

**IMPLEMENTASI FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DOMPET DHUAFI
YOGYAKARTA TAHUN 2016**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun Oleh:

Iiy Zulfatkhul Hida
NIM. 12240096

Dosen Pembimbing:
Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP. 19630210 199103 1 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-3131/Un.02/DD/PP.01.3/12/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**IMPLEMENTASI FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DOMPET DHUafa
YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Iiy Zulfatkul Hida
NIM/Jurusan : 12240096/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 30 Nopember 2016
Nilai Munaqasyah : 86,6 (A/B)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.

NIP 196302101991031002

Penguji II,

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.

NIP 196902272003121001

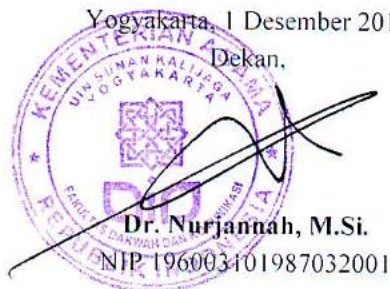
Penguji III,

Dra. Nurmahni, M.Ag

NIP 197205191998032001

Yogyakarta, 1 Desember 2016

Dekan,



Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP 196003401987032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Iiy Zulfatkhul Hida

NIM : 12240096

Judul Skripsi : Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam
Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Dompot Dhuafa
Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial Islam.

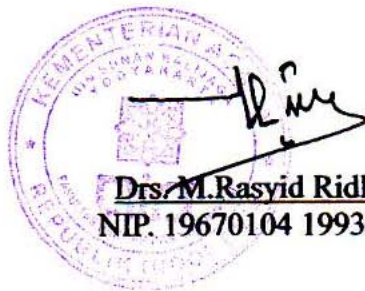
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 21 November 2016

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd
NIP. 19630210 199103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iiy Zulfatkhul Hida
NIM : 12240096
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Dompot Dhuafa Yogyakarta adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 21 November 2016

Yang menyatakan



Iiy zulfatkhul Hida

12240096

MOTTO

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ
فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.

(QS. An Nisa' : 63)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV. Kathoda, 1993), hlm. 341

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini persembahkan untuk:

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Kedua orang tuaku tersayang, Ibu Sarwida dan Ayah Anur Wafik

Kakak Adik Penulis Fita Ulya Ardhani dan Dimas Surya mahendra

Terimakasih atas doa, dan semangat Ibu, Ayah, kakak, dan Adik
telah mengusahakan semua kepentingan selama menempuh pendidikan



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Puji syukur dan Alhamdulillah senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang melimpahkan hidayah dan karunia-Nya. Tak lupa shalawat dan salam tetap tercurahkan ke paa junjungan Nabi agung Muhammad SAW. Dengan kelancaran dan perjuangan yang tak sedikit, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Implementasi Fungsi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dompot Dhuafa Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dibidang Manajemen Dakwah, fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan serta bimbingan berbagai pihak. Maka dari itu, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph. D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si. selaku Dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Andy Dermawan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa kulliah di Jurusan Manajemen Dakwah.

5. Drs. Mokh. Nazili, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan teliti memberikan waktu, ilmu, arahan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
6. Staf TU Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap Dosen jurusan Manajemen Dakwah, terlebih Manajemn Sumber Daya Manusia yang telah membagikan ilmu, wawasan dan pengalaman baru.
8. Pemimpin Cabang dan segenap karyawan Dompot Dhuafa Yogyakarta yang telah sangat membantu berlangsungnya penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Bapak Anur Wafik, Ibu Sarwida, Mbak Fita Ulya Ardhani dan dek Dimas Surya Mahendra tercinta yang selalu memberikan perhatian, semangat, doa, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga.
10. Sahabat-sahabat tercinta pabelan ku angkatan 2006 Anggora dan Indegreon yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
11. Sahabat seperjuanganku Azizah, Nurfi, Vina, Yuni, Ria, Desi yang selalu memberikan semangat, semoga kita sukses dan bisa berkumpul kembali serta selalu dalam Ridho-Nya.
12. Moh Dery yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan waktunya untuk direpotkan kesana kemari.

13. Teman-teman :ARMADA 2012 serta teman-teman :HIMAWARI” yang memberikan kebersamaan seperti keluarga selama masuk kuliah hingga saat ini.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

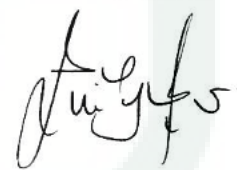
Semoga skripsi ini dapat memberikan inspirasi dan informasi serta menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya mahasiswa Manajemen dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga Allah selalu melindungi dan memberikan kemudahan bagi kita semua.

Amiin ya Rabbal'alam

Wassalamualaikum Wr Wb

Yogyakarta, 20 November 2016

Penulis



Iiy Zulfatkhul Hida
NIM. 12240096

ABSTRAK

Iiy Zulfathkul Hida (12240096) – Skripsi berjudul Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karaywan Di Dompot Dhuafa Yogyakarta.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, instansi, masyarakat, atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi tidak terbatas, ada komunikasi personal tetapi juga ada dalam tatanan komunikasi organisasi. Kurang atau tidak adanya komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengakibatkan tidak lancarnya kegiatan organisasi itu sendiri. Dalam setiap organisasi, komunikasi mempunyai peran sentral, ini terutama berlaku dalam sebuah efektivitas organisasi. Proses dan pola komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan kegiatan karyawan ke tujuan dan sasaran organisasi.

Seperti di Dompot Dhuafa Yogyakarta komunikasi organisasi sangat penting dalam melaksanakan kinerjanya, komunikasi atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, sesama organisasi dan komunikasi harus tetap terjaga dalam mengkoordinasi tugas dan dalam memberikan instruksi kerja yang jelas agar dalam mengerjakannya terarah dan sesuai. Komunikasi dengan para khalayak yaitu para donatur Dompot Dhuafa harus tetap terjalin dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, komunikasi organisasi merupakan kebutuhan primer organisasi, dan merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam suatu sistem pengendalian organisasi yang pada hakikatnya adalah untuk mencapai suatu tujuan melalui kinerja karyawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa komunikasi organisasi internal maupun eksternal di Dompot Dhuafa sangat terbuka dalam memberikan instruksi kerja, pengarahan, dan penyampaian ide-ide gagasan sehingga terciptanya komunikasi yang hangat, nyaman, dan terbuka. Dari komunikasi yang terbuka berdampak pada kinerja karyawan dengan lingkungan yang kekeluargaan dan keterbukaan komunikasi antara atasan, bawahan, sesama karyawan dan eksternal dengan para khalayak.

Kata kunci: Komunikasi Internal, Komunikasi Eksternal, Dompot Dhuafa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang	2
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Tinjauan Pustaka	7
G. Kerangka Teoritik.....	10
H. Metode Penelitian	22
I. Kerangka Berfikir	29
J. Sistematika Pembahasan	30

BAB II GAMBARAN UMUM DHOMPET DHUAFA YOGYAKARTA ..	31
A. Sejarah berdiri Dompot Dhuafa Yogyakarta.....	31
B. Visi dan Misi Dompot Dhuafa Yogyakarta.....	34
C. Tujuan	35
D. Program Pemberdayaan	36
E. Kemudahan Donatur Dompot Dhuafa Yogyakarta	37
F. Struktur Organisasi	40
G. Letak Geografis	40
H. Legalitas	41
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Komunikasi Organisasi di Dompot Dhuafa	42
B. Penggolongan Komunikasi Organisasi	43
C. Iklim Komunikasi Organisasi.....	64
D. Komunikasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan.....	73
BAB IV PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul digunakan untuk menghindari kesalah pahaman dalam menginterpretasikan terhadap judul Peran Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan kinerja di Dompok Dhuafa Yogyakarta. Selain itu memudahkan pembaca memahaminya, maka peneliti merasa perlu memberikan batasan terhadap beberapa istilah dan maksud yang terkandung dalam judul tersebut.

1. Implementasi Komunikasi Organisasi

Pelaksanaan atau penerapan komunikasi organisasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam sebuah organisasi. Moor mengemukakan komunikasi adalah penyampaian pengertian antar individu. Dikatakannya semua manusia dilandasi kapasitas untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan dan pengalaman dari orang yang satu kepada orang lainnya. Pada pokoknya komunikasi adalah pusat minat dan situasi perilaku dimana suatu sumber menyampaikan pesan kepada seorang penerima dengan berupaya mempengaruhi perilaku penerima tersebut.¹ Implementasi Komunikasi dalam skripsi ini adalah bagaimana

¹ Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 8.

pelaksanaan atau penerapan proses komunikasi yang ada di Dompot Dhuafa Yogyakarta.

2. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.² Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh para karyawan dalam melakukan tugasnya dengan adanya komunikasi yang efektif.

3. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapat gaji (upah).³ Karyawan yang dimaksud judul ini adalah karyawan yang ada di Dompot Dhuafa.

B. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia karena manusia merupakan makhluk sosial yang selalu hidup berdampingan dengan manusia lainnya. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat kerja, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada.

² Ruliana Poppy, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2014), hlm 143.

³ Heppy Elrais, *Kamus Ilmiah Populer*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 304.

Tidak ada manusia yang tidak melakukan aktifitas komunikasi.⁴ Dengan berkomunikasi manusia dapat saling membagi informasi dan *sharing* untuk sekedar mengetahui informasi-informasi yang ada di luaran yang belum di ketahui. Istilah komunikasi berasal dari kata “*communicare*” yang berarti “sama”, yang berarti dalam keadaan yang berusaha untuk menimbulkan kesamaan,⁵ sehingga dapat melakukan komunikasi dengan orang yang tepat yang mempunyai tujuan dan sasaran yang sama sehingga komunikasi berjalan secara efektif.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja antara manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian sebuah tujuan organisasi. Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.⁶

Organisasi yang tidak lepas dari suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hierarki jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Dari batasan tersebut dapat digambarkan, bahwa

⁴Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 1.

⁵Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 8.

⁶*Ibid*, hlm. 23.

dalam suatu organisasi mengisyaratkan adanya suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki karyawan. Di samping itu, dalam organisasi juga mensyaratkan adanya pembagian kerja, dalam arti setiap orang dalam institusi baik yang komersial maupun yang sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Komunikasi organisasi secara sederhana, yaitu komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi.⁷

Maka diperlukan adanya komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi atau pesan, program-program organisasi dan masalah yang di hadapi kepada anggota satu dengan yang lainnya agar tercipta koordinasi yang baik sehingga pesan atau tugas-tugas bisa tersampaikan dengan jelas, sehingga tidak ada kesalahan antara karyawan satu dengan yang lainnya masing-masing tugas pun dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawabnya. Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia yang mempunyai peran sebagai pemimpin dan anggota/karyawan tersebut pasti saling berinteraksi dengan berkomunikasi satu sama lain karena itu bagian integral dari sebuah organisasi. Komunikasi pun sangat penting untuk menjaga keakraban para anggota organisasi untuk lebih mengenal satu sama lain sehingga dalam mengkoordinasi tugas bisa berjalan dengan lancar.

⁷*Ibid.*, hlm. 21.

Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang antar bagian dalam organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi yang efektif akan menghasilkan kepuasan dan produktivitas karyawan, perbaikan pencapaian hasil karya dan tujuan organisasi⁸. Arus komunikasi yang ada dalam organisasi memiliki tiga fungsi arus. Pertama, komunikasi ke bawah (*downward communication*) komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang berada pada tatanan manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Kedua, komunikasi ke atas (*upward communication*) terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Ketiga, komunikasi sejajar (*horizontal communication*) komunikasi yang berlangsung di antara karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara.⁹ Komunikasi yang efektif antar sesama karyawan akan memberikan kontribusi pada produktivitas kerja karyawan tersebut dan dapat membantu dalam pencapaian hasil karya dan tujuan organisasi. Dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat bahwasannya komunikasi merupakan faktor

⁸<http://chueycapone.wordpress.com/teori-komunikasi-organisasi>, diakses pada tanggal 03 februari 2010 Pukul 14.00 WIB.

⁹Rohim syaiful, *Teori Komunikasi Perseptif, ragam, & Aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 111.

penting bagi organisasi, karena tanpa adanya komunikasi organisasi tidak berjalan dengan efektif.

Dompot Dhuafa Yogyakarta adalah lembaga masyarakat yang bergerak dalam rangka mengelola infak, shodaqoh, zakat umat Islam. Di lembaga ini para karyawan tidak lepas dari kegiatan komunikasi di dalamnya, koordinasipun harus tetap terjaga antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan sesama karyawan agar tidak ada kesalahpahaman dalam menyampaikan pesan tugas sehingga tugas bisa dikerjakan dengan baik, seperti yang dikatakan mbak Reni bahwa komunikasi sangat penting dalam mengkoordinasi setiap tugas dan komunikasi yang terjalin di Dompot Dhuafa sangat baik, bisa mendekatkan satu sama lain sehingga terbuka satau sama lain. Tidak hanya itu di Dompot Dhuafa ini dalam kinerjanya juga berhubungan dengan pihak luar (donatur) sehingga para karyawan membutuhkan komunikasi yang baik untuk menjaga kerjasama agar tetap berjalan dengan baik, komunikasi yang terbuka akan meningkatkan kinerja .

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut bagaimana implementasi fungsi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dompot Dhuafa Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi fungsi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dompot Dhuafa Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini secara teoritis dalam pengetahuan manajemen dalam bidang komunikasi organisasi.
2. Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan bahan informasi terhadap organisasi informal, khususnya pada implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan perbaikan sebuah organisasi dalam meningkatkan kinerja organisasi maupun karyawannya.

F. Tinjauan Pustaka

Sebagai pemikiran dasar penulisan skripsi ini, peneliti melihat dan melakukan penelitian awal terhadap penelitian sejenis dalam beberapa karya tulis terkait dengan komunikasi organisasi. Oleh karena itu peneliti ingin membedakan penelitian yang dilakukan saat ini sehingga dapat dipertahankan keasliannya. Di antaranya:

1. Skripsi karya Muhammad Tibyan yang berjudul Peran Komunikasi Organisasi Dalam Mewujudkan Loyalitas Karyawan (Studi Deskriptif

Kualitatif pada Perusahaan Otobus Blue Star Salatiga). Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang terjadi antar anggota memberikan pengaruh terhadap karyawan, sehingga mereka memiliki loyalitas, dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan sikap mental yang positif.¹⁰

2. Skripsi yang ditulis Indra Jaya dengan judul *Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Yayasan Penerbit Pers Suara Muhammadiyah)*. Temuan dari penelitian ini bahwa seluruh elemen, atasan maupun karyawan selalu mengupayakan terciptanya komunikasi yang berlandaskan kepercayaan, kejujuran dalam organisasi diimplementasikan dalam bentuk jujur waktu, dan jujur aktivitas. Nilai-nilai keterbukaan dan nilai tujuan berkinerja tinggi terlihat bagaimana pola komunikasi yang dilakukan baik dalam bentuk informasi maupun intruksi.¹¹
3. Skripsi yang ditulis Widyasari Prastyaningrum dengan judul *Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Membangun Iklim *Supportiveness* (Studi Deskriptif Pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)*. Temuan dari penelitian ini bahwa terdapat tiga bentuk interaksi komunikasi organisasi pada karyawan hotel Inna Garuda yaitu komunikasi interpersonal, kelompok

¹⁰Muhammad Tibyan, "*Peran Komunikasi Organisasi Dalam Mewujudkan Loyalitas Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Perusahaan Otobus Blue Star Salatiga)*", dalam skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

¹¹Indra Jaya, "*Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Yayasan Penerbit Pers Suara Muhammadiyah)*", dalam skripsi tidak diterbitkan, fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

kecil, dan komunikasi publik. Dari ketiga interaksi komunikasi organisasi yang dilakukan karyawan Inna Garuda akan membangun suatu kedekatan dan kepercayaan dari karyawan keatasan ataupun sebaliknya. Dengan adanya kedekatan tersebut maka secara langsung akan membangun iklim *supportivenees*.¹²

4. Skripsi yang ditulis Emy Ika Pranatiwi dengan judul Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Penyiar. (Studi Kasus di radio Unisi Yogyakarta). Temuan dari penelitian ini adalah fungsi komunikasi organisasi sebagai upaya peningkatan mutu penyiar telah berjalan dengan baik yaitu *fungsiionalisme* pengorganisasian, pembagian kinerja telah tergambar pada antar devisi. Komunikasi organisasi di radio Unnisi bersifat terbuka dan motivasi yang diberikan dalam pembinaan penyiar sehingga penyiar dapat bekerja dengan rasa senang. Adanya iklim komunikasi yang baik antar komunikasi formal dan informal. Keduanya dipadukan untuk menjalankan hubungan dalam pekerjaan.¹³

Berdasarkan hasil tinjauan peneliti terhadap skripsi-skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Hal tersebut juga atas pertimbangan bahwa

¹²Widyasari Prasetyaningrum, “*Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Membangun Iklim Supportiveness (Studi Deskriptif Pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)*”, dalam skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijga Yogyakarta, 2010.

¹³Emy Ika Pranatiwi, “*Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Penyiar (Studi Kasus di radio Unisi Yogyakarta)*”, dalam skripsi tidak diterbitkan, fakultas Dakwan dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003

Dompot Dhuafa ini belum ada penelitian yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

G. Kerangka Teoritik

1. Komunikasi Organisasi

Dikutip dari buku Arni Muhammad Katz dan Khan mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi yang didalamnya organisasi sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan. Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi sesama karyawan atau tingkatannya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan produk, pembuatan iklan, dan hubungan dengan khalayak.¹⁴

¹⁴Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 66.

2. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

a. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem proses informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, disamping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.¹⁵

b. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. *Pertama*, atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk memberi intruksi atau

¹⁵Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 278.

perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of outhority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada¹⁶:

- 1) Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
- 2) Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
- 3) Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
- 4) Tingkat kreadibilitas pesan yang diterima bawahan

Kedua, berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk memersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.¹⁷

¹⁶*Ibid.*, hlm. 279.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 279.

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi juga saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan membutuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.¹⁸

3. Penggolongan Komunikasi dalam Organisasi

a. Komunikasi Internal

Dikutip dari buku Poppy Ruliana komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan yaitu pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal, vertikal didalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung.¹⁹

¹⁸*Ibid.*, hlm. 280.

¹⁹Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta:RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 94.

1) Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*) atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan kepimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*).²⁰

a) Komunikasi dari pimpinan ke bawahan atau *downward communication*, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Menurut Katz dan Kahn ada lima jenis tipe khusus komunikasi *downward*, yaitu:

(1) *Job instruction* (intruksi kerja), yakni komunikasi yang merujuk pada penyelesaian tugas-tugas khusus.

(2) *Job rationale* (rasio kerja), yakni komunikasi yang menghasilkan pemahaman terhadap tugas dan hubungan dengan pengaturan lainnya.

(3) *Procedure and practice* (prosedur dan pelaksanaan), yakni komunikasi yang menghargai tentang bagaimana individu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

(4) *Indoctrinations of goals* (doktrin atas tujuan), yakni komunikasi yang dirancannng dengan karakter ideologi yang

²⁰*Ibid.*, hlm. 94.

memeberikan motivasi karyawan tentang pentingnya suatu misi organisasi secara keseluruhan.

b) Komunikasi ke atas atau *upward communication* adalah informasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ketingkat yang lebih tinggi.²¹ Asumsi dasar dari komunikasi ke atas ini adalah bahwa karyawan harus diperlakukan sebagai *partner* dalam mencari jalan yang terbaik untuk mencapai tujuan. Komunikasi jenis ini akan menarik ide-ide dan membantu karyawan untuk menerima jawaban yang lebih baik tentang masalah dan tanggung jawabnya serta membantu kemudahan arus dan penerima komunikasi dari bawahan ke atasan (manajer), yakni dalam hal ini pendengaran yang baik menghasilkan pendengaran yang baik. Komunikasi ke atas ini memiliki empat tipe khusus, yaitu²²:

- (1) Informasi tentang sikap kerja, moral dan efisiensi yang berhubungan dengan kebijakan, perencanaan, dan masalah-masalah.
- (2) Pengembangan yang signifikan dalam unit-unit kerja departemen.
- (3) Kesalahan yang menurunkan efisiensi.

²¹R Wayne Pace, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 159.

²² Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*,... hlm. 95

(4) Masalah tidak diketahui cara penyelesaiannya oleh pekerja.

Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut di atas, dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan ke bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan atau saran dari para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²³

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi komunikasi horizontal ini adalah²⁴:

- a) Memperbaiki koordinasi tugas.
- b) Upaya pemecahan masalah.
- c) Saling berbagi informasi.
- d) Upaya pemecahan konflik.
- e) Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Bentuk komunikasi horizontal paling umum mencakup semua jenis kontak antarpersonal. Media atau saluran komunikasi horizontal terjadi dalam bentuk:²⁵

²³*Ibid.*, hlm. 96.

²⁴*Ibid.*, hlm. 97.

- a) Rapat komisi.
 - b) Interaksi pribadi, selama waktu istirahat.
 - c) Obrolan di telepon.
 - d) Memo dan catatan.
 - e) Kegiatan sosial.
 - f) Lingkaran kualitas. (lingkaran kualitas adalah sebuah kelompok pekerja sukarela yang berbagi wilayah tanggung jawab).
- b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan sasaran organisasi. Komunikasi eksternal ialah komunikasi antara pemimpin organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Tujuannya adalah menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara organisasi dengan khalayak.²⁶

Bentuk-bentuk komunikasi eksternal²⁷:

1) Komunikasi dari organisasi ke khalayak

Komunikasi dari organisasi ke khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak memiliki keterlibatan, sehingga menciptakan komunikasi

²⁵*Ibid.*, hlm.97.

²⁶*Ibid.*, hlm. 108.

²⁷*Ibid.*, hlm. 109.

dua arah. Kegiatan ini amat penting dalam usaha pemecahan masalah yang terjadi tanpa terduga.

2) Komunikasi dari khalayak ke organisasi

Komunikasi dari khalayak ke organisasi merupakan *feedback* atau umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disampaikan ke khalayak menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya pro dan kontra dari khalayak) maka ini disebut opini publik. Opini publik sering kali merugikan organisasi dan harus diusahakan di atasi secepat mungkin sehingga tidak menimbulkan masalah. Komunikasi dari khalayak ke organisasi biasanya dilakukan secara langsung (*direct communication*) dan secara tidak langsung (*indirect communication*).

4. Iklim Komunikasi dan Organisasi

Iklim komunikasi dan organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian bagi seorang pemimpin organisasi karena faktor tersebut menjadi sedikitnya ikut mempengaruhi tingkah laku karyawan. Untuk dapat menciptakan iklim komunikasi dan organisasi baik perlunya memahami kedua hal tersebut serta keadaan karyawan.²⁸

a. Iklim Organisasi

Dikutip dari buku Arni Muhammad Payne dan Pugh mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu konsep yang

²⁸*Ibid.*, hlm. 82.

merefleksikan isi dan kekuatan dari nilai-nilai umum, norma, sikap, tingkah laku dan perasaan anggota terhadap suatu sistem sosial. Litten dan Stringers mengatakan bahwa iklim organisasi dapat dipelajari dengan mengobservasi jumlah otonomi secara individual, kebebasan yang dialami oleh individu, tingkat dan kejelasan struktur dan posisi yang dibebankan kepada pekerja, orientasi ganjaran dari organisasi dan banyaknya sokongan serta kehangatan yang diberikan kepada pekerja. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan Sumber Daya manusia (SDM) yang diterima oleh anggota organisasi.²⁹

Dimensi-dimensi iklim organisasi:³⁰

- 1) Fleksibilitas dan *conformity* merupakan kondisi organisasi yang untuk memberikan keleluasan bertindak bagi karyawan serta melakukan penyesuaian diri terhadap tugas-tugas yang diberikan.
- 2) *Responsibility* berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai pelaksanaan tugas organisasi yang diemban dengan rasa tanggung jawab atas hasil yang dicapai, karena mereka terlibat di dalam proses yang sedang berjalan.
- 3) *Standar*, perasaan karyawan tentang kondisi organisasi dimana manajemen memberikan perhatian kepada pelaksanaan tugas

²⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 82.

³⁰ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hlm. 153.

dengan baik, tujuan yang telah ditentukan serta toleransi terhadap kesalahan atau hal-hal yang kurang sesuai atau kurang baik.

- 4) *Reward*, berkaitan dengan perasaan karyawan tentang penghargaan dan pengakuan atas pekerjaan yang baik.
- 5) *Clarity* berkaitan dengan kejernihan perasaan karyawan bahwa mereka mengetahui apa yang diharapkan dari mereka berkaitan dengan pekerjaan, peranan dan tujuan organisasi.
- 6) *Tema commitment*. Berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai perasaan bangga mereka memiliki organisasi dan kesediaan untuk berusaha lebih saat dibutuhkan.

b. Iklim Komunikasi

Ada hubungan yang sirkuler antara iklim organisasi dengan iklim komunikasi. Tingkah laku komunikasi mengarahkan pada perkembangan iklim, di antaranya iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara anggota bertingkah laku dan berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota lainnya. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa tanggung jawab.³¹

³¹*Ibid.*, hlm. 85.

Dikutip dari buku Arni Muhammad Redding mengemukakan lima dimensi penting dari iklim komunikasi, di antaranya:³²

- 1) *Supportiveness* atau bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
- 2) *Partisipasi* membuat keputusan
- 3) Kepercayaan, dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia
- 4) Keterbukaan dan keterusterangan
- 5) Tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

5. Kinerja

Dikutip dari buku Wibowo Amstrong dan Baron mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, dan tentang *apa* yang dikerjakan dan *bagaimana* cara mengerjakannya.³³

³² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 82.

³³Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2010), hlm. 7.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian skripsi ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian ini akan dilakukan di Dompot Dhuafa Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.³⁴

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian identik dengan informan yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah Manajer Operasional Dompot Dhuafa, Staf Dompot Dhuafa, dan Donatur Dompot Dhuafa.
- b. Sedangkan objek peneliti adalah implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dompot Dhuafa.

3. Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: AFABETA, 2013), hlm. 12

ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.³⁵

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.³⁶

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia.³⁷ Peneliti memperhatikan secara seksama dan mengamati berbagai peristiwa aktual yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dan kinerja di Dompot Dhuafa Yogyakarta.

³⁵ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 79.

³⁷ Raco J.R, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 112.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁸ Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur yang sering disebut juga wawancara mendalam, wawancara intensif, kualitatif dan wawancara terbuka.³⁹ Wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis, namun hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁴⁰ Adapun *key informan* utama yang peneliti wawancara adalah Anita Dyah Ekasari sebagai Manajer Supervisor, Reni sebagai staf devisi Sumber Daya Komunikasi, dan Muhammad Amin sebagai donatur.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴¹ Dengan menggunakan *handphone* sebagai alat perekam.

³⁸Moleong. Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 186.

³⁹Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 180.

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif...*hlm. 318.

⁴¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2008), hlm. 82.

5. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda sendiri mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan anda menyajikan apa yang sudah anda temukan kepada orang lain. Analisis melibatkan pekerjaan dengan data, penyusunan, dan pemecahannya ke dalam unit-unit yang dapat ditangani, perangkumannya, pencarian pola-pola, dan penemuan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, dan pembuatan keputusan apa yang akan anda katakan kepada orang lain.⁴²

Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴³

Analisis yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada

⁴² Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 85.

⁴³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,... hlm. 89.

hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya bila diperlukan.⁴⁴

b. Penyajian Data

Dikutip dari buku Hamid Patilima menurut Mathew dan Michael penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut berpencar-pencar, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, penelitian menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.⁴⁵ Dan dalam penelitian kualitatif penyajian data dengan teks yang berbentuk naratif.⁴⁶

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 92.

⁴⁵Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm. 101.

⁴⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,... hlm. 95.

c. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas, dapat berupa kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.⁴⁷

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

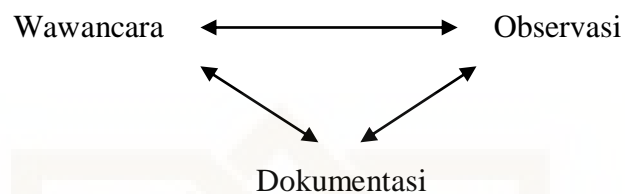
Untuk menguji keabsahan data yang ada, maka ada teknik pengecekan keabsahan data, yakni triangulasi sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat 3 triangulasi. 1) triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. 2) triangulasi teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. 3) waktu yaitu data yang di kumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar sehingga memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel.⁴⁸

Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik (metode). Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid yang dapat dipertanggung jawabkan.

⁴⁷*Ibid.*, hlm. 99.

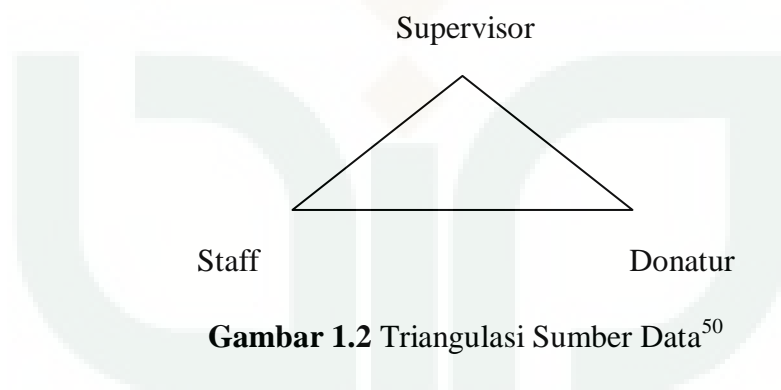
⁴⁸Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,... hlm. 125.

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan di bandingkan hasilnya.



Gambar 1.1 Triangulasi Pengumpulan Data⁴⁹

Sedangkan triangulasi sumber data dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data melalui metode yang sama. Dalam hal ini peneliti mengecek derajat kepercayaan sumber data hasil informan melalui metode wawancara pada informan melalui metode wawancara pada informan yang berbeda-beda.



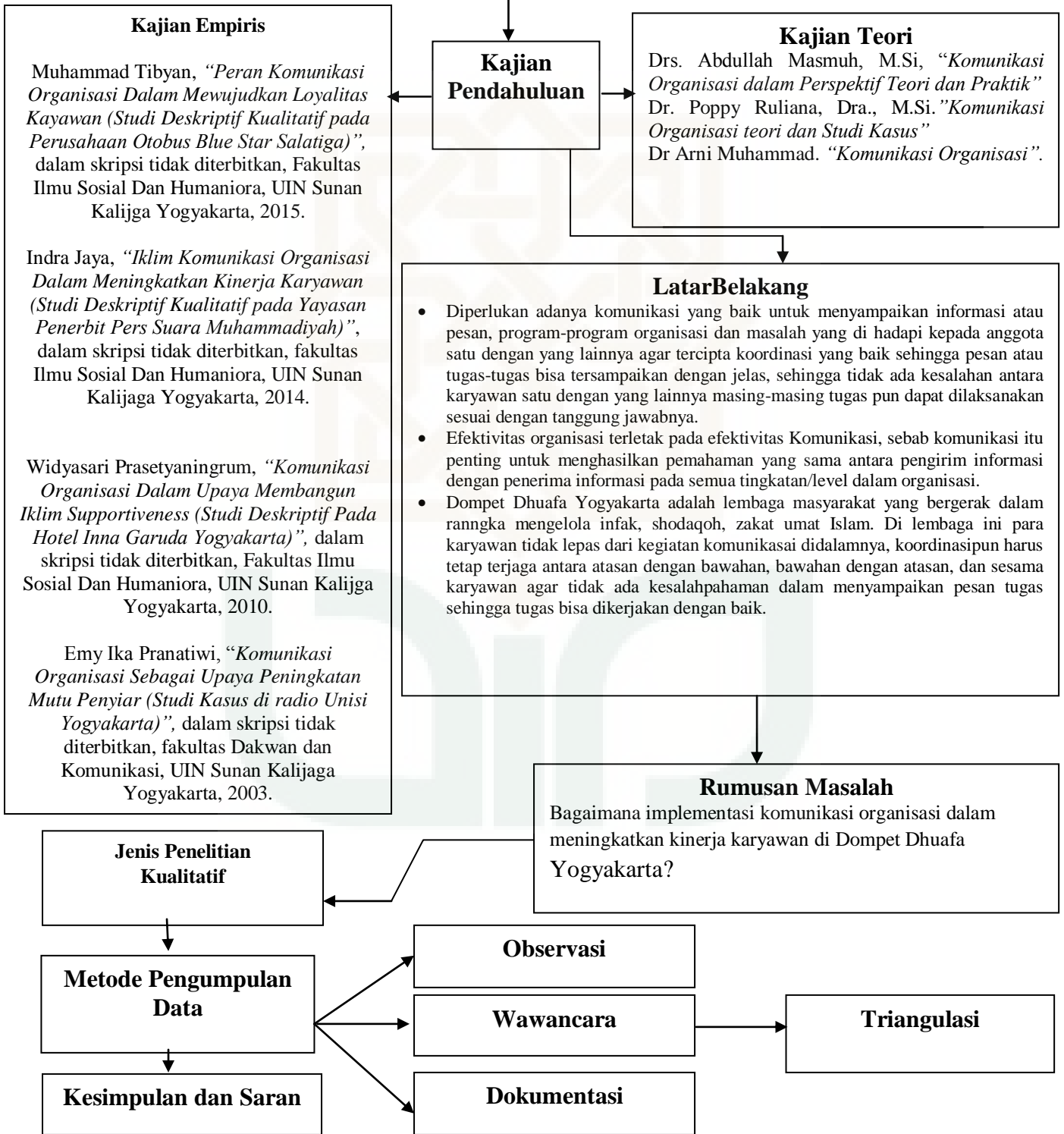
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data⁵⁰

⁴⁹*Ibid.*, hlm. 126.

⁵⁰*Ibid.*, hlm. 126.

I. Kerangka Berfikir

Implementasi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dompot Dhuafa Yogyakarta



J. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pemahaman dalam kajian ini serta memperoleh gambaran yang jelas dan terarah juga sistematis, maka dalam pembahasan per-bab dengan susunan sebagai berikut:

Bab Pertama Pendahuluan. Bab ini diuraikan tentang pentingnya penelitian ini dilakukan. Bagian ini mencakup Penegasan Judul, latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teoritik, Metode penelitian Dan Sistematika pembahasan.

Bab Kedua akan diuraikan tentang gambaran umum Dompot Dhuafa Yogyakarta. Bab ini akan menjelaskan letak geografis, sejarah berdiri, profil lembaga Dompot Dhuafa, Visi dan Misi lembaga, struktur organisasi, dan kegiatan-kegiatan di Dompot Dhuafa Yogyakarta.

Bab Ketiga Pembahasan. Bab ini berisi tentang proses komunikasi yang ada di Dompot Dhuafa, bentuk komunikasi yang terjadi di Dompot Dhuafa, iklim komunikasi organisasi di Dompot Dhuafa, serta implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja di Dompot Dhuafa.

Bab keempat adalah penutup yang memuat kesimpulan, saran-saran yang dipandang perlu serta kata penutup. Pada akhir skripsi ini akan dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Fokus dalam penelitian ini adalah implementasi fungsi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dompot Dhuafa Yogyakarta. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa implementasi komunikasi organisasi yang ada di Dompot Dhuafa dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan adanya komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, dan horizontal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal yang diciptakan di Dompot Dhuafa Yogyakarta dapat dilihat dari komunikasi yang terbuka dalam pemberian intruksi kerja, memberikan pemahaman terhadap tugas-tugas yang diberikan karyawan dengan selalu memonitoring dan menanyakan secara langsung apa yang menjadi kekurangan yang dialami karyawan, menghargai setiap individu dalam mengajarkan setiap tugasnya dengan memberikan *reward* penghargaan yang berbentuk nominasi, dan memberikan motivasi tentang pentingnya suatu misi organisasi yang diberikan melalui orientasi training, pemagangan, dan mendatangkan motivator dari luar dan mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat menjalin keakrapan antar sesama karyawan Dompot Dhuafa Yogyakarta.

Untuk komunikasi eksternal dari organisasi ke khalayak yaitu dengan melakukan promosi melalui berbagai media yaitu baliho, spanduk, brosur, sosial media (*facebook, instagram, twitter*), pamflet, buletin atau majalah, dan

memberikan ruang kepada khalayak untuk memberikan saran atas kekurangan Dompot Dhuafa. Untuk komunikasi dari khalayak ke organisasi terlihat dari *feedback* kepuasan para donatur tidak hanya sekedar membayar zakat melalui Dompot Dhuafa namun Dompot Dhuafa sendiri memberikan ruang untuk para donatur untuk sharing dan banyak yang menjadi relawan lapangan.

Komunikasi organisasi yang berjalan di Dompot Dhuafa sangat terbuka satu sama lain terkait instruksi kerja ataupun di luar kinerja sehingga terjalin hubungan yang baik secara struktural maupun emosional antara karyawan Dompot Dhuafa dan menjadi faktor penunjang peningkatan efektivitas kinerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Keterbukaan dalam berkomunikasi juga memberikan perasaan nyaman saat bekerja sehingga keefektivitasan dalam bekerja tercipta.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyarankan untuk tetap mempertahankan komunikasi internal dan eksternal yang terbuka dan kekeluargaan, sehingga keefektivitasan kinerja akan terbangun karena bekerja dalam keadaan yang nyaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini agar dapat ditindaklanjuti pada sudut pandang yang berbeda sehingga mampu memperkaya kahasanah keilmuan khususnya manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010.
- Hari, Lubis, *Organisasi*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013.
- J.R, Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- Lexy, J Moleong., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Masmuh, Abdullah, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*, Malang: UMM Press, 2010.
- Mulyana, Deddy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Pace, R Wayne, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Patilima, Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2013.
- Poerwadarmita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2011.
- Poppy, Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2014.
- Purhantara, Wahyu, *Metode penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graa Ilmu, 2010
- Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Rohim, Syaiful, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: AFABETA, 2013.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2008.

Uchjana, Onong, *Ilmu Komunikasi dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.

Umam, Khaerul, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2010.

Wibowo, Prof. Dr., *Manajemen Kinerja*, Jakarta: RajaGrafindo, 2010.

Artikel yang tidak di terbitkan:

[http:// chueycapone.wordpress.com/teori-komunikasi-organisasi/februari 3. 2010.](http://chueycapone.wordpress.com/teori-komunikasi-organisasi/februari.3.2010)

[http:// jogjadompetdhuafa.org/](http://jogjadompetdhuafa.org/) 18 oktober 2016

Jaya, Indra, “*Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Yayasan Penerbit Pers Suara Muhammadiyah)*”, dalam skripsi tidak diterbitkan, fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Pranatiwi, Emy Ika, “*Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Penyiar (Studi Kasus di radio Unisi Yogyakarta)*”, dalam skripsi tidak diterbitkan, fakultas Dakwan dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003.

Prasetyaningrum, Widyasari, “*Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Membangun Iklim Supportiveness (Studi Deskriptif Pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)*”, dalam skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijga Yogyakarta, 2010.

Tibyan, Muhammad, “*Peran Komunikasi Organisasi Dalam Mewujudkan Loyalitas Kayawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Perusahaan Otobus Blue Star Salatiga)*”, dalam skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijga Yogyakarta, 2015.

INTERVIEW GUIDE KARYAWAN

1. Bagaimana proses komunikasi anda dengan pimpinan anda dan rekan kerja anda?
2. Apakah anda merasa nyaman dan di anggap sebagai partner dengan atasan anda dan karyawan di devisi lain?
3. Apakah ada kendala dalam menyampaikan ide atau gagasan kepada atasan?
4. Apakah dalam mengkoordinasi tugas dengan devisi lain selalu mengalami kendala? Bagaimana proses dan penyelesaiannya?
5. Apakah sesama karyawan ataupun lain devisi saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.
6. Apakah pimpinan melibatkan anda ketika rapat yang menyangkut kebijakan-kebijakan organisasi? Sejauh mana anda dilibatkan?
7. Apakah atasan dan rekan kerja anda memberikan informasi yang cukup jelas mengenai pekerjaan?
8. Apakah atasan anda menganjurkan anda agar memberitahu jika ada kesulitan dalam pekerjaan?
9. Dalam menjalankan tugas organisasi, sejauh mana kepercayaan pimpinan perusahaan terhadap anda?
10. Apakah anda terbuka dan percaya kepada rekan kerja anda?
11. Bagaimana anda menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja? Media apa yang digunakan dan apa manfaatnya?
12. Apakah proses komunikasi dapat membangkitkan kinerja para karyawan? Lalu apa yang dirasakan selama ini dengan komunikasi yang baik tersebut?

INTERVIEW GUIDE PIMPINAN

1. Selaku pemimpin, bagaimana proses komunikasi anda dengan level di bawah anda. (terkait dengan penyampaian gagasan ide, intruksi kerja tugas-tugas, rasio kerja pemahaman terhadap tugas dan hubungan dengan pengaturan lainnya, prosedur dan pelaksanaannya menghargai karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik, doktrin atas tujuan atau motivasi akan pentingnya visi misi organisasi).
2. Secara umum Komunikasi Organisasi di Dompot Dhuafa itu seperti apa, dan bagaimana ? dan apakah selalu mengalami distorsi?
3. Adakah training untuk karyawan baru ? dan penjelasan juga motivasi tentang visi, misi di Dompot Dhuafa?
4. Apakah dari seluruh elemen dibawah anda dalam menyampaikan gagasan atau ide secara terbuka? Tidak memandang bahwa mereka berbicara dengan pimpinan ?
5. Menurut anda pentingkah sikap saling percaya dalam kepemimpinan? Bagaimana anda membangun kepercayaan itu?
6. Apakah anda sering mengadakan pertemuan/rapat untuk merumuskan kebijakan, penyelesaian masalah? Dalam seminggu ada berapa kali? Dan dalam setiap kebijakan yang diputuskan apakah seluruh elemen yang ada di organisasi ini dilibatkan?
7. Bagaimana cara anda membangun keakraban antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan sesama karyawan?

8. Apakah anda selalu melakukan monitoring, menjelaskan, atau menginformasikan terkait kepentingan organisasi?
9. Bagaimana cara anda dalam memecahkan masalah yang terjadi antara karyawan dengan karyawan, dan yang terkait dengan kepentingan organisasi?
10. Apakah anda selalu memberikaan motivasi, pengakuan, serta imbalan jika ada karyawan yang berprestasi?

Menurut anda pentingkah sebuah komunikasi dalam sebuah organisasi terkait dengan peningkatan kinerja karyawan ?

11. Media apa yang digunakan Dompot Dhuafa untuk melakukan promosi?

Transkrip Wawancara

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Oktober 2016

Pukul : 16.00 WIB

Narumber : Anita Dyah Ekasari (Supervisor Dompot Dhuafa Yogyakarta)

- 1. Selaku pemimpin, bagaimana proses komunikasi anda dengan level di bawah anda. (terkait dengan penyampaian gagasan ide, intruksi kerja tugas-tugas, rasio kerja pemahaman terhadap tugas dan hubungan dengan pengaturan lainnya, prosedur dan pelaksanaannya menghargai karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik, doktrin atas tujuan atau motivasi akan pentingnya visi misi organisasi).**

“Biasanya intruksi yang sudah diagendakan itu disampaikan lewat rapat, kita ada rapat di dalam rapat itu nanti ada setiap devisi, kadang-kadang ada juga rapat manajemen jadi perpaduan semua devisi kita sampaikan intruksi-intruksi apa yang harus diajalkan di pekan itu. Kita kan punya action plan, nanti setiap bulannya itu apa, diturunkan setiap minggunya apa, setiap harinya apa, jadi itu yang disampaikan setiap pekanan, nanti kita review lagi target minggu ini yang harus diselesaikan targetnya apa aj ini ini ini dan disampaikan satu pekan sekali.emm.. gag mungkin kan ya setiap hari kita rapat, rapat perdevisi satu pekan sekali, lalu seluruh devisi dua pekan sekali. Kalo intruksi yang memang personal ya disampaikan secara personal”

- 2. Secara umum Komunikasi Organisasi di Dompot Dhuafa itu seperti apa, dan bagaimana ? dan apakah selalu mengalami distorsi?**

“kalo komunikasi yang kita terapkan, ini mewakili Dompot Dhuafa ya dek, di Dompot Dhuafa itu sistem kerjanya kekeluargaan, bisa di bilang egaliter lah...egaliter dalam artian kita memang sebuah lembaga yang profesional memang kita menerapkan sisi-

sisi kekeluargaan. Komunikasinya tuh gag ada kendala gitu bisa mengutarakan pendapat komunikasinya tu gag terlalu kaku gitu, ngobrolnya tu kek temen sendiri bahkan sampai level atas , walaupun ngomingin tentang kerjaan, tapi.. kita tetap tau batasannya ya tetep ngehormatin, o.. dia pimpinan cabang, dia supervisor tetep di jaga batasannya, tapi santai kek temen gitu.”

3. Adakah training untuk karyawan baru ? dan penjelasan juga motivasi tentang visi, misi di Dompot Dhuafa?

“kalo karyawan baru biasanya kita kasih orientasi amil di cabang jogja, biasanya yang megarahkan tu HRD sama pimpinan cabang cuman nanti di tambah orientasi dan pemagangan di pusat jadi kita kirim karyawan baru itu ke pusat kita magangkan di divisi yang sesuai fungsinya. Misalnya dia marketing maka dia di magangkan di bagian marketing biar dia tau. Oh ternyata job aku ternyata gini loh realnya...lah kalo orientasi mereka bener-bener lebih dikasih materi tentan Dompot Dhuafa, mulai dari visi, misi, tujuannya apa dan lainnya tentang Dompot Dhuafa, lalu ada pemagangan itu dek..”

4. Apakah dari seluruh elemen dibawah anda dalam menyampaikan gagasan atau ide secara terbuka? Tidak memandang bahwa mereka berbicara dengan pimpinan ?

“salah satu kelebihan dengan komunikasi yang kekeluargaan terbuka ya itu tadi dek jadi dalam menyampaikan unek-unek, ide-ide mereka jadi bisa terbuka. Gak takut, gag kaku, gag yang aduh ini di terima gak ya..pokonya nyeplos aja, emm kasarannya nyeplos ya dek.. gag khawatir gitu bakal diterima atau enggak. Mereka gag sungkan jadi nyampaikan ya nyampaikan aja. Kalo lewat media lain ya biasanya lewat grup whatsapp jadi selain disampaikan secara langsung informal, formal secara rapat biasanya grup itu. jadi grup whatsapp, email.”

5. Menurut anda pentingkah sikap saling percaya dalam kepemimpinan?

Bagaimana anda membangun kepercayaan itu?

“...emm penting itu jelas penting, trust itu kan apa ya...ketika pemimpin itu sudah kehilangan kepercayaan dari bawahan itu kan pasti mereka kan kerjanya juga aduh.. aku kerja sama pemimpin yang gag srek, yang gag bisa dipercaya kalo kek gitu kan pasti kerjanya juga gag semangat. Pemimpin itu kan ibaratnya kepala ya..di situ dia pegang visi, misi ketika dia mau ngarahin kemana klo udah ga ada kepercayaan sama sekali kan bisa gag sejalan, malah bisa keluar kalo sudah gag nyaman gitu.., harus dijaga. Kalo membangun kepercayaan itu ya pertama personal dari dalam diri dya sendiri. kalo saya pribadi ni saya mencoba untuk membangun tim saya itu lebih kepada bukan antara atasan dan bawahan tetapi sebagai tim, landasan yang di bangun ya kerjasama kerja tim, ketika saya minta ke bawahan saya itu saya lebih menekankan bukan apa ya.. istruksi sih tapi bukan instruksi yang otoriter gtu lo dek, saya selalu bilang “minta tolong”, bukan yang “saya minta ini segera dilakukan”. Jadi dengan komunikasi yang kekeluargaan dan terbuka itu, emm ok saya diatas ya supervisor tapi saya gag membawah-bawahkan bawahan saya, tapi saya rangkul kita kerja bareng nih..jadi mereka tidak merasa bawahan banget nih..Cuma pesuruh, tapi aku juga pengen nge wongke mereka juga tanpa ada sungkan. Jadi dari situ nanti terbangun komunikasi yang dekat kalo ada apa-apa mereka bisa ngomong dengan sendirinya tanpa ada sungkan”

6. Apakah anda sering mengadakan pertemuan/rapat untuk merumuskan kebijakan, penyelesaian masalah? Dalam seminggu ada berapa kali? Dan dalam setiap kebijakan yang diputuskan apakah seluruh elemen yang ada di organisasi ini dilibatkan?

7. Bagaimana cara anda membangun keakraban antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan sesama karyawan?

8. Apakah anda selalu melakukan monitoring, menjelaskan, atau menginformasikan terkait kepentingan organisasi?

“kita kan ada SOP ya dek, SOP kita turunkan di IK (instruksi kerja) jadi sebenarnya tanpa terlepas dari instruksi dari pimpinan itu sudah ada sistem yang bakalan dijalankan, karena sudah tersistem oleh SOP itu. SOP itu berupa alur bagan ini harus begini-begini, nanti SOP ini begini sama kayak intruksi kerja. Jadi tanpa manager pun bilang para karyawan tau. Misalnya saya di keuangan SOP nya begini udah bisa baca sendiri. Namun sebagai manager tetap selalu mengarahkan dan itu termasuk memotivasi.”

9. Bagaimana cara anda dalam memecahkan masalah yang terjadi antara karyawan dengan karyawan, dan yang terkait dengan kepentingan organisasi?

“biasanya diselesaikan pas rapat sih..nanti di rapat evaluasi juga.

10. Apakah anda selalu memberikaan motivasi, pengakuan, serta imbalan jika ada karyawan yang berprestasi?

“kalau untuk apresiasi itu kita ada apel 1 bulan sekali, kita sampaikan di situ, misalnya ini loh amil yang 1 bulan ini datangnya tertib misalnya,,itu tanpa ada imbal-imbal uang atau apa pun. Tetapi ketika itu disampaikan oleh pimpinan cabang di sebuah forum yang dimana para amil datang itu kan sebuah penghargaan sendiri yaa,,oh ternyata selama ini aku dihargain loh. Ternyata selama ini aku masuk pagi itu ada yang merhatiin loh,,itu di sampiakan. Itu hal yang kecil.. kalo yang terakhir kemarin kita memang bikin reward yang lebih materiel kita kasih hadiah. Hadiah beberapa nominasi, jadi ada amil yang tertertib, ada amil yang tertrobos jadi di yang punya kreatifitas yang tinggi gitu, yang punya ide-ide baru, amil yang teladan yang

diadakan 1 tahun sekali, ada banyak sih dek... ada juga reward untuk 5R yaitu nominasi yang berhubungan dengan kebersihan itu juga ada dek...jadi awalnya kalo yang 5R ini kita kasih reward ini untuk memancing aja sih,,,motivasi mereka. Ok.. kalo aku bersih ternyata aku dapat reward lho..tapi lama-lama ketika dilepas mereka udah tau dan kebiasa sendiri dek..”

11. Menurut anda pentingkah sebuah komunikasi dalam sebuah organisasi terkait dengan peningkatan kinerja karyawan ?

“dengan adanya peningkatan kinerja itu diperoleh dari komunikasi yang efektif, bukti yang nyata ya bisa dilihat dari pertama kinerja divisi secara fungsinya bagus ya, antara atasan dengan bawahan komunikasinya kurang baik maka kinerjanya akan menurun. Kalo saya lihat ya di Dompot Dhuafa itu memang berpengaruh pada komunikasi ya, sampai saat ini kinerja tiap divisi baik-baik saja karna itu tadi dari komunikasi atasan ke bawahan yang baik. Kemudian bukti nyata yang lain intruksi kinerja yang jelas, pemimpinnya merangkul jadi dari bawahan ada feedbacknya, gak banyak konflik ya antara divisi ataupun personal, kalo pun ada permasalahan ya langsung di selesaikan, gak sampe resend karna komunikasi gak baik, terus komunikasinya kekeluargaan gitu. Paling efektif ya komunikasi langsung, kalau pun tidak langsung sih seperti tentang kebijakan, laporan itu biasanya tertulis sebagai bukti.”

12. Media apa yang digunakan Dompot Dhuafa untuk melakukan promosi?

“kalo promosi pakek media luar ruang seperti baliho, spanduk, kemudian website, media sosial kayak facebook, twitter, instagram. Brosur ada..., pamflet, buletin atau majalah gitu, ada juga yang tau dari mulut kemulut, misalnya ada temen yang tau Dompot Dhuafa trus ngasih tau ketemennya lagi tertarik langsung datang kesini itu

juga ada... Dari situ kan banyak masyarakat luar tau oh ini Dompot Dhuafa bergerak dalam bidang ini, alamat nya disini dan dari situ ada yang tertarik menjadi donatur.”



Transkrip Wawancara

Hari : Senin

Tanggal : 3 Oktober 2016

Pukul : 10.00 WIB

Narasumber : Mbak Widya (Defisi Pendidikan)

1. Bagaimana proses komunikasi anda dengan pimpinan anda dan rekan kerja anda?

“bagus ya di Dompot Dhuafa kan ada rapat, jadi apa-apa bisa di sampaikan di rapat itu. terbuka dan kekeluargaan itu sih tapi tetep ada batasannya gitu antara atasan dan bawahanmaksutnya masih dalam koridor profesional.”

2. Apakah anda merasa nyaman dan di anggap sebagai partner dengan atasan anda dan karyawan di devisi lain?

“dianggap sih merasa nyaman satu sama lain.”

3. Apakah ada kendala dalam menyampaikan ide atau gagasan kepada atasan?

“karna ada koordinasi rutin ya gagasannya bisa tersampaikan, trus karna komunikasinya terbuka juga jadi menyampiakannya pun mudah.”

4. Apakah dalam mengkoordinasi tugas dengan devisi lain selalu mengalami kendala? Bagaimana proses dan penyelesaiannya?

5. Apakah sesama karyawan ataupun lain devisi saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.

“iya biasanya sih diomongin lewat grup gitu.”

6. Apakah pimpinan melibatkan anda ketika rapat yang menyangkut kebijakan-kebijakan organisasi? Sejauh mana anda di libatkan?

“tergantung ya permasalahannya, kao masalahnya organisasi diselesaikan sendiri. misalnya kalok laporan ini belum ada, ada yang kurang nah itu nanti diselesaikan dengan devisi yang bersangkutan, jarang sih yang manajer ikut campur tangan.”

7. Apakah atasan dan rekan kerja anda memberikan informasi yang cukup jelas mengenai pekerjaan?

8. Apakah atasan anda menganjurkan anda agar memberitahu jika ada kesulitan dalam pekerjaan?

9. Dalam menjalankan tugas organisasi, sejauh mana kepercayaan pimpinan perusahaan terhadap anda?

“pimpinan selalu mempersilahkan caranya bagaimana yang penting sesuai target sih, pimpinan biasanya campur tangan pas evaluasinya.”

10. Apakah anda terbuka dan percaya kepada rekan kerja anda?

11. Bagaimana anda menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja? Media apa yang digunakan dan apa manfaatnya?

“semua media sih digunakan adda tertulis, ada langsung juga.”

12. Apakah proses komunikasi dapat membangkitkan kinerja para karyawan? Lalu apa yang dirasakan selama ini dengan komunikasi yang baik tersebut?

“komunikasi jelas lah berpengaruh pada segala hal karena komunikasi kan kunci ya kita tuh mentransfer ide-ide kita ke orang kan, kalo komunikasi kita gak bagus pasti komunikasi kita di tangkap ke orang lain jiga beda banget gitu kan, jadi sangat berpengaruh sih komunikasi yang baik dengan peningkatan kinerja karena misalnya insruksi kerjanya jelas, terus ada evaluasi dan sebagainya pasti nanti kan terukur ya kerjanya, jadi ada peningkatan kinerja. Yang dirasakan kerjanya jadi terarah gitu loh, karena komunikasinya clear dan jelas sehingga step-stepnya jelas apa yang harus kita lakukan, kalo ada salah kita ngomong terus dievaluasikan nanti kan ada perbaikan

kinerja. Misalnya nih di program ku ada program perbaikan sekolah itu tuh kan program dari pusat ya jadi yang tau kan pusat tapi alhamdulillah ya dari atasan tuh menyampaikannya jelas apa saja sih tujuan program itu, terus ngapain aja disana, timeline nya kapan, ada dana berapa dsb. Dari situ kan kita tau. Komunikasi yang paling efektif ya kalo formal ya lewat tertulis ya mislnya informasi cuti bersama, kalo informal ya langsung ajah..”



Transkrip Wawancara

Hari : Jumat

Tanggal : 4 November 2016

Pukul : 16.00 WIB

Narasumber : Mbak Reni (Defisi CRM)

1. Bagaimana proses komunikasi anda dengan pimpinan anda dan rekan kerja anda?

“di sini komunikasinya enak sih, egaliter gitu. Mau mengutarakan apa-apa gak ada batasan sih, yah ada batasan tapi lebih nyantai gag ada tekanan gitu. Jadi lebih terbuka dan enak gitu sih..kalo aku ngerasa ada kurang yang pas ya aku langsung sampikan sih...”

2. Apakah anda merasa nyaman dan di anggap sebagai partner dengan atasan anda dan karyawan di divisi lain?

“disini tuh kekeluargaannya kental jadi nyaman nyaman banget lah dan dianggap satu sama lain.”

3. Apakah ada kendala dalam menyampaikan ide atau gagasan kepada atasan?

“kendala sih gak ada ya dek, karna keterbukaan ya kita apa-apa disampaikan aja. Biasanya ada rapat bisa juga diomongin disitu.”

4. Apakah dalam mengkoordinasi tugas dengan divisi lain selalu mengalami kendala? Bagaimana proses dan penyelesaiannya?

5. Apakah sesama karyawan ataupun lain divisi saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.

6. Apakah pimpinan melibatkan anda ketika rapat yang menyangkut kebijakan-kebijakan organisasi? Sejauh mana anda di libatkan?

“biasanya ada mbak, kita sering ada rapat manajemen nanti kurangnya apa gitu.”

Apakah atasan dan rekan kerja anda memberikan informasi yang cukup jelas mengenai pekerjaan?

“jelas sih, kalau pun kurang jelas ya di sampaikan aja bisa secara langsung.”

7. Apakah atasan anda menganjurkan anda agar memberitahu jika ada kesulitan dalam pekerjaan?

“em biasanya ditanyakan langsung gitu, kalau gak ya bisa lewat rapat. Ada juga grup nanti bisa ditanyakan lewat situ.”

8. Dalam menjalankan tugas organisasi, sejauh mana kepercayaan pimpinan perusahaan terhadap anda?

“percaya ya, karna setiap tugas yang diberikan kita diberikan wewenang untuk mengerjakan yang penting nanti sesuai target gitu.”

9. Apakah anda terbuka dan percaya kepada rekan kerja anda?

“disini tuh udah kayak keluarga udah saling percaya satu sama lain”

10. Bagaimana anda menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja? Media apa yang digunakan dan apa manfaatnya?

11. Apakah proses komunikasi dapat membangkitkan kinerja para karyawan? Lalu apa yang dirasakan selama ini dengan komunikasi yang baik tersebut?

“ya tentu mbak, contohnya gini kalo managernya jutek emang kerjanya nyaman, kalo managernya enak kita juga kerjanya enak. Artinya gini komunikasi yang baik otomatis akan menghasilkan peningkatan kinerja yang artinya didalamnya ada sharing, keterbukaan informasi, kalo pun ada bawahan yang salah ditegur saja tidak dengan menyindir-nyindir atau apa, lebih keketerbukaan komunikasi sih, yang saya rasa kerja semakin giat, rasa memiliki lembaga itu ada. Makanya disini betah-betah aja.”

Transkrip Wawancara

Hari : Jumat

Tanggal : 7 Oktober 2016

Pukul : 10.00 WIB

Narasumber : Mas Alam (Defisi SDK)

1. Bagaimana proses komunikasi anda dengan pimpinan anda dan rekan kerja anda?

“bagus sih kita saling terbuka jadi kalo ada kendala nanti kita langsung bisa sampikan lalu kita evaluasi bersama. Jadi kalo kalo komunikasi lancar, terbuka, dan tidak ada kendala.

2. Apakah anda merasa nyaman dan di anggap sebagai partner dengan atasan anda dan karyawan di devisi lain?

“ya nyaman dianggap sebagai partner selalu dilibatkan.”

3. Apakah ada kendala dalam menyampaikan ide atau gagasan kepada atasan?

“gak ada sih selama ini, kendala-kendala itu gak ada dari pimpinannya juga welcom.”

4. Apakah dalam mengkoordinasi tugas dengan devisi lain selalu mengalami kendala? Bagaimana proses dan penyelesaiannya?

“kalo tugas udah di hendel tiap devisiya terus ada SOP tiap devisi, kecuali ada pemaparan tugas dan lain-lain SDK ikut dan sama. Selama ini berjalan dengan lancar.”

5. Apakah sesama karyawan ataupun lain devisi saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.

“kalo itu kan pas pimpinan rapat manajemen itu kan ketemu pimpinan di tiap devisi jadi informasi bertukar disitu, staff hanya menerima informasi itu. alurnya kan seperti itu.”

6. Apakah pimpinan melibatkan anda ketika rapat yang menyangkut kebijakan-kebijakan organisasi? Sejauh mana anda dilibatkan?

7. Apakah atasan dan rekan kerja anda memberikan informasi yang cukup jelas mengenai pekerjaan?

“saya rasa sudah cukup jelas karna kita sudah memilah-milah bulan ini fokus apa sudah seperti itu, jadi ketika di sampaikan ketika evaluasi udah jelas.”

7. Apakah atasan anda menganjurkan anda agar memberitahu jika ada kesulitan dalam pekerjaan?

“iya, jadi ketika kita mau tugas misalnya habis rapat besok kita ini ya terus aku ada kendala nanti bisa di sampaikan lewat telfon atau WA jadi cepet. Kalo di kantor ya langsung sampaikan aja.”

8. Dalam menjalankan tugas organisasi, sejauh mana kepercayaan pimpinan perusahaan terhadap anda?

“selalu percaya ya, kan defisi saya berbau-bau target ya jadi misalkan ada target ini kita yakin bisa. Jadi kepercayaan diberikan kepada kita bahkan sampai 100% udah dilepas dalam mengerjakannya.”

9. Apakah anda terbuka dan percaya kepada rekan kerja anda?

“iya sejauh ini kami bekerja saling mengisi satu sama lain.”

10. Bagaimana anda menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja? Media apa yang digunakan dan apa manfaatnya?

”kalo resmi biasanya pakek surat, memo gitu ya, tapi kalo terkait lapangan, kendala atau apa biasanya WA atau langsung ketemu.”

11. Apakah proses komunikasi dapat membangkitkan kinerja para karyawan?

Lalu apa yang dirasakan selama ini dengan komunikasi yang baik tersebut?

“jelas lah berdampak kayak misalnya kita tidak pernah berkomunikasi dengan pimpinan kan kita jadi gak jelas, tetapi beda kalo kita lancar berkomunikasi seperti disini kita lancar, kita bisa komunikasi langsung, WA, email. Jadi komunikasi jelas berpengaruh ke kinerja. Komunikasi yang bagus akan berdampak juga disini jadi menciptakan kenyamanan, kehangatan dalam suasana kerja, terus satu devisi satu dengan yang lain pun saling kenal.”



Transkrip Wawancara

Hari : Jumat

Tanggal : 4 Oktober 2016

Pukul : 10.00 WIB

Narasumber : Mas Aisyah (Defisi Ekonomi)

1. Bagaimana proses komunikasi anda dengan pimpinan anda dan rekan kerja anda?

“pola komunikasinya sih disini keterbukaan banget ya gak aa batasan komunikasinya kek temen bebas sih. Butuh devisi lain pun tinggal disampaikan gitu sih.”

2. Apakah anda merasa nyaman dan di anggap sebagai partner dengan atasan anda dan karyawan di devisi lain?

“dianggap sih ya sama temen-temen, tidak ada batasan atasan bawahan, bebas ya semua di anggap temen sama sih ya gak ada batasan.”

3. Apakah ada kendala dalam menyampaikan ide atau gagasan kepada atasan?

“kalo untuk lingkupan devisi sih terbuka diterima dengan baik, walaupun ide gagasan kita gak selalu sesuai nanti bisa di sampaikan lagi.”

4. Apakah dalam mengkoordinasi tugas dengan devisi lain selalu mengalami kendala? Bagaimana proses dan penyelesaiannya?

“kita fokus di program sendiri sih, tapi tetap ada saling bantu sih dia ngomong ya kita bantu. Kalo gak ada acara di devisi kita terus devisi lain minta bantuan ya kita bisa bantu.”

5. Apakah sesama karyawan ataupun lain devisi saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.

“kalo misalnya itu em masing-masing kita sebenarnya fokus dalam tugas masing-masing sih.”

6. Apakah pimpinan melibatkan anda ketika rapat yang menyangkut kebijakan-kebijakan organisasi? Sejauh mana anda dilibatkan?

“rapat biasanya manajer-manajer, tapi kita di posisi staf kebijakn-kebijakan itu di sampiakan dari atasan, kalo ikut rapat enggak tapi kalo kebijakan nya itu tetap di sampikan ke kita.”

7. Apakah atasan dan rekan kerja anda memberikan informasi yang cukup jelas mengenai pekerjaan?

“saya rasa sudah cukup jelas karna kita sudah memilah-milah bulan ini fokus apa sudah seprti itu, jadi ketika di sampaikan ketika evaluasi udah jelas.”

7. Apakah atasan anda menganjurkan anda agar memberitahu jika ada kesulitan dalam pekerjaan?

“iya, kalo misalnya ada kesulitan ya di sampikan ke supervisornya. Terus di rapat biasanya juga ditanyain apa yang menjadi kendala nant pimpinan bisa memberikan saran.”

8. Dalam menjalankan tugas organisasi, sejauh mana kepercayaan pimpian perusahaan terhadap anda?

“selama ini saling percaya, bahwa kita bisa menyelesaikan tugas dengan baik, kalo ada kesulitan bisa ditanyakan gitu.”

9. Apakah anda terbuka dan percaya kepada rekan kerja anda?

10. Bagaimana anda menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja? Media apa yang digunakan dan apa manfaatnya?

“langsung sih, kalo dari kita ke atas langsung, kalo dari atas ke kita ya memo. Ada juga grup WA, terus bisa juga langsung.”

11. Apakah proses komunikasi dapat membangkitkan kinerja para karyawan?

Lalu apa yang dirasakan selama ini dengan komunikasi yang baik tersebut?

“menurut saya efektif banget ya, dari komunikasi kita bisa tau ya. Kalo tanpa ada koordinasi satu sama lain bagaimana kinerja itu bisa berjalan dan itu juga harus membutuhkan komunikasi yang baik. Terus kalo kita salah terus bisa dikomunikasikan bisa tau kesalahannya dan memperbaiki.”



Yogyakarta, 5 Desember 2016

No. : 060/ADM-KEU/DDJ/XII/2016
Lamp : -
Hal : **Keterangan Praktik**

Pimpinan Cabang
Dompets Dhuafa Jogja
Jln. Kyai Mojo no 97 Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam dan doa mudah-mudahan Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita. Aamiin.

Dengan surat ini, kami sampaikan bahwa:

Nama : Iiy Zulfatkhul Hida
NIK : 12240096
Jur/Fak/Univ : Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah/ UIN Sunan Kali Jaga
Yogyakarta

telah melakukan penelitian di Dompets Dhuafa Jogja yang dilakukan pada 3 Oktober- 4 November 2016 tentang "Implementasi Fungsi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dompets Dhuafa Yogyakarta".

Demikian surat keterangan ini kami buat. Semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



Ajeng Rahadini Indraswari

Pimpinan Cabang



88

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.895/2015

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Iiy Zulfatkhul Hida
Tempat, dan Tanggal Lahir : Magelang, 15 Juli 1994
Nomor Induk Mahasiswa : 12240096
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2014/2015 (Angkatan ke-86), di :

Lokasi : Giriharjo
Kecamatan : Panggang
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juni 2015 s.d. 31 Agustus 2015 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,38 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 09 Oktober 2015

Ketua,

Fatimah, M.A., Ph.D.

NIP. : 19651114 199203 2 001



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Iiy Zulfatkhul Hida
 NIM : 12240096
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	80	B
2.	Microsoft Excel	35	E
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 5 April 2016

Kepala PTIPD



Agung Fatwanto, Ph.D.

NIP. 19770103 200501 1 003



Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.4.11023/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Iiy Zulfatkhul Hida**
Date of Birth : **July 15, 1994**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **March 23, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	40
Structure & Written Expression	40
Reading Comprehension	47
Total Score	423

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, March 23, 2016

Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.4.9300/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Iiy Zulfatkul Hida :

تاريخ الميلاد : ١٥ يوليو ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٧ مارس ٢٠١٦، وحصلت على درجة :

٤٧	فهم المسموع
٣٥	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٨	فهم المقروء
٣٦٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٧ مارس ٢٠١٦



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥



Nomor: UIN.02/R.3/PP.00.9/2753.C/2012



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : IYY ZULFATKHUL HIDA
NIM : 12240096
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2012/2013

Tanggal 10 s.d. 12 September 2012 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 19 September 2012

a.n. Rektor

Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



Dr. Achmad Rifai, M.Phil.
600905 198603 1006

Sertifikat

NO: 119/PAN-OPAK.UNIV.YK.AA.09.2012

Diberikan kepada



Sebagai

Peserta OPAK 2012

Pembantu Rektor 555
UN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dr. Ahmad Rifai, S. Phil

NIDP. 196009051986031006

UNP



Dalam Orientasi Pengendalian Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2012
yang diselenggarakan oleh Panitia Orientasi Pengendalian Akademik &
Kemahasiswaan (OPAK) 2012 dengan tema:

**MEMPUK NILAI-NILAI NASIONALISME DALAM RUANG KAMPUS ;
UPAYA MEMPERKOKOH INTEGRITAS BANGSA**

pada tanggal 5-7 September 2012 di Kampus UN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Mengerahui,

Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)

UN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abdul Khalid

Presiden Mahasiswa

Yogyakarta, 7 September 2012

Panitia OPAK 2012

UN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ronel Muspuri

Ketua Panitia



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :


IIV ZULFATKHUL HIDA

12240096

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 13 Juni 2014
Ketua


Dr. Sriharini, M.Si
NIP. 19710516 199703 2 001



Dekan


M. Waryono, M.Ag.
NIP. 19701010 199903 1 002



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/123/9/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **B-1752/JN.02/DD.I/PN.01.1/09/2016**
Tanggal : **7 SEPTEMBER 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat: 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **IYY ZULFATKHUL HIDA** NIP/NIM : **12240096**
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DMPET DHUAGA**
Lokasi :
Waktu : **8 SEPTEMBER 2016 s/d 8 DESEMBER 2016**

Dengan Ketentuan

- Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui insitusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
- Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
- Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
- Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
- Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **8 SEPTEMBER 2016**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

- GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)**
- BUPATI SLEMAN C.Q KA. BAKESBANGLINMAS SLEMAN**
- WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
- YANG BERSANGKUTAN**



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/3188

6315/34

- Membaca Surat** : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/REG/v/123/9/2016 Tanggal : 8 September 2016
- Mengingat** : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijijinkan Kepada** : Nama : IIY ZULFATKHUL HIDA
No. Mhs/ NIM : 12240096
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dahwah & Komunikasi - UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Drs. Mokh. Nazili, M.Pd
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DOMPET DHUAFU YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden** : Kota Yogyakarta
Waktu : 8 September 2016 s/d 8 Desember 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata terib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

IIY ZULFATKHUL HIDA

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 09 September 2016
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Dra. CHRISTY DEWAYANI, MM
NIP. 196304081986032019

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Pimp. Dompot Dhuafa Yogyakarta
4. Ybs.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Iiy Zulfatkhul Hida
Tempat, Tgl lahir : Magelang, 15 Juli 1994
Alamat Asal : Ngadisalam Gn. Pring Muntilan
Agama : Islam
Nama Ayah : Anur Wafik
Nama Ibu : Sarwida

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Aba Wonosari Muntilan
SD : SD Muhammadiyah Gn. Pring Muntilan
Mts : Mts. Pabelan Mungkid Magelang
MA : MA. Pabelan Mungkid Magelang

C. Contact Person

No Hp : 085799289700
E-mail : iyzulfatkhulhida@gmail.com

Yogyakarta, 21 November 2016



Iiy Zulfatkhul Hida