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.26**  
**Tanggapan Responden Mengenai Menjalankan Tugas Secara Benar dan Jujur**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	36	69,2
Setuju	16	30,8
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai menjalankan tugas secara benar dan jujur dalam kategori yang sangat baik karena sebanyak 36 responden (69,2%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 16 responden (30,8%) menyatakan setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai administrasi UIR sangat bersungguh-sungguh dalam bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan serta bersikap jujur dalam pekerjaannya seperti tidak memanipulasi hasil pekerjaan, memberikan informasi secara benar kepada pihak lain dan tidak menyalahgunakan informasi untuk mencari keuntungan bagi diri sendiri atau untuk orang lain.

### 5.3.5.2. Tidak Memanipulasi Hasil Pekerjaan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tidak memanipulasi hasil pekerjaan maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.27

**Tanggapan Responden Mengenai Tidak Memanipulasi Hasil Pekerjaan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	44,2
Setuju	27	52,0
Cukup Setuju	1	1,9
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai tidak memanipulasi hasil pekerjaan adalah dalam kategori baik karena sebanyak 23 responden (44,2%) menyatakan sangat setuju dan mayoritas responden sebanyak 27 responden (52,0%) menyatakan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai administrasi UIR memiliki tingkat kejujuran yang tinggi karena pegawai mengerjakan tugas dengan jujur, cermat dan bersungguh-sungguh. Dengan tidak memanipulasi hasil kerja maka pegawai akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan kemampuan dan seperti yang diharapkan. Selain itu, ada 1 Responden (1,9%) yang menyatakan cukup setuju ada satu responden atau sekitar 1,9% yang menyatakan sangat tidak setuju, hal ini bisa saja terjadi karena responden tidak mengerjakan pekerjaan yang bisa dimanipulasi, atau juga responden kurang mengetahui maksud dari manipulasi tersebut.

### 5.3.6. Kerjasama

Kerjasama sangat diperlukan di dalam instansi atau organisasi agar tujuan organisasi yang sudah ditargetkan itu dapat dengan mudah dicapai. Dengan kata lain melalui kerjasama dalam tim kerja menjadi sebuah kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kinerja dan prestasi kerja.

### 5.3.6.1. Mampu Berkomunikasi Dengan Rekan Kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mampu berkomunikasi dengan pegawai lain maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.28**  
**Tanggapan Responden Mengenai Mampu Berkomunikasi Dengan Rekan Kerja**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	24	46,2
Setuju	28	53,8
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai mampu berkomunikasi dengan rekan kerja dalam kategori baik karena sebanyak 24 responden (46,2%) menyatakan sangat setuju dan mayoritas responden sebanyak 28 responden (53,8%) menyatakan setuju. Hal ini berarti bahwa pegawai mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja. Komunikasi tentu sangat diperlukan di dalam hubungan berorganisasi karena dengan adanya komunikasi diantara pegawai maka hubungan kerjasama akan terjalin semakin baik dan dengan berkomunikasi yang baik akan menciptakan suasana yang nyaman bagi pegawai dalam bekerja.

### 5.3.6.2. Bersedia Menerima Keputusan Walaupun Tidak Sependapat

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bersedia menerima keputusan walaupun tidak sependapat maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.29

**Tanggapan Responden Mengenai Bersedia Menerima Keputusan  
Walaupun Tidak Sependapat**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	9,6
Setuju	27	52,0
Cukup Setuju	10	19,2
Tidak Setuju	9	17,3
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bersedia menerima keputusan walaupun tidak sependapat dalam kategori baik karena mayoritas responden yaitu sebanyak 27 responden (52,0%) menyatakan setuju dan 5 responden (9,6%) menyatakan sangat setuju. Setiap pegawai pasti memiliki pendapat yang berbeda dengan pegawai lain, baik dalam hal pekerjaan ataupun dalam pemecahan masalah. Oleh karena itu dibutuhkan solusi dari perbedaan pendapat ini seperti mengadakan musyawarah mengenai masalah tersebut hingga mendapatkan keputusan yang terbaik walaupun masih ada beberapa pihak yang belum sependapat tetapi dapat menerima keputusan tersebut dengan ikhlas dan dapat melaksanakan hasil keputusan tersebut dengan sebaik-baiknya serta bertanggung jawab. Selain itu juga sebanyak 10 responden (19,2%) menyatakan cukup setuju. Namun sebanyak 9 Responden (17,3%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Responden beranggapan bahwa keputusan yang diambil harus sejalan dengan pemikirannya dan bisa di musyawarahkan kembali sampai mendapatkan keputusan yang bisa diterima oleh semua pihak.

### 5.3.7. Prakarsa

Prakarsa atau inisiatif yaitu kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah terlebih dahulu dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan melahirkan ide-ide baru.

#### 5.3.7.1. Mampu Mengambil Keputusan Untuk Melaksanakan Tugas Tanpa Menunggu Perintah Atasan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mampu mengambil keputusan untuk melaksanakan tugas tanpa menunggu perintah atasan maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.30

#### Tanggapan Responden Mengenai Mampu Mengambil Keputusan Untuk Melaksanakan Tugas Tanpa Menunggu Perintah Atasan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	12	23,1
Setuju	20	38,5
Cukup Setuju	9	17,3
Tidak Setuju	10	19,2
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 12 responden (23,1%) menyatakan sangat setuju dan mayoritas responden yaitu sebanyak 20 responden (38,5%) menyatakan setuju. Selain itu sebanyak 9 responden (17,3%) menyatakan cukup setuju. Setiap pegawai pasti akan memakai seluruh kemampuannya dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasan, sehingga pegawai mendapatkan perhatian dari atasan

mengenai kinerjanya dan atasan juga akan merasa puas dengan kinerja yang dimiliki oleh pegawainya. Salah satu caranya adalah dengan berinisiatif untuk mengambil keputusan mengerjakan tugas dan tidak menunggu diberikan perintah dahulu oleh atasan. Dengan begitu pegawai akan lebih bersiap diri dalam mengerjakan tugas dan bertanggung jawab pada hasil kerja tersebut serta lebih percaya diri terhadap kemampuannya dalam bekerja. Namun tidak semua pegawai berpendapat yang sama, yaitu sebanyak 10 responden (19,2%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1,9%) menyatakan sangat tidak setuju, karena responden belum mengerjakan tugas apabila belum mendapatkan perintah dari atasan dan tidak berani mengambil inisiatif untuk mengerjakannya.

#### 5.3.7.2. Berusaha Memberikan Saran Yang Baik Kepada Atasan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai berusaha memberikan saran yang baik kepada atasan maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.31**  
**Tanggapan Responden Mengenai Berusaha Memberikan Saran Yang Baik Kepada Atasan**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	17,3
Setuju	40	76,9
Cukup Setuju	2	3,8
Tidak Setuju	1	1,9
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden sebanyak 9 responden (17,3%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 40 responden (76,9%) menyatakan setuju dan 2 responden (3,8%) menyatakan cukup setuju. Mayoritas

responden yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 76,9% menyatakan setuju, ini berarti bahwa pegawai bersungguh-sungguh dalam bekerja dan ikut serta dalam memajukan organisasi. Salah satu caranya adalah dengan berinisiatif memberikan ide dan saran yang berguna kepada atasan serta melaksanakan pekerjaan dengan semaksimal mungkin. Dengan aktif memberikan saran yang baik, maka atasan akan lebih memperhatikan pegawainya sehingga pegawai akan lebih bersemangat dan termotivasi dalam bekerja. Namun 1 responden (1,9%) menyatakan tidak setuju, karena kemungkinan responden tidak bisa menyampaikan sarannya dan hanya bisa mengerjakan pekerjaan seperti yang diperintahkan.

#### 5.3.8. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seorang pegawai untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas dan dapat mengambil keputusan serta mampu bertindak tegas dan adil.

##### 5.3.8.1. Mampu Mengambil Keputusan Yang Tepat

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mampu mengambil keputusan yang tepat maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.32**  
**Tanggapan Responden Mengenai Mampu Mengambil Keputusan Yang Tepat**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	28,8
Setuju	33	63,5
Cukup Setuju	3	5,8
Tidak Setuju	1	1,9
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai mampu mengambil keputusan yang tepat sebanyak 15 responden (28,8%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 33 responden (63,5%) menyatakan setuju dan sebanyak 3 responden (5,8%) menyatakan cukup setuju. Mayoritas responden yaitu sebanyak 33 orang (63,5%) menyatakan setuju, yang berarti bahwa pegawai administrasi UIR memiliki sikap kepemimpinan yang baik. Keputusan dibutuhkan dalam setiap pekerjaan, karena dengan adanya pengambilan keputusan maka masalah yang sedang dihadapi dapat terselesaikan. Keputusan yang diambil harus melalui pemikiran yang matang dan pertimbangan sehingga menghasilkan keputusan yang tepat, efektif, meminimalkan risiko dan dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi. Namun ada satu responden atau sebesar 1,9% menyatakan tidak setuju, karena kurang adanya kepercayaan diri dan ketidakmampuan untuk mengambil suatu keputusan sendiri.

#### 5.4.8.2. Bertindak Tegas dan Tidak Memihak

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bertindak tegas dan tidak memihak maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.33**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Bertindak Tegas dan Tidak Memihak**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	17	32,7
Setuju	31	59,6
Cukup Setuju	3	5,8
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bertindak tegas dan tidak memihak sebanyak 17 responden (32,7%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 31 responden (59,6%) menyatakan setuju dan sebanyak 3 responden (5,8%) menyatakan cukup setuju. Dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 59,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai administrasi UIR telah mempunyai sikap kepemimpinan yang baik, karena mampu bertindak tegas, artinya pegawai mampu melihat hal yang benar dan salah dan tidak memihak, artinya pegawai dapat bersikap adil serta dapat menjadi teladan yang baik bagi rekan kerja, atasan maupun bawahan. Dengan sifat kepemimpinan seperti itu maka pegawai akan lebih dihormati dan disegani oleh rekan kerja yang lain.

#### 5.3.8.3. Mampu Memimpin dan Memotivasi Dalam Bekerja

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mampu memimpin dan memotivasi dalam bekerja maka dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.34**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Mampu Memimpin Dan Memotivasi Dalam Bekerja**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	11	21,2
Setuju	39	75,0
Cukup Setuju	2	3,8
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai mampu memimpin dan memotivasi sebanyak 11 responden (21,2%) menyatakan

sangat setuju dan mayoritas responden yaitu sebanyak 39 responden (75,0%) menyatakan setuju. Selain itu, 2 responden (3,8%) menyatakan cukup setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu untuk memimpin dan memberikan motivasi dalam bekerja kepada rekan kerja. Dalam memberikan motivasi kepada rekan kerja, pegawai harus lebih memperhatikan rekan kerjanya dengan memberikan apresiasi terhadap hasil kerjanya, selalu memberikan dukungan dan semangat apabila ada permasalahan dalam bekerja dan membantu dalam pemecahan masalah tersebut, memberikan inspirasi kepada rekan kerja untuk bekerja keras agar lebih produktif dan selalu berkomunikasi yang efektif dengan rekan kerja agar suasana dalam bekerja menjadi lebih nyaman.

### **5.3.9. Pelayanan**

Pelayanan dari pegawai administrasi kepada mahasiswa tentu dilakukan pada saat jam kerja tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa pegawai memberikan pelayanan di luar jam kerja/waktu istirahat dan bagaimana tanggapan pegawai mengenai membantu mahasiswa saat pegawai lain sedang tidak ada, berikut pembahasannya.

#### **5.3.9.1. Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa di Luar Jam Kerja (Waktu Istirahat)**

Untuk mengetahui tanggapan mengenai pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di luar jam kerja (waktu istirahat) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.35

**Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Pelayanan  
Kepada Mahasiswa di Luar Jam Kerja  
(Waktu Istirahat)**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	3	5,8
Setuju	21	40,4
Cukup Setuju	6	11,5
Tidak Setuju	17	32,7
Sangat Tidak Setuju	5	9,6
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai memberikan pelayanan kepada mahasiswa di luar jam kerja (waktu istirahat) sebanyak 3 responden (5,8%) menyatakan sangat setuju dan mayoritas responden sebanyak 21 responden (40,4%) menyatakan setuju. Selain itu, sebanyak 6 responden (11,5%) menyatakan cukup setuju, karena pada waktu istirahat beberapa responden tetap berada di ruang kerja sembari menghabiskan waktu istirahat tersebut dengan bercengkrama dengan rekan kerja dan makan siang. Oleh karena itu pegawai bisa memberikan pelayanan kepada mahasiswa pada waktu istirahat. Perbedaan pendapat mengenai hal ini yaitu sebanyak 17 responden (32,7%) menyatakan tidak setuju dan 5 responden (9,6%) menyatakan sangat tidak setuju, karena pada waktu istirahat maka semua kegiatan kerja akan berhenti dan pegawai bisa menghabiskan waktu istirahat tersebut sampai waktu istirahat berakhir.

### 5.3.9.2. Membantu Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa Saat Pegawai Lain Tidak Ada

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai memberikan pelayanan kepada mahasiswa saat pegawai lain tidak ada dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.36**  
**Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Pelayanan**  
**Kepada Mahasiswa Saat Pegawai Lain Tidak Ada**

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	19,2
Setuju	30	57,7
Cukup Setuju	7	13,5
Tidak Setuju	4	7,7
Sangat Tidak Setuju	1	1,9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai memberikan pelayanan kepada mahasiswa saat pegawai lain tidak ada sebanyak 10 responden (19,2%) menyatakan sangat setuju, mayoritas responden yaitu sebanyak 30 responden (57,7%) menyatakan setuju dan sebanyak 7 responden (13,5%) yang menyatakan cukup setuju, karena pegawai tersebut telah selesai menghabiskan makan siang dan bisa membantu mahasiswa dalam hal yang sekiranya bisa menggantikan sementara saat pegawai lain sedang tidak ada. Selain itu, sebanyak 4 responden (7,7%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1,9%) menyatakan sangat tidak setuju, karena pada jam istirahat maka semua pekerjaan berhenti sementara dan responden bisa menikmati makan siang dan menghabiskan waktu istirahat tersebut dengan santai sembari menunggu waktu istirahat berakhir.

Berdasarkan deskripsi variabel kinerja pegawai di atas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden pada Universitas Islam Riau sebagai berikut :

Tabel 5.37

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Kinerja Pegawai Pada Universitas Islam Riau Pekanbaru**

No	Kinerja Pegawai (Y)	Skor Jawaban					Total skor
	Indikator	5	4	3	2	1	
1.	Loyal terhadap organisasi	29	22	-	1	-	233
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>145</b>	<b>88</b>	-	<b>2</b>	-	
2.	Menjaga nama baik organisasi	43	9	-	-	-	251
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>215</b>	<b>36</b>	-	-	-	
3.	Kecakapan dan menguasai seluk-beluk bidang tugasnya	19	29	3	-	1	221
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>95</b>	<b>116</b>	<b>9</b>	-	<b>1</b>	
4.	Mempunyai keterampilan dalam melaksanakan tugas	32	19	-	-	1	237
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>160</b>	<b>76</b>	-	-	<b>1</b>	
5.	Selalu menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu	21	30	-	-	1	226
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>105</b>	<b>120</b>	-	-	<b>1</b>	
6.	Berani memikul risiko dan keputusan yang diambil	19	31	1	1	-	224
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>95</b>	<b>124</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	-	
7.	Mentaati peraturan organisasi	35	17	-	-	-	243
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>175</b>	<b>68</b>	-	-	-	
8.	Bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan	22	30	-	-	-	230
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>110</b>	<b>120</b>	-	-	-	
9.	Menjalankan tugas secara benar dan jujur	36	16	-	-	-	244
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>180</b>	<b>64</b>	-	-	-	
10.	Tidak memanipulasi atau merekayasa hasil pekerjaan	23	27	1	-	1	227
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>115</b>	<b>108</b>	<b>3</b>	-	<b>1</b>	
11.	Mampu berkomunikasi dengan pegawai lain	24	28	-	-	-	232
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>120</b>	<b>112</b>	-	-	-	

No	Kinerja Pegawai (Y)	Skor Jawaban					Total skor
		5	4	3	2	1	
12.	Bersedia menerima keputusan yang diambil secara sah walaupun tidak sependapat	5	27	10	9	1	182
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>25</b>	<b>108</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	
13.	Mampu mengambil keputusan untuk melaksanakan tugas tanpa menunggu perintah dari atasan	12	20	9	10	1	188
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	
14.	Berusaha memberikan saran yang baik dan berguna kepada atasan mengenai pelaksanaan tugas	9	40	2	1	-	213
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>45</b>	<b>160</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	
15.	Mampu mengambil keputusan yang tepat	15	33	3	1	-	218
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>75</b>	<b>132</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	
16.	Bertindak tegas dan tidak memihak	17	31	3	-	1	219
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>85</b>	<b>124</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	
17.	Mampu memimpin dan memotivasi dalam bekerja	11	39	2	-	-	217
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>55</b>	<b>156</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
18.	Memberikan pelayanan kepada mahasiswa di luar jam kerja (waktu istirahat)	3	21	6	17	5	156
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>15</b>	<b>84</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	
19.	Membantu memberikan pelayanan kepada mahasiswa saat pegawai lain tidak ada	10	30	7	4	1	200
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>50</b>	<b>120</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	
	<b>Total Bobot Nilai</b>						<b>4161</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas mengenai rekapitulasi komunikasi organisasi vertikal pada Universitas Islam Riau dapat dilihat jumlah skor total sebesar 4161. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maksimal} = 19 \times 5 \times 52 = 4940$$

$$\text{Nilai Minimal} = 19 \times 1 \times 52 = 988$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{4940 - 988}{5} = 790$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi Komunikasi Organisasi Vertikal pada Universitas Islam Riau dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Setuju	= 4148 s/d 4938
Setuju	= 3358 s/d 4148
Cukup Setuju	= 2568 s/d 3358
Tidak Setuju	= 1778 s/d 2568
Sangat Tidak Setuju	= 988 s/d 1778

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa kinerja pegawai pada Universitas Islam Riau dalam kategori sangat baik dengan nilai total skor 4161 berada diantara nilai 4148 s/d 4938. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangat baik sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

#### **5.4. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Pada Universitas Islam Riau Pekanbaru**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru, maka dilakukan pengujian sebagai berikut :

##### **5.4.1. Uji Validitas**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas. Untuk uji validitas peneliti menggunakan SPSS versi 20. Berikut hasil dari pengujian penelitian.

Tabel 5.38

## Uji Validitas Komunikasi Organisasi (X)

No pernyataan	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
x 1	0,494	0,273	Valid
x 2	0,426	0,273	Valid
x 3	0,372	0,273	Valid
x 4	0,302	0,273	Valid
x 5	0,463	0,273	Valid
x 6	0,621	0,273	Valid
x 7	0,608	0,273	Valid
x 8	0,617	0,273	Valid
x 9	0,603	0,273	Valid
x 10	0,351	0,273	Valid
x 11	0,644	0,273	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa r-hitung masing-masing item pertanyaan lebih besar dari r-tabel 0,273. Tabel di atas menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel. Pertanyaan yang memiliki validitas tertinggi adalah item pertanyaan x11 dengan koefisien korelasi 0,644 dan validitas terendah adalah pada item pertanyaan x4 dengan koefisien korelasi 0,302. Sehingga dapat diambil kesimpulan untuk validitas indikator ini dari variabel komunikasi organisasi adalah telah memenuhi kesahan untuk dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya melebihi nilai korelasi 0,273 dan memiliki nilai positif pada setiap indikator pertanyaan, maka kuesioner yang dipakai dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Untuk melihat hasil uji validitas pada variabel kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.39

## Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)

No pernyataan	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
y 1	0,313	0,273	Valid
y 2	0,335	0,273	Valid
y 3	0,571	0,273	Valid
y 4	0,589	0,273	Valid
y 5	0,492	0,273	Valid
y 6	0,441	0,273	Valid
y 7	0,421	0,273	Valid
y 8	0,349	0,273	Valid
y 9	0,555	0,273	Valid
y 10	0,563	0,273	Valid
y 11	0,283	0,273	Valid
y 12	0,436	0,273	Valid
y 13	0,320	0,273	Valid
y 14	0,385	0,273	Valid
y 15	0,527	0,273	Valid
y 16	0,559	0,273	Valid
y 17	0,336	0,273	Valid
y 18	0,427	0,273	Valid
y 19	0,327	0,273	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa r-hitung masing-masing item pertanyaan lebih besar dari r-tabel 0,273. Tabel di atas menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel. Pertanyaan yang memiliki validitas tertinggi adalah item pertanyaan x4 dengan koefisien korelasi 0,589 dan validitas terendah adalah pada item pertanyaan x11 dengan koefisien korelasi 0,283. Sehingga dapat diambil kesimpulan untuk validitas indikator ini dari variabel kinerja pegawai adalah telah memenuhi kesahan untuk dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya melebihi nilai korelasi 0,273 dan memiliki nilai positif pada setiap indikator pertanyaan, maka kuesioner yang dipakai dapat dilakukan analisis selanjutnya.

### 5.4.2. Uji Realibilitas

Realibilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronchboach*, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.40  
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Standar Realibitias	Keteranga n
Komunikasi Organisasi (X)	11	0,707	0,6	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	19	0,733	0,6	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas kuesioner dinyatakan reliable jika nilai koefisien realibilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,60. Hasil uji realibilitas yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien realibilitas dari variabel komunikasi organisasi dan kinerja pegawai lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tiap masing-masing variabel dinyatakan reliabel, maka kuesioner responden dapat digunakan dalam penelitian.

### 5.4.3. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel komunikasi organisasi berpengaruh atau tidaknya terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru. Pada analisis regresi linier sederhana digunakan rumus :

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Dimana :

Y = variabel kinerja pegawai

A = konstan

b = koefisien regresi

x = variabel kinerja pegawai

$\varepsilon$  = error/ tingkat kesalahan

Berikut ini disajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana yang didapatkan melalui pengolahan data SPSS.

**Tabel 5.41**  
**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	56,462	6,819		8,281	,000
	Komunikasi Organisasi	,550	,158	,441	3,479	,001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Olahan SPSS

Dari hasil SPSS di atas didapatkan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 56,462 + 0,550 (X) + \varepsilon$$

Adapun arti dari persamaan di atas adalah sebagai berikut :

1. Nilai  $H_0 = 56,462$  menunjukkan bahwa jika variabel komunikasi organisasi konstan atau 0 (nol) maka nilai kinerja pegawai administrasi sebesar 56,462.

2. Nilai  $H_a = 0,550$  menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi naik sebesar satu satuan atau 1% maka variabel kinerja pegawai administrasi akan mengalami kenaikan sebesar 0,550.

#### 5.4.4. Uji Koefisien Korelasi (r)

Pada uji korelasi, penelitian ini menyajikan hasil korelasi Pearson Product Moment antara kedua variabel. Untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel X (komunikasi organisasi) dengan variabel Y (kinerja pegawai) dengan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.42**  
**Analisis Koefisien Korelasi (r)**

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,441 <sup>a</sup>	,195	,179	5,074

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,441 (44,1%) yang bernilai positif. Angka ini mengandung arti bahwa keeratan hubungan antara variabel komunikasi organisasi dan variabel kinerja pegawai administrasi dalam kategori cukup kuat.

#### 5.4.5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi variabel bebas (X) digunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Untuk analisis ini digunakan program SPSS sebagai berikut :

**Tabel 5.43**  
**Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,441 <sup>a</sup>	,195	,179	5,074

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel komunikasi organisasi mempunyai hubungan dengan variabel kinerja pegawai administrasi. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan hasil sebesar 0,195 atau 19,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi sebesar 19,5% sedangkan 80,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Misalnya faktor kepuasan kerja, motivasi, peluang dan lain-lain.

#### 5.4.6. Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji-t berguna untuk mengetahui signifikan hubungan antara variabel X dan Y yang dianalisis. Adapun tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah 5% = 0,05. Uji-t dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel.

- Jika t-hitung > t-tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti secara parsial ada pengaruh antara variabel bebas (komunikasi organisasi) dengan variabel terikat (kinerja pegawai)

- Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel bebas (komunikasi organisasi) dengan variabel terikat (kinerja pegawai)

Untuk melakukan uji-t digunakan output SPSS sebagai berikut :

**Tabel 5.44**

**Uji-t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	56,462	6,819		8,281	,000
	Komunikasi Organisasi	,550	,158	,441	3,479	,001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Dari tabel-t yang diperoleh nilai  $t\text{-tabel}$  pada :  $t(1/2\alpha) = 0,025$  dan derajat bebas  $n-k = 52-2 = 50$ , yaitu sebesar 2,008. Dengan demikian, karena  $t\text{-hitung}$  ( $3,479$ )  $>$   $t\text{-tabel}$  ( $2,008$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru.

### 5.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan dapat diketahui secara umum bahwa variabel komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru hasilnya dapat dikatakan setuju bahwa komunikasi organisasi yang terjalin dengan baik dapat meningkatkan kinerja pegawai lebih optimal. Komunikasi vertikal ke atas dan vertikal ke bawah yang ada pada Universitas Islam Riau Pekanbaru dapat

berdampak pada tingkat kinerja pegawai yang dihasilkan dalam bekerja. Hal ini juga dapat dilihat melalui  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel, maka instrument dikatakan valid.  $r$ -tabel product moment untuk  $df : (n-2) = 52-2 = 50$  untuk  $\alpha 5\% = 0,273$ .

Keeratan hubungan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru dikategorikan cukup kuat, diketahui bahwa nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,441. Besarnya kontribusi yang diberikan variabel komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,195% atau 19,5%. Artinya komunikasi dalam mempengaruhi kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru adalah sebesar 19,5% sedangkan 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini. Misalnya faktor kepuasan kerja, motivasi, peluang dan lain-lain.

Dalam penelitian ini penulis mengambil variabel komunikasi organisasi yang diduga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai administrasi. Dimana hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikan pada variabel komunikasi organisasi yaitu sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini juga dapat dilihat melalui uji hipotesis (uji-t) yang disajikan dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel ( $3,479 > 2,008$ ) dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dari hasil yang diperoleh maka komunikasi organisasi memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dari hasil analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa komunikasi organisasi meliputi komunikasi vertikal ke bawah dan vertikal ke atas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menandakan bahwasannya komunikasi organisasi yang terjalin secara harmonis dapat mempengaruhi kinerja pegawai agar lebih optimal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sarina, Wahjoe Pangestoeti dan Rudi Subiyakto serta Vincenzo Calvin Joski, Yuliani Rahma Putri dan Lucy Pujasari Supratman yang memperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang rendah. Namun demikian, komunikasi organisasi harus tetap terjalin dengan baik dan harus lebih memperhatikan komunikasi tersebut di dalam organisasi, karena walaupun rendah komunikasi ini tetap memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh Komunikasi Organisasi Vertikal Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Fakultas Universitas Islam Riau Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 52 orang maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil analisis deskriptif tentang komunikasi organisasi vertikal terhadap kinerja pegawai pada Universitas Islam Riau Pekanbaru dalam kategori cukup kuat. Hal ini menandakan bahwa semakin baik komunikasi organisasi vertikal maka semakin meningkat pula kinerja pegawai administrasi.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan  $Y = 56,462 + 0,550x + \epsilon$  dan koefisien korelasi sebesar 0,441 yang artinya semakin baik komunikasi organisasi yang dilakukan maka kinerja akan semakin meningkat. Serta diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,195. Artinya besarnya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai administrasi pada Universitas Islam Riau Pekanbaru sebesar 19,5% sedangkan sisanya 80,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil analisis uji-t diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,479 sedangkan t-tabel yaitu  $(0,025;50) = 2,008$ , karena t-hitung  $(3,479) > t$ -tabel  $(2,008)$  maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, Komunikasi Organisasi Vertikal Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru.

## 6.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi Universitas Islam Riau Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Bagi lembaga atau pimpinan UIR tetap terus meningkatkan intensitas dalam berkomunikasi serta lebih terbuka kepada bawahannya karena dengan peningkatan dalam berkomunikasi akan berdampak positif bagi kinerja pegawai administrasi dalam bekerja dan lebih memberikan kepedulian dalam mengarahkan instruksi tugas dan masukan kepada bawahan yang berkaitan dengan komunikasi organisasi baik pimpinan ataupun pegawai yang berlangsung secara formal maupun informal.
2. Pihak manajemen organisasi selain meningkatkan faktor kinerja diharapkan juga harus menjaga komunikasi di dalam organisasi, misalnya dengan mendengarkan keluhan pegawai, memberikan pegawai kesempatan untuk berinovasi dan menjaga sikap kepemimpinan. Sehingga pegawai merasa nyaman dan dihargai selama bekerja dan dapat meningkatkan kinerjanya dalam organisasi.
3. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan komunikasi organisasi khususnya tentang pentingnya komunikasi vertikal ke atas maupun ke bawah terhadap kinerja pegawai administrasi UIR.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.
- Effendi, Heri. 2015. “*Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Islam Riau*”.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, H. Melayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara
- Hastuti, Amelia Dwi. 2003. “*Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Desa Langenharjo Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo*.”
- Indrastuti, Sri dan Tanjung Amris Rusli, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. UR Press Pekanbaru, Badan Penerbit Universitas Riau 2012.
- Jasman. 2012. “*Hubungan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Cabang Pekanbaru*”. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Kasmir. 2015. “*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Morrisan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Muhammad, Arni. 2012. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Noor, Henry Faizal. 2010. *Ekonomi Media*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Pratminingsih, Sri Astuti. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : PT Grasindo
- Sanusi, Anwar. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarina, Pangestoeti dan Rudi Subiyakto. “*Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Siantan Tengah Kabupaten Kepulauan Anambas*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Uno, Hamzah. B. dan Nina Lamatenggo. 2015. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Usman, Beny. 2013. “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang*”.
- Wahjono, Sentot Imam. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.