

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Untuk menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dibutuhkan individu yang berdedikasi tinggi serta profesional yang mampu memberikan sumbangan berarti bagi lembaga ataupun perusahaan. Dalam melaksanakan tugas pokok, tanggung jawab, wewenang dalam bidang kegiatannya, SDM dari level atasan sampai pada para karyawan tingkat bawah, perlu faktor-faktor pendukung diantaranya iklim komunikasi organisasi untuk meningkatkan suatu kinerja.<sup>1</sup>

Iklim organisasi terkait erat dengan proses menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat tercipta hubungan dan kerjasama yang harmonis diantara seluruh anggota organisasi. Upaya untuk menciptakan iklim organisasi yang kondusif, khususnya hubungan kerja antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dalam hubungan karyawan dengan pimpinan, diarahkan terwujudnya kerjasama yang serasi. Dengan demikian, iklim organisasi yang harmonis dapat mewujudkan kinerja yang semakin lebih baik pada diri karyawan.

---

<sup>1</sup> A. Dale Timpe, *Kinerja : Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Graha Tungkin Arsitektika, 2007), h. 51.

Hal ini sesuai dengan pendapat Timpe,<sup>2</sup> bahwa meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan melalui perbaikan suasana kerja atau iklim organisasi. Untuk menumbuhkan iklim organisasi yang kondusif, maka salah satu cara yang harus ditempuh adalah iklim komunikasi yang kondusif pula. Artinya, di dalam organisasi harus ada komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan, bawahan dengan pimpinan, maupun sesama bawahan. Bentuk komunikasi semacam inilah yang disebut dengan Komunikasi Organisasi.<sup>3</sup>

Komunikasi merupakan salah satu dari aktivitas manusia dan suatu topik yang sangat sering diperbincangkan sehingga kata komunikasi itu sendiri mempunyai arti yang beragam. Dengan adanya komunikasi yang berjalan baik, maka organisasi juga dapat berjalan dengan lancar, dan juga sebaliknya kurangnya komunikasi dalam suatu organisasi akan terjadi berbagai hambatan kinerja pegawai. Komunikasi juga ditujukan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup dengan sendiri. Manusia harus berhubungan atau bersosialisasi dengan orang lain secara positif.<sup>4</sup> Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan yang dapat menumbuhkan serta mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi, pengendalian dan kekuasaan, dan cinta serta kasih sayang.

---

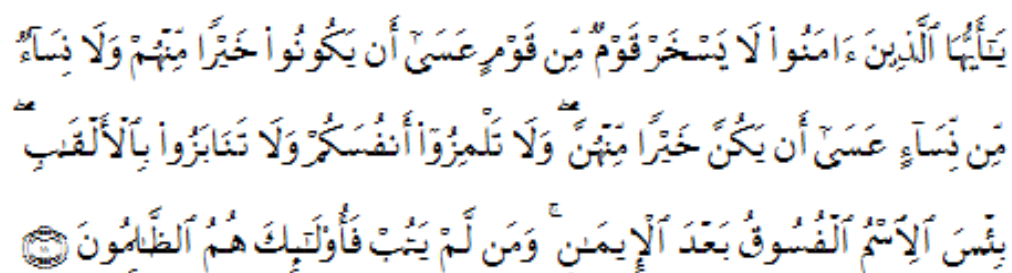
<sup>2</sup> *Ibid.*, h.55.

<sup>3</sup> Vivi & Rolen, *Pengaruh Iklim Organisasi dan Kedewasaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Graha Tungki Arsitektika Jakarta* dalam *Business & Management Journal Bunda Mulia*, vol.3 No.1, Maret 2007, h.51.

<sup>4</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 82.

Kebutuhan sosial ini hanya dapat dipenuhi dengan menggunakan komunikasi interpersonal dengan efektif. Tingkah laku komunikasi ini mengarah kepada perkembangan iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi dengan bermacam-macam anggota dengan tingkah laku dan komunikasi.<sup>5</sup>

Terkait dengan upaya menumbuhkan iklim komunikasi yang kondusif dapat dikemukakan keterkaitannya dengan firman Allah SWT dalam QS Al-Hujurat ayat 11.



يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ ءَامَنُوا أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللِّغَابِ بِئْسَ الْإِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ ؕ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴿١١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah sekumpulan orang laki-laki merendahkan kumpulan yang lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. dan jangan pula sekumpulan perempuan merendahkan kumpulan lainnya, boleh jadi yang direndahkan itu lebih baik. dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memanggil dengan gelaran yang mengandung ejekan. seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk sesudah iman dan Barangsiapa yang tidak bertobat, Maka mereka Itulah orang-orang yang zalim.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Yeni Rosilawati, *Iklim Komunikasi*, <http://yenirosilawatiblogspot.com2009-01/iklim-komunikasi.html> (diakses pada tanggal 15 April 2021, Pukul 15.30 WIB).

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *al-Quran dan Terjemahannya: Juz 1-30*, (Jakarta: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang, 1994), h. 517.

Proses komunikasi organisasi berlangsung secara terus-menerus dan bersifat mekanistik (kebiasaan). Keadaan tersebut lama kelamaan akan membentuk sebuah iklim komunikasi organisasi.<sup>7</sup>

Iklim komunikasi organisasi merupakan persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan peran yang terjadi dalam organisasi. Iklim komunikasi organisasi yang terbentuk itu, dapat dibedakan menjadi 2 karakteristik, yaitu karakteristik iklim komunikasi bertahan dan karakteristik iklim komunikasi mendukung. Karakteristik iklim komunikasi bertahan atmosfernya terkesan berat dan refresif. Sedangkan pada karakteristik iklim komunikasi mendukung orang-orang merasa dihormati dan satu sama lain saling memberikan dorongan. Iklim komunikasi organisasi merupakan unsur yang penting didalam perusahaan karena dapat memengaruhi sikap, perilaku, dan bahkan motivasi kerja karyawan. Sehingga, untuk menciptakan sebuah perusahaan yang baik dan efektif, hal yang harus dipertimbangkan ialah bagaimana menciptakan iklim komunikasi organisasi yang positif dan kondusif.<sup>8</sup>

Hal ini sesuai dengan pendapat Redding yang menyebutkan iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting dari pada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada anggota organisasi. Proses-proses interaksi yang

---

<sup>7</sup> Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi* (Bandung: Rosdakarya, 2005), h. 148.

<sup>8</sup> Curtis, Floyd & Winsor, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), h. 69.

terlibat dalam perkembangan iklim komunikasi organisasi juga memberi andil pada beberapa pengaruh penting dalam restrukturisasi, reorganisasi, dan dalam menghidupkan kembali unsur– unsur dasar organisasi.<sup>9</sup>

Salah satu unsur dasar dalam organisasi adalah adanya kerja sama antara anggotanya. Iklim komunikasi yang baik dalam organisasi belumlah cukup dalam memacu kinerja para anggota di suatu lembaga ataupun perusahaan. Diperlukan adanya dorongan dalam diri anggota yaitu motivasi untuk meraih hasil kinerja yang maksimal. Adanya kebutuhan-kebutuhan dari para individu anggota organisasi merupakan kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk memotivasi kinerja pegawai/anggota. Kekuatan ini harus dapat dipergunakan oleh seseorang pimpinan agar organisasi dapat bekerja dengan maksimal. Motivasi memang penting sebab dengan motivasi diharapkan setiap individu mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi.

Motivasi terkadang dinyatakan sebagai kebutuhan, keinginan, dorongan dan *impuls* yang muncul dari dalam diri seorang individu. Motivasi sedikit banyaknya juga dapat menyebabkan adanya tindakan-tindakan. Dalam organisasi, motivasi sangat penting dalam upaya peningkatan prestasi kerja. Motivasi dapat dilakukan melalui beberapa hal baik secara materil/eksistensi, maupun non materil/keterkaitan dan pertumbuhan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 77.

<sup>10</sup> Melayu SP, Hasibuan, *Organisasi Dan Motivasi* (Jakarta: Bumi Akasara, 1999), h. 174.

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 177.

Adapun masalah kinerja yang belum optimal juga dapat menyebabkan hubungan interaksi yang tidak solid di tubuh organisasi pelayanan publik. Interaksi didalamnya terkait peristiwa-peristiwa komunikasi ini jika dalam suasana mendukung akan menghasilkan kinerja yang baik dan optimal. Sebaliknya jika komunikasi yang berlangsung tidak berjalan dengan baik, penurunan kinerja dapat saja terjadi. Iklim komunikasi organisasi menggambarkan suasana dan persepsi yang ditunjukkan oleh anggota organisasi dalam melakukan interaksi komunikasi kepada sesama ataupun pihak yang memiliki struktur yang lebih tinggi atau rendah terhadap dirinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah kepemimpinan, kualitas personil, struktur organisasi, sistem dan prosedur, prasarana dan sarana, komunikasi, motivasi dan iklim organisasi.<sup>11</sup>

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu lembaga pengelola zakat di Provinsi Sumatera Utara, yang didirikan atas dasar amanat UU No.38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan zakat dan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor: 451.7.05/K/2001 sebagai pengumpul dan penyalur zakat, Infaq/Shadaqah (ZIS) secara resmi dan juga koordinator Badan Amil Zakat.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara iklim komunikasi organisasi berjalan dengan baik, dengan indikasi adanya komunikasi yang terbuka antar anggota, pimpinan yang tegas, kepercayaan antar anggota, dan kejujuran antar anggota organisasi. Hal ini terlihat dalam rapat anggota terutama pada saat pengambilan keputusan organisasi. Sebagai

contoh yaitu adanya kesempatan bagi anggota dalam berpendapat secara terbuka, ketegasan pimpinan dalam mengatur anggota dan memutuskan kebijakan, serta adanya kerjasama yang baik antar anggota saat bekerja. Dengan iklim yang baik diharapkan akan membentuk kuatnya hubungan antar anggota maupun dengan organisasi itu sendiri. Secara konkret dan abstrak hubungan yang terjalin dalam lembaga tersebut telah mengindikasikan hubungan yang baik. Hal ini diketahui dari kedekatan persaudaraan antar anggota dan rasa gotong royong. Dari kinerja yang tinggi tersebut dalam kurun 2 tahun sejak terlegalitasnya lembaga ini, terbentuklah kepengurusan di berbagai daerah terutama bagian Kabupaten. Maka, iklim komunikasi organisasi dalam motivasi kerja terhadap kinerja pegawai tersebut penulis menduga bahwa ada hubungan yang baik dan upaya menciptakan kontribusi positif dan produktif terhadap organisasi menjadi motivasi saat ini. Dimana dalam penelitian ini, penulis meneliti tentang iklim komunikasi organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara dalam memotivasi kerja terhadap kinerja pegawai.<sup>11</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana iklim komunikasi organisasi dalam mengkomunikasikan tugas pokok dan fungsi terhadap kinerja pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera Utara?

---

<sup>11</sup> BAZNAS, *Peraturan BAZNAS Sumut*, <http://sumut.baznas.go.id>, (diakses pada tanggal 23 April. Pukul 10.00 WIB).

2. Bagaimana cara Badan Amil Zakat (BAZNAS) dalam memotivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Provinsi Sumatera Utara?

### C. Batasan Istilah

Demi mencegah kesalahpahaman pada penafsiran tentang definisi dari judul penelitian ini maka penulis menggunakan batasan istilah, yakni:

#### 1. Iklim Komunikasi Organisasi

Istilah iklim merupakan kiasan yang diterapkan pada situasi yang berbeda dengan tujuan menyatakan suatu kemiripan. Seperti Sackmann dalam Rakhmat, yang menyatakan bahwa suatu kiasan dapat memberi gambaran yang gamblang pada tingkat kognitif, emosional, perilaku dan menyatakan suatu bagian tertentu pada tindakan tanpa menetapkan perilaku sebenarnya.<sup>12</sup>

Menurut Redding, iklim komunikasi organisasi adalah kegiatan yang dilakukan dalam organisasi yang bertujuan untuk kepada anggota bahwa mereka merupakan bagian yang penting dari sebuah organisasi yang berperan penting dalam organisasi sehingga mendorong mereka untuk dapat lebih produktif. Penentuan dan peneguhan eksistensi komunikasi organisasi tergantung pada interaksi para anggota organisasi, sehingga iklim komunikasi dapat berubah sesuai dengan cara-cara pengaruh.<sup>13</sup>

Ada beberapa indikator dalam iklim komunikasi organisasi, yaitu:

##### a. Kepercayaan

---

<sup>12</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 150.

<sup>13</sup>, h. 152.



Personal disemua tingkatan harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya ada kepercayaan, keyakinan, dan kredibilitas yang didukung oleh pernyataan dan tindakan.

b. Pembuatan Keputusan Bersama

Para pegawai disemua tingkatan dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkomunikasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkatan harus diberi kesempatan berkomunikasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

c. Keterbukaan dalam Komunikasi Ke bawah

Untuk informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya dan yang berhubungan luas dengan perusahaan, organisasinya, para pemimpin dan rencana-rencana.<sup>14</sup>

Dalam hal ini yang dimaksud adalah Iklim Komunikasi Organisasi lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera Utara.

---

<sup>14</sup>*Ibid*, h. 155.

## 2. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Badan Amil Zakat Nasional merupakan lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional, yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. BAZNAS bersama pemerintah bertanggungjawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang berdasarkan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.<sup>15</sup> Dalam hal ini yang dimaksud adalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Provinsi Sumatera Utara.

## 3. Memotivasi Kerja

Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti “dorongan atau daya penggerak”. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada bawahan atau pengikut. Motivasi adalah suatu perangsang daya penggerak kemauan bekerja seseorang, setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Menurut Vroom motivasi adalah mengarahkan dalam memutuskan seberapa besar upaya untuk mengerahkan usaha dalam situasi tertentu<sup>16</sup>

Motivasi kerja merupakan kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu agar

---

<sup>15</sup> BAZNAS Indonesia, <http://baznas.go.id/profil>, (diakses pada tanggal 16 April 2021, Pukul 12.00 WIB).

<sup>16</sup> M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 275.

dapat mencapai kinerja yang tinggi dan sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.<sup>17</sup> Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor internal dan eksternal yang berasal dari karyawan, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Keinginan untuk Hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja. Misalnya, untuk mempertahankan hidup manusia perlu makan dan untuk memperoleh makan ini, manusia mau mengerjakan apa saja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan.

2) Keinginan untuk Memperoleh Pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal:

- a) Adanya penghargaan terhadap prestasi
- b) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
- c) Pimpinan yang adil dan bijaksana
- d) Perusahaan atau organisasi tempat kerja dihargai oleh masyarakat

---

<sup>17</sup>Ibid , h. 278.

Walaupun kadar kemampuan kerja itu berbeda-beda untuk setiap orang, tetapi pada dasarnya ada hal-hal umum yang harus dipenuhi untuk mendapatkan kepuasan kerja bagi para karyawan.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal juga tidak kalah perannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor eksternal itu adalah:

1) Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja yang baik dan bersih serta bebas dari kebisingan dan gangguan, jelas akan memotivasi bagi para karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan atau organisasi yang mempunyai kreativitas tinggi akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman bagi para karyaawan.

2) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri sendiri beserta keluarganya.

Kompensasi yang memadai merupakan alat

motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan atau organisasi untuk mendorong para karyawan untuk bekerja dengan baik.<sup>18</sup>

Dalam hal ini yang dimaksud yaitu memotivasi kerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara.

#### 4. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan gambaran mengenai bagaimana seorang (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan atau peranan dalam organisasi yang dapat diukur dan dinilai dengan berbagai metode sesuai dengan kebutuhan dan jenis organisasi yang ada.<sup>19</sup>

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), sedangkan yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dua jenis perilaku atau tugas pekerjaan mencakup unsur-unsur penting kinerja pekerjaan yakni tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, termasuk penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut. Tugas perilaku berkaitan dengan

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 282.

<sup>19</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 164.

seberapa baik karyawan menangani karyawan antar personal dengan anggota lain organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri.<sup>20</sup>

Kinerja memiliki beberapa indikator, diantaranya yaitu:

- a. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan/pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas, yang merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, yang merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas, yang merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.<sup>21</sup>

Pegawai merupakan orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 166.

<sup>21</sup> *Ibid*, h. 171.

maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan. Menurut Widjaja, A mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah). Jenis Pegawai berdasarkan dibagi menjadi dua jenis, yaitu Pegawai tetap dan pegawai tidak tetap / tenaga kerja lepas. Pegawai memiliki beberapa indikator, yaitu:

#### 1. Pemecah Masalah (*Problem Solver*)

Tipe pekerja yang paling populer dan yang sangat dibutuhkan oleh setiap badan usaha yaitu tipe pekerja pemecah masalah. Tipe pekerja seperti ini cenderung selalu berfikir positif dan menjadi penyemangat rekan kerjanya, bahwa seberapa sulitpun masalah yang ada selalu dan pasti ada pemecah atau solusinya. Tipe pekerja ini memiliki kemampuan yang luar biasa dalam pemecahan masalah yang dihadapi, ia selalu mempunyai ide-ide cemerlang dalam menghadapi suatu masalah, jika memiliki pekerja dengan tipe ini

merupakan suatu keberuntungan bagi tim kerjanya dan tempat dimana ia bekerja.

## 2. Pekerja yang Visioner

Pekerja yang visioner adalah tipe pekerja yang memiliki visi yang jelas dalam bekerja. Para pekerja visioner mampu memikirkan dan membayangkan kesuksesan seperti apa yang akan diperoleh dalam waktu dekat dan jangka panjang. Orang-orang visioner adalah mereka yang biasanya termasuk yang populer di tempat kerjanya berkat ciri khasnya dalam bekerja, tipe ini mampu membangun tim kerja yang solid untuk bekerja menuju visinya. Banyak perusahaan yang sangat menghargai kinerja dari pegawai tipe ini dan tidak sedikit perusahaan yang mengantungkan hidup dan matinya bergantung pada ketepatan visi dari pekerja yang visioner ini.

## 3. Pekerja yang Ceria

Para pekerja jenis ini dikenal humoris dalam kesehariannya, tipe ini selalu memiliki bahan candaan yang membuat orang senang bila di sekitarnya. Walau pekerja yang ceria biasanya tampak kurang bisa bersikap fokus terhadap pekerjaan, tapi sebenarnya tidak demikian. Orang-orang ini hanya tidak tahan bekerja dalam waktu yang lama sehingga dengan membuat candaan disekitarnya itulah cara mereka bertahan terhadap tekanan kerja. Pekerja tipe ini sangat penting dimiliki oleh setiap perusahaan karena dapat menciptakan



energi positif yang tidak hanya untuk dirinya sendiri tapi juga rekan kerja dan lingkungan disekitarnya.

#### 4. Rajin Berkeja

Pekerja yang raji memiliki produktivitas yang tinggi, orang yang rajin akan selalu mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu. Tipe ini adalah tipe yang paling mudah dibedakan dengan tipe lainnya. Biasanya pekerja seperti ini adalah orang yang sedikit bicara dan sering terlihat cuek serta tidak peduli pada orang yang berada disekitarnya saat bekerja, ia juga nampak sangat menikmati pekerjaannya walau seberapa sulit dan banyaknya pekerjaan itu. Bagi mereka pekerjaan yang diselesaikan secara maksimal dan tepat waktu merupakan kebahagiaan atau kepuasan tersendiri baginya.

Dalam suatu perusahaan istilah pegawai bisa juga diartikan juga sebagai karyawan atau istilah lain.<sup>22</sup> Dalam hal ini yang dimaksud adalah Pegawai di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera Utara.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi dalam mengkomunikasikan tugas pokok dan fungsi terhadap kinerja pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara.

---

<sup>22</sup> Brainly, *Defenisi Pegawai*, <https://brainly.co.id>, (diakses Pada Tanggal 29 April pukul 12.30 WIB).

2. Untuk mengetahui cara Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara dalam memotivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

##### 1. Manfaat Teori

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tinjauan pustaka bagi yang memahami iklim komunikasi organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
- b. Penelitian diharapkan mampu dipergunakan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang mempelajari tentang Iklim Komunikasi Organisasi dalam Motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai.
- c. Sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan pada penelitian untuk masa mendatang.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh pimpinan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara atau lembaga zakat yang lain agar dapat memahami iklim komunikasi organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara dalam Memotivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
- b. Hasil penelitian diharapkan agar berupaya memberikan sumbangsih pemikiran kepada pengurus Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

dalam Memotivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Provinsi Sumatera Utara dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) lainnya.

- c. Diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan evaluasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan untuk memudahkan dalam pembuatan karya ilmiah. Maka dari itu disusunlah sistematika penulisan dengan baik. Adapun sistematika penulisannya dalam hal ini, yakni:

Bab I Pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teoritis, membahas tentang kerangka teori yang relevan serta yang terkait dengan judul skripsi.

Bab III Metode Penelitian, membahas tentang rincian metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti serta alasannya, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pemeriksaan kabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian, membahas tentang hasil penelitian yang berisikan identitas informan, hasil observasi serta hasil wawancara dan pembahasan.

Bab V Penutup, membahas tentang kesimpulan dan saran-saran.