

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktifitas yang sangat penting bagi manusia. Segala kegiatan yang kita lakukan memerlukan adanya komunikasi. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator (penyampai pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Dengan adanya komunikasi, manusia dapat melakukan segala kegiatan dengan efektif. Karena pada dasarnya manusia selalu berhubungan satu dengan yang lain, dari hal rumah tangga, lingkungan masyarakat, maupun instansi.

Dalam berkomunikasi, kita menyamakan persepsi, pesan, tujuan dan makna atas pesan yang kita sampaikan. Pesan yang disampaikan itu dapat berupa berita, gagasan atau perintah untuk orang lain. Cara penyampaian pesan dalam berkomunikasi ini juga sangat penting dalam jalannya komunikasi yang efektif. Di kehidupan manusia saat ini, kita sebagai makhluk sosial dituntut untuk bekerja sama satu dengan yang lainnya. Seperti dalam kelompok disuatu organisasi. Di dalam organisasi, aspek komunikasi interpersonal sangat penting untuk menjalankan organisasi tersebut. Organisasi yang dibahas dalam penelitian ini adalah lembaga. Unggulnya suatu organisasi bukan hanya dilihat dari *output* yang berupa produk atau jasa yang dimiliki, tetapi juga dilihat dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di dalamnya.

Output dalam suatu lembaga merupakan hasil dari kinerja karyawan yang ada di dalamnya. Kinerja yang baik dapat dilihat dari kemampuan, tanggung jawab, dan prestasi yang dicapai. Kinerja yang dicapai tak lepas dari efektifnya komunikasi yang berlangsung secara kontinu yang dilakukan antar karyawan. Karena komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling efektif dalam penyampaian pesan. Kinerja suatu lembaga juga dipengaruhi oleh iklim organisasi yang ada di dalamnya. Karena iklim organisasi yang baik sangat mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Iklim organisasi merupakan persepsi-persepsi karyawan dan harapan-harapan karyawan untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi atau lembaga.

Komunikasi juga diajarkan dalam agama Islam. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dan dituntut untuk hidup berdampingan satu sama lain dalam kehidupannya. Islam merupakan ajaran yang kompleks dalam kehidupan manusia. Dalam kehidupan, manusia diajarkan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan material dan kebutuhan spiritual. Dalam bersosial, manusia juga diajarkan tentang keadilan di masyarakat.

Keadilan sosial dalam Islam di masyarakat dapat dicontohkan dalam bentuk kepedulian dengan kesediaannya untuk membantu sesama. Indonesia, merupakan negara hukum yang sangat memperhatikan masalah keadilan. Saat ini adanya Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang dibentuk oleh masyarakat sebagai badan kemanusiaan. Salah satunya yaitu lembaga Yatim Mandiri.

Yatim Mandiri berdiri pada tahun 1994 yang berpusat di Surabaya. Cabang Yatim Mandiri di Kota Kediri bertempat di Perum. Candra Kirana, Jl.

Bandar Lor No.4A, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur. Yatim Mandiri merupakan lembaga pelayanan sosial yang memfokuskan untuk membimbing & memandirikan yatim duafa. Bukan hanya itu, Yatim Mandiri juga bergerak dibidang sosial kemanusiaan yatim duafa dengan mengelola dana zakat, infaq, shadaqah dan waqaf secara professional. Lembaga Yatim Mandiri memiliki program yaitu pemberdayaan ekonomi, kesehatan, pendidikan dan kemanusiaan.

Yatim Mandiri mempunyai program rutin setiap bulannya. Setiap satu bulan sekali menjalankan program di bidang kesehatan yaitu Kesling (Kesehatan Keliling). Penerima bantuan dari program ini yaitu anak-anak yatim dan masyarakat umum yang membutuhkan. Program ini memiliki target penerima bantuan pertahunnya mencapai 1200 kaum duafa, dan target setiap bulan melebihi 150 kaum duafa. Selain itu, Yatim Mandiri mempunyai program tahunan yaitu memberikan beasiswa bagi mahasiswa yang membutuhkan, terdapat 46.000 mahasiswa/i yang mendapat beasiswa per tahunnya.

Kinerja & *output* yang diperoleh ini sangat dipengaruhi oleh budaya dan iklim yang ada di dalam Lembaga. Karena Yatim Mandiri memiliki slogan “Jangan mencari kehidupan di lembaga, tetapi hidupakanlah lembaga”. Slogan ini untuk menambah motivasi para karyawan untuk terus menghidupkan lembaga agar terus berkembang & tercapainya tujuan lembaga. Lembaga Yatim Mandiri cabang Kota Kediri diketuai oleh Bapak Muhammad Ali Rosyidi dan memiliki karyawan yang berjumlah 36 karyawan. Lembaga Yatim Mandiri memiliki karyawan di bidang staf keuangan, staf data, staf program, ZIS *consultant* (Zakat,

Infaq, Shadaqah), memiliki relawan sebagai tenaga pengajar di program Duta Guru & Genius.

Peran komunikasi interpersonal ini sangat penting dalam terciptanya organisasi yang unggul dan dapat mengayomi yatim duafa di masyarakat. Banyaknya program dengan berbagai bidang, membuat Yatim Mandiri merupakan organisasi yang membutuhkan komunikasi interpersonal secara efektif dalam menjalankan berbagai program tersebut. Di sini peneliti tertarik untuk menguji apakah ada pengaruh antara komunikasi interpersonal karyawan terhadap kinerja di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Sejahteranya komunikasi interpersonal karyawan di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri
- 2) Sejahteranya kinerja karyawan di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri?
- 3) Apakah ada pengaruh antara komunikasi interpersonal karyawan terhadap kinerja di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui komunikasi interpersonal pada karyawan di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri
- 2) Mengetahui kinerja karyawan di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri

- 3) Mengetahui ada tidaknya pengaruh antara komunikasi interpersonal karyawan terhadap kinerja di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis:

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konsep-konsep baru dalam lingkup teori komunikasi di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri. Terutama pada bidang komunikasi organisasi dan komunikasi interpersonal yang merupakan rumpun dari teori komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis:

a) Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menambah referensi mahasiswa/i yang ingin atau sedang melakukan penelitian di lingkup komunikasi interpersonal. Diharapkan juga dapat dipergunakan sebagai masukan atau bahan pembandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis.

b) Bagi Mahasiswa

Untuk menambah pemahaman mahasiswa/i IAIN Kediri khususnya di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam tentang organisasi, bagi yang sedang atau ingin berkecimpug dalam suatu organisasi maupun instansi.

c) Bagi Organisasi

Untuk perbaikan & menambah pemahaman dalam proses berkomunikasi dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja dalam organisasi.

1.5 Penegasan Istilah

Judul yang dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kinerja di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri”. Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran dan agar lebih memudahkan untuk memahami terhadap makna yang terkandung dalam penulisan judul ini, maka peneliti akan mengemukakan beberapa pengertian terhadap kata yang dianggap perlu:

a) Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang yang mana timbal balik dapat dirasakan langsung oleh penyampai pesan pada saat itu juga.

b) Kinerja

Kinerja karyawan adalah sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak para karyawan memberikan kontribusi dari segi kuantitas dan kualitas *output* dari pekerjaan yang mereka lakukan, lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan *output*, kehadiran karyawan dan lain

sebagainya.¹ Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

c) Karyawan

Karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada atasan, dimana hasil pekerjaan itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya.

1.6 Telaah Pustaka

Telaah pustaka berisikan penelitian terdahulu yang diambil oleh peneliti dengan pembahasan yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dan kinerja anggota organisasi. Dalam melaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kinerja di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri”, peneliti meninjau beberapa karya ilmiah yang berupa skripsi. Di sini peneliti mengambil tiga penelitian terdahulu untuk dijadikan pembandingan penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kinerja di Lembaga Yatim Mandiri Kota Kediri”.

a) Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bank Jabar Banten Cabang Labuan

Penelitian ini diteliti oleh Saprihatin Sajida yang merupakan mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, diteliti pada tahun 2014. Tujuan

¹ Eko Sasono, Dwi Purwaningsih, “Analisis Pengaruh Suasana Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Para Guru dan Pegawai Pada SMP Negeri 6, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang”, *Jurnal Site Semarang*, 3 (Oktober, 2015), 33.

dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara signifikan dengan nilai sebesar 0,60-0,799. Penelitian ini membuktikan bahwa iklim organisasi akan mempengaruhi kinerja pegawai di Bank Jabar Banten cabang Labuan adalah benar. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif, sama-sama menggunakan Teori Hubungan Manusia, dan sama-sama membahas tentang kinerja pegawai atau karyawan. Perbedaan dari penelitian ini yaitu membahas iklim komunikasi.

b) Pengaruh Komunikasi Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan TVRI Jawa Timur

Penelitian ini diteliti oleh Abu Amar yang merupakan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, diteliti pada tahun 2018. Tujuan dalam penelitian ini untuk menjelaskan tingkat pengaruh komunikasi internal & kepemimpinan terhadap kinerja karyawan TVRI Jawa Timur. Penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi internal dan kepemimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi sebesar 0.099, yang berarti bahwa komunikasi internal dan kepemimpinan tidak mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif & sama-sama membahas tentang kinerja karyawan. Perbedaan dari penelitian ini yaitu menggunakan Teori Kepemimpinan & penelitian ini membahas komunikasi internal.

- c) Pengaruh Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional VII KTI

Penelitian terakhir dalam tinjauan pustaka ini diteliti oleh Tri Wahyuni, mahasiswi Universitas Hasanuddin Makassar, yang diteliti pada tahun 2013. Tujuan yang diteliti yaitu untuk mengetahui pengaruh dan tingkat efektifitas komunikasi antar pribadi dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas komunikasi antar pribadi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Variabel *R Square* dari penelitian ini sebesar 0,646, yang artinya bahwa 64,6% variasi produktivitas kerja dijelaskan oleh variasi dalam variable efektifitas komunikasi antar pribadi dan motivasi kerja. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif & sama-sama membahas tentang komunikasi interpersonal. Perbedaan dari penelitian ini yaitu menggunakan Teori Manajemen & penelitian ini membahas produktivitas kerja.