

**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
(Study Kasus Dinas Komunikasi dan  
Infomatika Kabupaten Cirebon)**

**SKRIPSI**



**DEDE SUKRON MA'MUN**

**NIM. 1708302111**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2021 M/ 1442 H**

**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
(Study Kasus Dinas Komunikasi dan  
Infomatika Kabupaten Cirebon)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Meraih Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)**

**Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah**

**IAIN Syekh Nurjati Cirebon**

**DEDE SUKRON MA'MUN**

**NIM. 1708302111**

**IAIN SYEKH NURJATI  
CIREBON**

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA  
ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON**

**2021 M/1442 H**

## ABSTRAK

### **PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (Study Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon).**

**DEDE SUKRON MA'MUN**

**NIM: 1708302111**

Penelitian ini di latar belakang oleh Hubungan komunikasi dengan kinerja organisasi secara sederhana dapat di deskripsikan, bahwa komunikasi akan meningkatkan kinerja organisasi. Karena semua pekerjaan didalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya kinerja sebuah sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap organisasi itu sendiri. Oleh karena itu organisasi perlu melakukan interaksi dan komunikasi kepada pegawai guna memberikan suatu pengetahuan dan pemahaman dalam menerapkan komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Pertanyaan pada penelitian yaitu (1) Bagaimana proses komunikasi organisasi yang di lakukan oleh pimpinan dan pegawai Diskominfo Kabupaten Cirebon? (2) Bagaimana peningkatan kinerja pegawai akibat adanya penerapan komunikasi organisasi. Tujuan pada penelitian yaitu (1) untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan dan pegawai Diskominfo Kabupaten Cirebon. (2) untuk mengetahui bagaimana peningkatan kinerja pegawai akibat adanya penerapan komunikasi organisasi.

Metode penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan study kasus. Teknik pengumpulan data yang di gunakan ialah wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Sumber data nya ialah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan ialah pengumpulan data, interpretasi langsung, membentuk pola, dan generalisasi naturalistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) proses komunikasi organisasi pimpinan dan pegawai yaitu komunikasi vertikal bahwasannya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan komunikasi vertikal kebawah berupa perintah kerja baik tertulis atau secara lisan, penjelasan dari pimpinan tentang suatu tugas perlu untuk dilaksanakan, pemberian atau penyampaian tentang pekerjaan. sedangkan komunikasi pegawai komunikasi vertikal ke atas bisa berupa laporan tugas, penyampaian informasi tentang persolan pekerjaan, atau tugas yang belum dapat di selesaikan, penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun hambatan dalam bekerja.(2) peningkatan kinerja pegawai akibat adanya penerapan komunikasi organisasi yaitu otoritas dan tanggung jawab dalam suatu tugas dan pekerjaan sesuai tugas dan fungsinya baik. Disiplin, meliputi waktu dan disiplin kerja dalam suatu tugas atau kerjaan pegawai disiplin pada aturan yang ada di Diskominfo Kabupaten Cirebon. Inisiatif dan kreativitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya pegawai sangat baik.

**Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Peningkatan Kinerja Pegawai.**



## ABSTRACT

### **THE ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE (Case Study of the Cirebon Regency Communicaton and Information Office).**

**DEDE SUKRON MA'MUN**

**NIM: 1708302111**

This research is motivated by the relationship of communication with organizational performance can simply be described, that communication will improve organizational performance. Because all the work in the organization is in fact interconnected. The poor performance of a division will have a negative effect on other divisions as well as on the organization. Therefore organizations need to interact and communicate with employees in order to provide knowledge and understanding in applying organizational communication to improve employee performance.

The questions in the research are (1) how is the organizational communication process carried out by the leaders of the Cirebon Regency Diskominfo, (2) how to improve employee performance due to the application of organizational communication. The purpose of the research is (1) to find out how the organizational communication process is carried out by leaders and employees, (2) to find out how to improve employee performance due to the application of organizational communication.

The research method used is the type of qualitative research. The research approach used is a case study approach. Data collection techniques used are in-depth interviews, observation and documentation. The data sources are primary data and secondary data. Data analysis techniques used are data collection, direct interpretation, forming patterns and naturalistic generalizations.

The results of this study indicate that (1) the organizational communication process leaders and employees is vertical communication based on the communication carried out by vertical downward communication leaders in the form of work orders either written or verbally, explanations from leaders about a task to be carried out, giving or delivering about work. While employee communication vertical upward communication is in the form of task reports, delivery of information about work problems or unfinished tasks, submission of complaints from subordinates about themselves and obstacles in work. (2) improved employee performance due to the implementation of organizational communication, namely authority and responsibility in a task and work according to their duties and functions well. Discipline includes time and work discipline in a task or work of a disciplined employee according to the rules at the Cirebon Regency Diskominfo. Initiative and creativity in carrying out the duties and functions of employees are very good.

**Keywords: Organizational Communication, Employee Performance Improvement.**

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Study Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon)" oleh Dede Sekron Ma'man, NIM. 1708302111, telah dimunakosahkan pada tanggal 26 Agustus 2021, dihadapkan dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi Penyiaran Islam (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Panitian Munarosah	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan H. Aan Mohamad Burhanudin, MA NIP. 197405082009011012		
Sekretaris Jurusan Asriyanti Rosmalina, M.Ag NIP. 197603312007102004		
Penguji I Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si NIP. 19690927 200003 1 003		
Penguji II Drs. Abd. Basit, M.Ag. NIP. 196505141996031001		
Pembimbing I H. Aan Mohamad Burhanudin, MA NIP. 197405082009011012		
Pembimbing II Asriyanti Rosmalina, M.Ag NIP. 197603312007102004		

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah



Dr. Hajam, M.Ag.

NIP. 196707212003121002



**PERSETUJUAN**

**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
(Study Kasus Dinas Komunikasi dan  
Infomatika Kabupaten Cirebon)**



**DEDE SUKRON MA'MUN**

**NIM. 1708302111**

**Menyetujui,**

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**H. Aan Mohamad Burhanudin, MA**

**NIP. 197405082009011012**

**Asriyanti Rosmalina, M. Ag.**

**NIP. 197603312007102004**

NOTA DINAS

Kepada

Yth. Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

IAIN Syekh Nurjati

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

NAMA : DEDE SUKRON MA'MUN

NIM : 1708302111

JUDUL : PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (Study Kasus Dinas  
Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon)

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon, 4 Agustus 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
H. Aan Mohamad/Burhanudin, MA

NIP. 197405082009011012

  
Asriyanti Rosmalina, M. Ag.

NIP. 197603312007102004



## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dede Sukron Ma'mun

NIM : 1708302111

Judul : Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Study Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S.Sos.) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penelitian skripsi ini dicantumkan ketetapan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila ditemukan terbukti dalam penulisan skripsi ini maupun seluruh isinya merupakan plagiat, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 4 Agustus 2021



**Dede Sukron Ma'mun**

Nim. 1708302111





## RIWAYAT HIDUP

Nama Dede Sukron Ma'mun, atau biasa di panggil Dede atau Sukron, dilahirkan pada tanggal 19 Agustus 1997. Tepatnya di kampung Mageung Rt. 03 Rw. 04, desa Sirnasari kecamatan Sariwangi kabupaten Tasikmalaya.

Penulis menempuh pendidikan, diantaranya:

1. MI Mageung 2005-2010
2. MTS Al-hamidiyah 2010-2013
3. MA Al-hamidiyah 2013-2016



## MOTTO

*“Kudu silih asih, silih asah, jeung silih asuh” (kita harus saling mengasihi, mengasah dan juga saling mengasuh antar sesama manusia).*

*“Sacangreud Pageuh Sagolek Pangkek” (apa yang kita lakukan harus di iringi dengan komitmen dan konsisten).*





## **PERSEMBAHAN**

Hasil karya ini, penulis persembahkan teruntuk:

Alhamulillah dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat-nikmat yang tiada tara yakni nikmat iman, nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan study S1 ini.

Teruntuk Alm Bapak, penulis persembahkan karya ini dengan harapan dan tujuannya supaya anak-anaknya bisa kuliah, mudah-mudahan penulis bisa mengamalkan ilmu-ilmu yang di dapat di bangku kuliah.

Kemudian kepada ibu penulis yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a-do'a yang setiap harinya tanpa lelah mendoakan anaknya, semoga beliau selalu sehat dan bahagia.

serta kepada keluarga kaka, ponakan, paman yang selalu mendoakan dan mensupport dan arahnya baik materi dan non materi penulis ucapkan terimakasih.



## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

*Bismillaahirrahmaanirrahiim.*

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, nikmat sehat an telah memberikan kemampuan an kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai” (Study kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon).

Selesainya skripsi ini bagi penulis merupakan suatu kebanggan dan kebahagiaan yang tak ternilai. Dalam penyusunan skripsi ini terdapat beberapa hambatan yang penulis temui, namun berkat dorongan, bimbingan, dan bantuan baik moril atau materi yang sangat berarti dari berbagai pihak, semua hambatan dapat penulis atasi, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Hajam, M.Ag., Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Aan Mohammad Burhanudin, MA., Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Asriyanti Rosmalina, M.Ag.,Sekertaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Babay Barmawi, M.Si., pebimbing Akademik.
6. Bapak H. Aan Mohammad Burhanudin, MA Dosen Pembimbing 1 skripsi. Terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan



pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

7. Ibu Asriyanti Rosmalina, M.Ag., Dosen Pembimbing 2 skripsi. Terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si., dosen penguji 1 skripsi, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian serta arahan dalam menguji skripsi ini.
9. Drs. Abd. Basit, M.Ag., dosen penguji 2 skripsi, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian serta arahan dalam menguji skripsi ini.
10. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya.
11. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Terimakasih telah membagikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis dibangku kuliah.
12. kepada Bapak Dr. H. Harry Safari M, MM. selaku Kepala Dinas komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cirebon. Terimakasih telah memberikan izin penelitian dan membagikan ilmu serta pengalamannya
13. Kepada Bapak Drs.Yadi Wikarsa, M.Si. selaku sekretaris Dinas komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cirebon. Terimakasih telah memberikan izin penelitian dan membagikan ilmu serta pengalamannya.
14. Teruntuk Ibu penulis tercinta Ibu Euis Fatimah dan Alm Bapak, terimakasih selalu memberikan do'a, materi, semangat, kasih sayang dan segala yang terbaik untuk penulis.
15. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2017/2018, dan semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam pembuatan skripsi.

16. kepada sahabat-sahabat KPI C, Penulis ucapkan terimakasih telah menjadi teman-sahabat dalam perkuliahan dan terimakasih atas bantuan dan dorongan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan sehingga penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikya yang sifatnya membangun sebagai bekal dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi pembaga. Semoga Rahmat Allah SWT selalu menyertai kita semua. Aamiin.

Cirebon, 4 Agustus 2021

Dede Sukron Ma'mun





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Pengertian Komunikasi .....	7
B. Pengertian Organisasi .....	12
C. Komunikasi Organisasi .....	17
D. Pengertian Meningkatkan .....	26
E. Pengertian Kinerja .....	26
F. Pegawai .....	29
G. Penelitian Terdahulu .....	29
H. Kerangka Berfikir .....	33
<b>BAB III METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Metode Penelitian .....	34
B. Jenis Penelitian .....	34
C. Pendekatan Penelitian .....	35
D. Sumber Data .....	36

E. Penentuan Sumber Informasi .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
G. Teknik Analisis Data .....	40
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
I. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Hasil Penelitian.....	53
1. Proses komunikasi organisasi yang di lakukan oleh pimpinan dan pegawai Diskominfo Kabupaten Cirebon.....	53
2. Peningkatan kinerja dengan adanya penerapakan komunikasi organisasi.....	60
B. Pembahasan .....	74
1. Pengertian komunikasi organisasi .....	74
2. Pengertian meningkatkan.....	75
3. Pengertian kinerja .....	75
4. Pengertian pegawai.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	78
1. Proses komunikasi organisasi yang di lakukan oleh pimpinan dan pegawai Diskominfo Kabupaten Cirebon.....	78
2. Peningkatan kinerja dengan adanya penerapakan komunikasi organisasi.....	79
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>