

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KOMUNIKASI YANG BERDAMPAK PADA KINERJA ORGANISASI DI KELURAHAN BAHAGIA KABUPATEN BEKASI

SKRIPSI

Disusun oleh :

Salsabilah Tri Setianingrum

41122207



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025**

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KOMUNIKASI YANG BERDAMPAK PADA KINERJA ORGANISASI DI KELURAHAN BAHAGIA KABUPATEN BEKASI

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (Satu)*

Disusun oleh :

Salsabilah Tri Setianingrum

41122207



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SALSABILAH TRI SETIANINGRUM
NIM : 41122207
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG
KOMUNIKASI YANG BERDAMPAK PADA
KINERJA ORGANISASI DI KELURAHAN
BAHAGIA

Pembimbing I

Rita Mardiana, SE,MM

Pembimbing II

Adrian Adha, S.T., MM

Ketua Program Studi

Rita Mardiana, SE,MM

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh panitia penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, Agustus 2025

Panitia Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua,	Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M	
2. Sekretaris,	Indri Guslina, SE, M.M	
3. Anggota,	Adrian Adha, S.T., M.M	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabilah Tri Setianingrum
NIM : 41122207
Tempat Tgl.Lahir : Bekasi, 14 Februari 2003
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul :

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KOMUNIKASI YANG BERDAMPAK PADA KINERJA ORGANISASI DI KELURAHAN BAHAGIA

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



D2993AMX381635715

Salsabilah Tri Setianingrum

NIM : 41122207

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Tentang Komunikasi Yang Berdampak Pada Kinerja Organisasi di Kelurahan Bahagia.**

Seiring dengan telah selesainya penulis skripsi ini, tidak lupa penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan arahan, bimbingan, saran dan motivasi kepada peneliti selama proses penulisan, saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Ibu Rina Fatimah, S.Sos, M.Si, M.M Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
2. Kepada Ibu Indri Guslina, SE,MM Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
3. Kepada Bapak Aza El Munadiyan., S.Si., M.M AMIPR Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
4. Kepada Bapak Iqbal, SE,MM selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
5. Kepada Bapak Subhan Munafis, S.Hut., MM Selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
6. Kepada Ibu Rita Mardiana, SE,MM Selaku Ketua Program Studi Strata (1) satu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti selaku dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Vivi Ristanti, S.Km, M.M Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
8. Kepada Bapak Adrian Adha S.T., M. M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah Kepada membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Ibu Fathimah Zahroo, S.IP, M.Si selaku Staf Akademik
10. Kepada Kedua orang tua yang sangat saya cintai, sebagai tanda bukti dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

repository.stimbudibakti.ac.id

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan mempublikasi sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga, serta Keluarga yang telah memberikan bantuan, doa serta segala usaha yang diberikan kepada saya.

11. Kepada Bapak Khoirul Anwar, S.STP,M.Si selaku Lurah Bahagia, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf Kelurahan Bahagia
12. Kepada Orang yang sangat saya cintai Restu Agung Julianto, S.IP telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini baik tenaga maupun materi kepada saya, Telah menjadi rumah pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung dan mendengarkan keluh kesah saya.
13. Kepada Sahabat saya Uswatun Hasanah dan Tania Arta Hilary sudah selalu mensupport saya dalam segala sesuatu hal.

Bogor, Agustus 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
TANDA PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Fokus Penelitian dan Sub Fokus Penelitian.....	7
1.5.1 Fokus Penelitian.....	7
1.5.2 Sub Fokus Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian	8
1.6.1 Metode Penelitian	8
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	8
1.6.3 Teknik Analisa Data	9
1.6.4 Pengujian Kredibilitas Data.....	10
1.6.5 Uji Keabsahan Data.....	10
1.7 Subjek Penelitian dan Informa Penelitian.....	10
1.7.1 Subjek Penelitian	10
1.7.2 Informan Penelitian.....	10
1.7.3 Data Pertanyaan Penelitian.....	11
1.8 Penelitian Terdahulu	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	23
2.1 Tinjauan Teoritis Mengenai Manajemen	23
2.1.1 Pengertian Manajemen	23
2.1.2 Fungsi Manajemen	23
2.1.3 Unsur-unsur Manajemen	25
2.2 Tinjauan Teoritis tentang Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM)	26
2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM)	27
2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM)	27
2.3 Tinjauan Teoritis Tentang Komunikasi	27
2.3.1 Pengertian Komunikasi	27
2.3.2 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....	28



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.3.3 Jenis-jenis Komunikasi.....	29
2.3.4 Hambatan Komunikasi.....	31
2.3.5 Indikator Komunikasi.....	32
2.4 Tinjauan Teoritis Tentang Kinerja.....	33
2.4.1 Pengertian Kinerja.....	33
2.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja.....	34
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	35
2.4.4 Indikator Kinerja.....	36
2.5 Kerangka Konseptual.....	37
2.6 Kerangka Berpikir	38
BAB III OBJEK PENELITIAN	39
3.1 Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	39
3.1.1 Sejarah Kelurahan Bahagia	39
3.2 Visi dan Misi Objek Penelitian	41
3.2.1 Visi	41
3.2.2 Misi	41
3.4 Jabaran Tugas dan Wewenang	43
3.5 Kegiatan Usaha Objek Penelitian	45
3.6 Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Identitas Informan dan Key Informan.....	48
4.2 Temuan Penelitian.....	55
4.2.1. Komunikasi Menurut Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan	55
4.2.2. Komunikasi Menurut Masyarakat.....	56
4.2.3. Komunikasi Menurut Pegawai Kelurahan.....	57
4.2.4. Kinerja Menurut Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan	57
4.2.5. Kinerja Menurut Masyarakat	58
4.2.6. Kinerja Menurut Pegawai Kelurahan.....	59
4.3 Pembahasan Temuan Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informan	11
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	18



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Melakukan Pelayanan kepada Masyarakat	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	42
Gambar 3. 2 Pelaksanaan Kegiatan Minggon	45
Gambar 3. 3 Pelaksanaan Kegiatan Senam	45
Gambar 3. 4 Pelaksanaan K3	46
Gambar 4. 1 Informan Kunci 1	48
Gambar 4. 2 Informan Kunci 2	49
Gambar 4. 3 Informan 1	49
Gambar 4. 4 Informan 2	49
Gambar 4. 5 Informan 3	50
Gambar 4. 6 Informan 4	50
Gambar 4. 7 Informan 5	50
Gambar 4. 8 Informan 6	51
Gambar 4. 9 Informan 7	51
Gambar 4. 10 Informan 8	51
Gambar 4. 11 Informan 9	52
Gambar 4. 12 Informan 10	52
Gambar 4. 13 Informan 11	52
Gambar 4. 14 Informan 12	53
Gambar 4. 15 Informan 13	53
Gambar 4. 16 Informan 14	53
Gambar 4. 17 Informan 15	54
Gambar 4. 18 Informan 16	54
Gambar 4. 19 Informan 17	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumunkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Wawancara Informan Kunci 1
- Lampiran 2 Lembar Wawancara Informan Kunci 1
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Wawancara Informan Kunci 2
- Lampiran 4 Lembar Wawancara Informan Kunci 2
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 1
- Lampiran 6 Lembar Wawancara Informan 1
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 2
- Lampiran 8 Lembar Wawancara Informan 2
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 3
- Lampiran 10 Lembar Wawancara Informan 3
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 4
- Lampiran 12 Lembar Wawancara Informan 4
- Lampiran 13 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 5
- Lampiran 14 Lembar Wawancara Informan 5
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 6
- Lampiran 16 Lembar Wawancara Informan 6
- Lampiran 17 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 7
- Lampiran 18 Lembar Wawancara Informan 7
- Lampiran 19 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 8
- Lampiran 20 Lembar Wawancara Informan 8
- Lampiran 21 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 9
- Lampiran 22 Lembar Wawancara Informan 9
- Lampiran 23 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 10
- Lampiran 24 Lembar Wawancara Informan 10
- Lampiran 25 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

Lampiran 26 Lembar Wawancara Informan 11	
Lampiran 27 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 12	
Lampiran 28 Lembar Wawancara Informan 12	
Lampiran 29 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 13	
Lampiran 30 Lembar Wawancara Informan 13	
Lampiran 31 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 14	
Lampiran 32 Lembar Wawancara Informan 14	
Lampiran 33 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 15	
Lampiran 34 Lembar Wawancara Informan 15	
Lampiran 35 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 16	
Lampiran 36 Lembar Wawancara Informan 16	
Lampiran 37 Lembar Persetujuan Wawancara Informan 17	
Lampiran 38 Lembar Wawancara Informan 17	
Lampiran 39 Foto Catatan Lapangan Hasil Observasi	
Lampiran 40 Foto Catatan Lapangan Hasil Wawancara	
Lampiran 41 Foto Wawancara dengan Informan Kunci 1	
Lampiran 42 Foto Wawancara dengan Informan Kunci 2	
Lampiran 43 Foto Wawancara dengan Informan 1	
Lampiran 44 Foto Wawancara dengan Informan 2	
Lampiran 45 Foto Wawancara dengan Informan 3	
Lampiran 46 Foto Wawancara dengan Informan 4	
Lampiran 47 Foto Wawancara dengan Informan 5	
Lampiran 48 Foto Wawancara dengan Informan 6	
Lampiran 49 Foto Wawancara dengan Informan 7	
Lampiran 50 Foto Wawancara dengan Informan 8	
Lampiran 51 Foto Wawancara dengan Informan 9	
Lampiran 52 Foto Wawancara dengan Informan 10	
Lampiran 53 Foto Wawancara dengan Informan 11	



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

Lampiran 54 Foto Wawancara dengan Informan 12
Lampiran 55 Foto Wawancara dengan Informan 13
Lampiran 56 Foto Wawancara dengan Informan 14
Lampiran 57 Foto Wawancara dengan Informan 15
Lampiran 58 Foto Wawancara dengan Informan 16
Lampiran 59 Foto Wawancara dengan Informan 17
Lampiran 60 Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi
Lampiran 61 Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 62 Daftar Riwayat Hidup