



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KERJA *TEAMWORK* (STUDI KASUS PEGAWAI  
SEKSI BIMAS ISLAM ) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TUBAN  
SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam  
Negeri Sunan Ampel Surabaya Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Oleh:  
DIYAH AYU OKTAVIANI**

**B74218040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2022**

## PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN

### OTENTITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Diyah Ayu Oktaviani

NIM : B74218040

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KERJA *TEAMWORK* (STUDI KASUS PEGAWAI SEKSI BIMAS ISLAM ) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TUBAN

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Peran Komunikasi Interpersonal dalam Upaya Meningkatkan Kerja *Teamwork* ( Studi Kasus Pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam ) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban**" ini benar-benar hasil karya yang saya tulis sendiri. Hal-hal yang bukan bagian dari karya saya dalam skripsi, ditandai dengan sitasi serta ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila pada kesempatan berikutnya pernyataan saya tidak benar serta ditemukan pelanggaran, maka saya bersedia menerima sanksi.

Surabaya, 27 Januari 2021

Yang membuat pernyataan

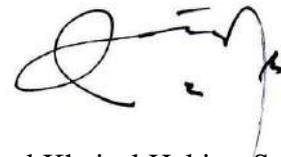
  
MET  
T  
92AJX829156361  
Diyah Ayu Oktaviani

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nama : Diah Ayu Oktaviani  
NIM : B74218040  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul : PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KERJA *TEAMWORK* (STUDI KASUS PEGAWAI SEKSI BIMAS  
ISLAM ) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TUBAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Dosen Pembimbing,



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M. Si

NIP.197512302003121001

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Upaya Meningkatkan Kerja *Teamwork*  
(Studi Kasus Pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam) di  
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban  
SKRIPSI

Disusun Oleh:  
Diyah Ayu Oktaviani  
B74218040

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu  
Pada Tanggal 27 Januari 2022

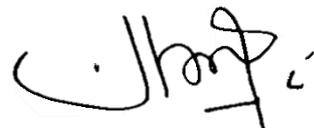
Tim Penguji

**Penguji I**



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si  
NIP.197512302003121001

**Penguji II**



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM  
NIP.196212141993031002

**Penguji III**



H. Mufti Labib, Lc, MCL  
NIP. 196401021999031001

**Penguji IV**



Airlangga Bramayudha, M.M  
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 27 Januari 2022

Dekan,



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag  
NIP. 196307251991031003

## ABSTRAK

Diyah Ayu O, 2021. Peran Komunikasi Interpersonal dalam Upaya Meningkatkan Kerja Teamwork (Studi Kasus pada Pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban

Tujuan dari penelitian ini ialah menggambarkan bagaimana karakteristik komunikasi interpersonal pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan teamwork pada pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan ialah pendekatan deskriptif. teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban yakni dengan teknik wawancara, teknik observasi serta teknik dokumentasi.

Hasil penelitian yang didapatkan setelah melakukan pengamatan di lapangan menggambarkan bahwa karakteristik komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban yakni memiliki karakteristik diantaranya memiliki sikap keterbukaan (*openness*), sikap empati (*empathys*), saling memberikan energi positif (*positiveness*) serta sikap saling mendukung dalam melakukan pekerjaan. Kemudian, dalam upaya meningkatkan teamwork, pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam melakukan beberapa upaya diantaranya yakni dengan pembagian tugas sesuai jobdesk, melakukan pertemuan internal secara rutin untuk menjalin komunikasi yang baik, adanya kepemimpinan yang aktif serta partisipatif, serta peneliti menemukan upaya baru dalam peningkatan teamwork pada pegawai Seksi BIMAS Islam yakni dengan adanya evaluasi rutin yang dilakukan oleh Kepala Seksi BIMAS Islam.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	11
<b>PENDAHULUAN</b> .....	11
A. Latar Belakang .....	11
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Definisi Konsep.....	17
F. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB II</b> .....	20
<b>KAJIAN TEORI</b> .....	20
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	20
B. Kerangka Teoritik .....	24
1. <b>Komunikasi Interpersonal</b> .....	24
2. <i>Teamwork</i> .....	36
<b>BAB III</b> .....	46
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Jenis dan Sumber Data .....	47

D. Sumber Data.....	48
E. Tahap-tahap Penelitian.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Validitas Data .....	52
H. Teknik Analisis Data.....	53
<b>BAB IV .....</b>	<b>56</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
1. <b>Profil Kantor Kementerian Agama Kab. Tuban .....</b>	<b>56</b>
2. <b>Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.....</b>	<b>58</b>
3. <b>Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.....</b>	<b>58</b>
4. <b>Struktur Organisasi .....</b>	<b>59</b>
B. Penyajian Data .....	62
C. Analisis Data .....	80
1. Karakteristik Komunikasi Interpersonal.....	80
2. Upaya Meningkatkan Teamwork .....	84
<b>BAB V.....</b>	<b>88</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Rekomendasi.....	90
A. Keterbatasan Penelitian.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>PANDUAN WAWANCARA.....</b>	<b>93</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penilaian Kinerja.....	98
Lampiran 2. Lembar evaluasi kinerja pegawai BIMAS Islam.....	99
Lampiran 3 Lembar evaluasi kinerja pegawai Seksi BIMAS Islam .....	100
Lampiran 4. Lembar penilaian kinerja pegawai Seksi BIMAS Islam .....	101
Lampiran 5. Lembar penilaian kinerja pegawai Seksi BIMAS Islam .....	102
Lampiran 6. Lampiran penilain kinerja pegawai Seksi BIMAS Islam .....	103



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kehadiran serta eksistensi sumber daya manusia ialah sebuah aspek krusial untuk sebuah organisasi ataupun lembaga. Sumberdaya manusia adalah sebuah invest dan memiliki peran dalam tercapainya suatu tujuan organisasi. Suatu organisasi hendaknya dapat mengelola sumberdaya manusia dengan baik supaya dapat mencapai *goals* yang telah dirancang. Maka dari itu, manajemen sumber daya manusia diperlukan dalam sebuah lembaga. Manajemen sumberdaya manusia meliputi perencanaan SDM, susunan kepegawaian, desain pekerjaan, training dan pengembangan<sup>1</sup>. Selain berperan untuk mencapai tujuan atau goals, sumber daya manusia juga berperan penting dalam lingkungan kerja. Sumber Daya Manusia yang bekerja pada sebuah lembaga disebut dengan pegawai. Dalam sebuah Lembaga, pegawai merupakan salah satu bagian penting dari lingkungan kerja. Pegawai memiliki pengaruh terhadap terciptanya sebuah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman terbentuk dari pola komunikasi yang baik. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang nyaman terbentuk dari komunikasi yang buruk antar satu pegawai dengan pegawai yang lain. Oleh karena itu, komunikasi juga memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai, terutama aktivitas komunikasi interpersonal antar pegawai pada sebuah lembaga.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam lingkungan sebuah lembaga. Tanpa adanya komunikasi, sumberdaya manusia yang ada dalam organisasi tidak dapat berbaur dengan lingkungan kerja sehingga dapat mempengaruhi kualitas kinerja dengan diri sendiri maupun dengan orang lain. Oleh karena itu, pegawai pada suatu lembaga dapat menciptakan kenyamanan dalam lingkungan kerja melalui komunikasi. Hal tersebut dikarenakan komunikasi merupakan suatu hal yang pasti terjadi dalam berbagai aspek kehidupan. Tak terkecuali pada pegawai di sebuah lembaga. Para pegawai memerlukan komunikasi dengan pegawai yang lain untuk mengurangi tingkat kejenuhan, dan stress saat

---

<sup>1</sup> Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Untuk Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Meningkatkan Kerja)*, (Jakarta:Bumi Aksara, Tahun 2016), hal. 19

melakukan pekerjaan. Komunikasi yang pasti terjadi adalah komunikasi interpersonal. Apalagi saat pandemic covid-19 ini, dimana tingkat stress bisa meningkat kapan saja, komunikasi interpersonal menjadi salah satu hal penting untuk dapat mengelola stress dengan baik. Komunikasi interpersonal juga memiliki pengaruh terhadap semangat kerja para pegawai.<sup>2</sup>

Komunikasi terjadi apabila dua orang individu atau lebih melakukan sebuah percakapan baik itu secara langsung maupun melalui media. Menurut Effendi, komunikasi adalah proses perubahan perilaku individu.<sup>3</sup> Jadi, komunikasi merupakan suatu alat guna menciptakan suatu hubungan. Sehingga dapat menghubungkan antara individu satu dengan individu yang lainnya. Kemudian, hubungan tersebut merubah perilaku individu yang menerima pesan dari pengirim pesan. Komunikasi yang baik juga dapat mengurangi tingkat stress kerja pada pegawai di suatu lembaga. Komunikasi berperan dalam meningkatkan hubungan antar pegawai di suatu lembaga. Jika hubungan antar pegawai di suatu Lembaga harmonis, maka para pegawai akan merasa nyaman serta mengurangi tingkat stress kerja pada pegawai. Komunikasi memiliki tujuan penting dalam sebuah proses organisasi, yaitu membentuk rasa pengertian tiap anggota agar tidak terdapat salah paham. Sehingga, bisa mencapai tujuan organisasi.<sup>4</sup>

Salah satu jenis komunikasi yang terjadi secara murni antara dua orang individu adalah komunikasi interpersonal. Menurut Effendi, komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadi antara komunikator pemberi pesan) dengan komunikan (penerima pesan).<sup>5</sup> Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang efektif dalam mengubah sikap seseorang. Hal tersebut dikarenakan terdapat arus balik feedback secara langsung dari komunikator kepada

---

<sup>2</sup> Citra Dwi Maulidya, dkk “ Pengaruh Semangat Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Pengembangan Karir Karyawan Dinas Perhubungan Kota Surabaya”, *Journal of Sustainability Business Research*, (Vol. 1 No. 1, Tahun 2020), Hal.66

<sup>3</sup> Fajar Dwi Midianto, “ Keterbukaan Komunikasi Interpersonal terhadap Semangat Kerja ( Studi Kuantitatif eksplanatif di kalangan pimpinan dan karyawan PT.ADETEX Bandung)”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019), Hal.4

<sup>4</sup> Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan, “ Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pimpinan BAPPEDA Kabupaten Boyolali ”, *Skripsi*, (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018), Hal.4

<sup>5</sup> Desi Puspita Indah, “Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Kepala Badan SDM Provinsi Bengkulu “, *Journal of Administration and Educational Management*, (Vol. 1 No. 1 Tahun 2018), Hal. 50

komunikasikan. Komunikasi interpersonal memiliki beberapa manfaat bagi para pegawai di sebuah Lembaga yang memiliki beban kerja cukup tinggi. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan harmonis antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Selain itu, jika komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif, hal tersebut juga dapat mengurangi tingkat stress pada pegawai.

Setiap pegawai memiliki *jobdesc* serta beban kerja masing-masing. Hal tersebut dapat menambah tingkat stress kerja apabila tidak ada *teamwork* yang baik antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang baik antar pegawai dapat meningkatkan *teamwork* serta dapat membuat pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi karena adanya komunikasi serta keterikatan emosional yang terjadi melalui komunikasi interpersonal. Peran komunikasi interpersonal diharapkan dapat mengurangi stress para pegawai pada suatu Lembaga yang memiliki beban kerja cukup tinggi. Rivai mengatakan bahwa, stress kerja merupakan ketegangan yang menimbulkan kondisi fisik dan psikis menjadi tidak seimbang.<sup>6</sup> Komunikasi interpersonal yang baik juga dapat meningkatkan *teamwork* antar pegawai. Dejanaz mengemukakan, bahwasannya *teamwork* merupakan kemampuan atau skill individu dalam melakukan Kerjasama guna dapat mencapai tujuan yang telah dibuat tim serta anggotanya.

Komunikasi interpersonal diharapkan dapat meningkatkan hubungan antar pegawai. Pentingnya melakukan komunikasi dengan berlandaskan etika dan sopan santun telah dijelaskan dalam firman Allah pada Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 28 yang berbunyi:

وَأِمَّا تَعْرِضْنَ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

Artinya :

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas”<sup>7</sup>

Dalam melakukan komunikasi dengan manusia lain, seseorang hendaknya mengatakan sesuatu yang lembut, sopan, pantas serta mendoakan harapan-harapan kepada orang tersebut. Dalam komunikasi, perkataan juga harus dilontarkan dengan jelas agar tidak menimbulkan salah paham. Allah mengajarkan

---

<sup>6</sup> Ghea Aulia Coraima, “ Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Kerja Pada Wanita Karir”, (Vol. 7, No. 4, Tahun 2019), Hal. 638

<sup>7</sup> <https://tafsirq.com/17-al-isra/ayat-28#tafsir-quraish-shihab>, Diakses pada 2015

manusia untuk membangun komunikasi untuk menciptakan hubungan penuh kasih sayang. Allah melarang manusia untuk terlibat dalam konflik serta kebencian. Manusia harus tetap berkata lemah lembut meskipun dengan orang yang pernah menyakitinya

Oleh karena itu, pegawai membutuhkan komunikasi yang efektif antara satu pegawai dengan rekan pegawai lainnya. Hal itu dikarenakan SDM menjadi faktor yang paling utama atau krusial didalam sebuah organisasi atau lembaga. Komunikasi menjadi salah satu aktivitas serta kegiatan dalam organisasi yang dijalankan oleh suatu organisasi. Peranan komunikasi diperlukan, diantaranya sebagai salah satu sarana atau alat bagi pegawai dalam menyampaikan informasi. Seperti tugas atau job yang diberikan, serta sebagai sarana untuk mempermudah aktivitas secara organisasi dalam pencapaian tujuan maupun mewujudkan suatu kerjasama. Sebuah organisasi atau Lembaga mustahil dapat melaksanakan fungsinya jika tidak ada komunikasi yang terjadi pada anggotanya. Keberhasilan sebuah organisasi akan tercapai apabila sebuah keberhasilan yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai apabila, komunikasi interpersonal dilakukan secara efektif. Efektivitas dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal dapat terlihat apabila terjadi hubungan timbal balik yang berjalan selaras, serta serasi juga seimbang. Hal tersebut dapat terlihat serta tercermin dalam sikap yang ditunjukkan dalam kehidupan keseharian.

Pada penelitian ini, peneliti ingin melakukan penelitian di Lembaga Kantor Kementerian Agama di Kab. Tuban. Kementerian agama tersebut terletak di Jl. Dr Wahidin sudirohusodo no.47, Latsari, Kec. Tuban, Kab. Tuban, Provinsi Jawa Timur.<sup>8</sup> Kementerian Agama di Kab. Tuban memiliki beberapa bagian kantor pelayanan, diantaranya bagian pelayanan KUA, bagian pendidikan diniyah dan ponpes, bagian pendidikan madrasah, bagian urais serta pembinaan Syariah, bagian takwil agama islam, bagian zakat wakaf serta bagian pelayanan haji umroh. Dalam bidang pelaksanaan haji umroh, terdapat sejumlah fungsi, diantaranya menyiapkan dan merencanakan kebijakan teknis penyelenggaraan haji dan umroh. Kedua, melakukan pelayanan, pembinaan serta bimbingan. saat pendaftaran. Pendaftaran

---

<sup>8</sup> Kemenag kota Tuban, “ Tugas dan Fungsi Kemenag”,  
<https://jatim.kemenag.go.id/file/file/Tusi%20Juni%202017/tugas%20dan%20fungsi.pdf>, 16 Mei 2012

meliputi berkas, kelengkapan haji. Kemudian, pengelolaan dana haji serta sistem informasi haji. Ketiga, mengadakan evaluasi serta menyusun laporan di bidang penyelenggaraan haji umroh.

Peneliti ingin melakukan penelitian pada Kementerian Agama Kab. Tuban. Alasan peneliti melakukan penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Tuban yaitu para pegawai pada Kemenag yang tersebar di beberapa bidang memiliki komunikasi interpersonal yang baik antar pegawai. Dimana komunikasi interpersonal memiliki peran dalam meningkatkan teamwork pada para pegawai. Hal tersebut dikarenakan adanya teamwork yang baik dapat mengurangi beban kerja, sebab terselesaikan dengan komunikasi yang baik. Oleh karena itu, para pegawai melakukan komunikasi interpersonal sebagai upaya untuk meningkatkan teamwork, meningkatkan hubungan antar pegawai, serta para pegawai dapat menyadari bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu hal yang krusial dalam sebuah lingkungan kerja, terutama kerja tim.

Penelitian ini penting untuk dilakukan, sebab dapat dijadikan sasaran untuk memberikan penjelasan serta implikasi terhadap Lembaga dalam peran komunikasi interpersonal yaitu kementerian agama kab. Tuban. Selain itu, penelitian ini amat penting dilakukan sebab dapat mengembangkan keilmuan Manajemen Dakwah yang berorientasi pada Lembaga dakwah. Dengan penelitian ini, mahasiswa dapat menambah ilmu dan wawasan terkait dengan peranan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan *teamwork* pada sebuah lembaga, terutama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Hasil dari penelitian yang diperoleh dapat diterapkan oleh mahasiswa dalam dunia kerja. Kemudian, penelitian ini juga memiliki dampak positif untuk instansi yang dijadikan objek penelitian sebab dapat mengetahui peran dari pelaksanaan komunikasi interpersonal pada karyawan di Lembaga tersebut. Dilihat dari latar belakang diatas, peneliti berkeinginan melaksanakan penelitian dengan judul penelitian yang sesuai, yaitu **“Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan *Teamwork* Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dilihat dari latar belakang penelitian sebelumnya, penulis merumuskan masalah dari penelitian diantaranya :

1. Bagaimana karakteristik komunikasi interpersonal pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban?
2. Bagaimana upaya Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dalam meningkatkan *teamwork* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti mengadakan penelitian tersebut diantaranya:

1. Untuk menjelaskan karakteristik komunikasi interpersonal pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban
2. Untuk menjelaskan upaya pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dalam meningkatkan *teamwork* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini bisa digunakan sebagai sarana untuk menambah pengembangan ilmu serta pengetahuan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan *teamwork* antar pegawai.
  - b. Penelitian ini bisa digunakan untuk tumpuan penelitian lanjutan pada masa mendatang tentang objek sejenis serta belum tercantum dalam penelitian.
2. Secara Praktis
  - a. Hasil dari penelitian bisa menambah pengetahuan untuk instansi terkait tentang komunikasi interpersonal untuk meningkatkan *teamwork* antar pegawai.

- b. Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan mengenai pelaksanaan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan *teamwork* pegawai.

## E. Definisi Konsep

Dalam bagian ini, peneliti menjabarkan definisi konsep yang ada didalam penelitian yang ditulis, yaitu “**Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kerja *Teamwork* (Studi Kasus Pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam) di Kantor Kementerian Agama Tuban**”. Definisi konsep berguna menghindari salah paham pembaca terhadap konsep penelitian yang disusun dalam penelitian ini. Definisi konsep adalah bagian yang digunakan untuk menentukan Batasan dalam konsep atau fokus penelitian yang akan dibahas.<sup>9</sup> Hal tersebut bertujuan agar fokus penelitian yang dibahas menjadi terarah karena ada batasan. Definisi konsep yang ada dalam penelitian ini mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan *teamwork*.

### 1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal ialah suatu komunikasi yang dilakukan individu dalam rangka bertukar pendapat maupun gagasan kepada individu lainnya.<sup>10</sup> Hardjana mengemukakan bahwasannya komunikasi interpersonal disebut dengan komunikasi antarpribadi. Dimana komunikasi ini merupakan komunikasi melibatkan dua individu ataupun lebih dalam suatu kelompok yang saling menyampaikan pesan melalui tatap muka. Hal tersebut bertujuan untuk mengirimkan pesan dan memberikan umpan balik.<sup>11</sup> Sedangkan menurut Budyatna dan Ganiem, komunikasi interpersonal merupakan proses menjalin hubungan antara individu sehingga menimbulkan timbal balik.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Prof. Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009),Hal. 253

<sup>10</sup> Bayu Ade Firmansyah, “ Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Jember”, *Skripsi* ( Jember: Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Jember, Tahun 2020), Hal.73

<sup>11</sup> Renika Yuliana, Dedi Rianto Rahadi,” Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan di Masa Pandemi Covid 19”, *Jurnal Magisma*,(Vol. 9, No. 1, Tahun 2021), Hal.28

<sup>12</sup> Fajar Dwi Midiyanto, “ Keterbukaan Komunikasi Interpersonal terhadap Semangat Kerja ( studi kuantitatif eksplanatif di kalangan pimpinan dan karyawan PT. ADETEX Bandung),*Skripsi*, ( Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, Ilmu Komunikasi, Tahun 2019), Hal.3

Sedangkan menurut Newstrom dan Davis, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang maupun lebih didalam suatu organisasi.<sup>13</sup> Kemudian, menurut Slocum dan Hellriegel, komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadi diantara orang yang telah mengenal antara satu dan yang lain, sehingga terjadi hubungan timbal balik karena ada rasa kepercayaan antara individu tersebut.<sup>14</sup>

## 2. *Teamwork*

*Teamwork* merupakan kegiatan yang dikerjakan oleh suatu kelompok didalam suatu organisasi. *Teamwork* juga bisa diartikan sebagai sekumpulan orang yang memiliki perbedaan keahlian dalam sebuah kelompok untuk dapat mencapai suatu tujuan organisasi.<sup>15</sup>

Menurut Tenner dan Detero, *teamwork* merupakan kemampuan seseorang atau individu untuk menjalin sebuah Kerjasama dalam sebuah organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.<sup>16</sup> Sedangkan menurut Buchholz, kerja tim atau *teamwork* adalah sebuah kelompok yang memiliki kepemimpinan, tanggung jawab, tujuan serta komunikasi yang intensif.<sup>17</sup>

Didalam penelitian ini, komunikasi interpersonal yang dimaksud ialah komunikasi yang dilakukan oleh pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Aktivitas komunikasi interpersonal tersebut ialah aktivitas komunikasi antarpribadi atau komunikasi yang melibatkan dua individu atau lebih dalam suatu kelompok yang saling menyampaikan pesan melalui tatap muka. Aktivitas komunikasi interpersonal merupakan suatu aktivitas komunikasi antarpribadi yang memiliki banyak fungsi serta tujuan. Salah

---

<sup>13</sup> Rais Hidayat, "Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Perbaikan Efikasi Diri, Kepemimpinan dan Kekohesifan Tim", *Jurnal Manajemen Pendidikan*, (Vol. 4 No.2 Tahun 2017), Hal.162

<sup>14</sup> *Ibid*, Hal.162

<sup>15</sup> Sriyono Sriyono, Farida Lestari, "Pengaruh *Teamwork*, Kepuasan Kerja dan Loyalitas terhadap Produktivitas Perusahaan Jasa", *Tesis* (Yogyakarta: Manajemen, UM Yogyakarta, 2013) Hal.6

<sup>16</sup> Abdul Aziz, "Pelatihan Komunikasi Interpersonal untuk Meningkatkan Kemampuan *Teamwork* Karyawan", *Tesis*, Tahun.2018

<sup>17</sup> *Ibid*, Hal.6

satunya yaitu dapat meningkatkan *teamwork* pada pegawai dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ditulis dengan tujuan menerangkan isi dalam setiap bab. Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan garis besar pokok pembahasan di setiap bab pada penelitian ini, yaitu :

##### **BAB I, PENDAHULUAN**

Didalam bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep serta sistematika pembahasan.

##### **BAB II, KAJIAN TEORITIK**

Didalam bab kajian teoritik ini terdapat teori dan konsep yang akan digunakan didalam penelitian yaitu teori utama dari para ahli tentang Komunikasi Interpersonal dan Teamwork.

##### **BAB III, METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari tahapan tahapan metode penelitian antara lain: Pendekatan penelitian serta jenis penelitian, Objek dan lokasi penelitian, Jenis dan Sumber data, Tahap-tahap Penelitian, Teknik pengumpulan data dan Teknik validitas data.

##### **BAB IV, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini berisi Gambaran umum Objek Penelitian, dan Hasil Penelitian dari analisis Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan *Teamwork*.

##### **BAB V, PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan penelitian yang menjawab masalah penelitian serta berisi saran akademis serta saran praktis bagi penelitian.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu memiliki tujuan guna dapat dijadikan perbandingan antara penelitian saat ini dengan penelitian yang telah dilaksanakan lebih dahulu. Penelitian terdahulu yang terdapat didalam penelitian ini merupakan penelitian dengan pembahasan yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan, yaitu penelitian yang berjudul ***“Peran Komunikasi Interpersonal dalam Upaya Meningkatkan Kerja Teamwork (Studi Kasus Pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam) di Kementerian Agama Tuban”***. Dalam tahap ini, peneliti akan memaparkan data menyangkut penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Data yang dipaparkan bentuk deskriptif atau narasi. Penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini ditulis dalam bentuk narasi, diantaranya yaitu :

*Pertama* yaitu penelitian dengan judul ***“Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork Karyawan”***.<sup>18</sup> Penelitian ini ditulis oleh Abdul Aziz, Alimatus Zahra dan Nur Fachmi Budi S dari program magister Psikologi Profesi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2018. Peneliti menemukan kesamaan fokus penelitian dengan penelitian ini. Penelitian tersebut menjelaskan tentang peranan pelatihan komunikasi interpersonal guna peningkatan *teamwork* pada karyawan di sebuah PT. Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan focus komunikasi interpersonal untuk meningkatkan *teamwork*. Akan tetapi, terdapat perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut terletak pada objek penelitian. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan *teamwork* melalui komunikasi interpersonal karyawan pada sebuah PT. Sementara penelitian ini menggunakan objek Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

---

<sup>18</sup> Abdul Aziz, Alimatus Zahra, Nurfahmi Budi S, “Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork Karyawan Pada PT.X”, *Jurnal Psikologi Islam*, ( Vol.10, No.1, Tahun 2018)

*Kedua*, yaitu penelitian berjudul “Peran Komunikasi Interpersonal dalam Menghadapi Konflik Organisasi”.<sup>19</sup> Penelitian tersebut disusun oleh Anisul Fuad, S.H., M.Si pada tahun 2015. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai peran komunikasi interpersonal dalam menghadapi konflik sebuah organisasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan sebuah organisasi, terutama saat organisasi mengalami sebuah konflik. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang ditulis, yaitu keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif serta menggunakan komunikasi interpersonal sebagai fokus penelitian. Akan tetapi, terdapat perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal dalam menghadapi konflik organisasi. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan teamwork pada pegawai dalam sebuah Lembaga.

Penelitian *ketiga* yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik dengan Semangat Kerja Guru SMP Negeri Se-Kecamatan Kotanopan Sumatera Utara”.<sup>20</sup> Penelitian tersebut ditulis oleh Efrida Yanti Nasution, Rr. Sri Kartikowati dan Muhammad Nasir dari Universitas Riau. Penelitian tersebut disusun pada tahun 2019. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh terhadap semangat kerja guru SMP di Sumatera Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh terhadap semangat kerja guru SMP di Kota Nopan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

---

<sup>19</sup> Anisul Fuad, “ Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Menghadapi Konflik Organisasi ”, *Jurnal Orasi*, (Vol.6, No.1, Tahun.2015)

<sup>20</sup> Efrida Yanti Nasution, Rr. Sri Kartikawati, Muhammad Nasir, “Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik dengan Semangat Kerja Guru SMP Negeri Se-Kecamatan Kotanopan Sumatera Utara”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, (Vol.7, No.2, Tahun.2010)

*Keempat*, penelitian yang berjudul “Pengaruh Semangat Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Pengembangan Karir Karyawan Dinas Perhubungan Kota Surabaya”.<sup>21</sup> Penelitian tersebut disusun oleh Citra Dwi Maulidya dan Ketut Surabagiarta dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Penelitian tersebut ditulis pada tahun 2020. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek yang diperlukan dalam pengembangan karir. Hal tersebut dikarenakan komunikasi interpersonal memiliki peran dalam komunikasi antara pegawai dengan pegawai lain maupun pimpinan. Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan antara kedua penelitian ini terletak pada fokus komunikasi interpersonal.

*Kelima*, yaitu penelitian yang berjudul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja Pada Wanita Karir”.<sup>22</sup> Penelitian tersebut merupakan penelitian yang disusun oleh Ghea Aulia Coraima dari Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2019. Penelitian tersebut bertujuan untuk menguji secara empiris apakah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap tingkat stress kerja pada Wanita karir. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu dari metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan tingkat stress kerja yang dialami wanita karir di Kota Samarinda.

*Keenam*, yaitu penelitian yang berjudul “*Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani*”

---

<sup>21</sup> Citra Dwi Maulidya, Ketut Subagiarta, “Pengaruh Semangat Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Pengembangan Karir Karyawan Dinas Perhubungan Kota Surabaya”, *Journal of Sustainability Business Research*, (Vol.1, No.1, Tahun.2020)

<sup>22</sup> Ghea Aulia Coraima, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja Pada Wanita Karir”, *Jurnal Psiko Borneo*, (Vol.7, No.4, Tahun 2019)

*Nurses*".<sup>23</sup> Penelitian tersebut merupakan penelitian yang disusun oleh Rabia Farooqi dari University of Central Punjabi, Farzana Ashraf dari Comsats University, dan Iran Nazeer dari University of Management and Technology. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2020, dimana terdapat focus komunikasi interpersonal yang menjadi fokus penelitian. Dimana fokus tersebut sama dengan fokus penelitian ini. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal mempengaruhi efektivitas kerja tim serta komitmen organisasi pada perawat di Pakistan. Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berbanding lurus dengan efektivitas kerja tim dan komitmen organisasi. Hal tersebut berarti, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam mengembangkan serta meningkatkan komitmen organisasi, sehingga perlu ada upaya untuk mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal pada perawat di Pakistan.

*Ketujuh*, yaitu penelitian terdahulu yang relevan berjudul "*The Impact of Interpersonal Communication Skills on Organization Effectiveness and Social Self-Efficacy: A synthesis*".<sup>24</sup> Penelitian tersebut disusun oleh Ephraim Okoro, Ph.D dari Howard University, Melvin C. Washington, Ph.D dari Howard University dan Otis Thomas, Ph.D dari Bowie State University. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2017. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan. Penelitian tersebut merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah keduanya menggunakan variabel komunikasi interpersonal. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dampak atau pengaruh komunikasi interpersonal terhadap efektivitas

---

<sup>23</sup> Rabia Farooqi, Farzana Ashraf dan Iram Nazeer, "Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani Nurses", *Pakistan Journal of Psychological Research*, (Vol. 35, No. 4, Tahun.2020)

<sup>24</sup> Ephraim Okoro, Melvin C. Washington and Otis Thomas, " The Impact of Interpersonal Communication Skills on Organizational Effectiveness and Social Self-Efficacy: A Synthesis", *International Journal of Language and Linguistics*. (Vol. 4, No. 3, Tahun 2017)

organisasi dan kemajuan sosial. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas interpersonal dan kompetensi komunikasi dalam menghadapi persaingan organisasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting dalam organisasi untuk mengembangkan kompetensi atau soft skill untuk dapat menempatkan diri dalam keunggulan kompetitif dalam peluang pekerjaan.

## **B. Kerangka Teoritik**

Kajian teori atau kerangka teori dalam penelitian “**Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan *Teamwork* Pegawai Kantor Kementerian Agama Tuban**” terdiri dari berbagai sumber atau referensi yang membahas fokus penelitian. Kerangka teori berperan untuk mengkaji masalah didalam penelitian. Kerangka teori juga dapat dipakai untuk menyampaikan keterangan berkenaan dengan teori yang dikemukakan para ahli.

### **1. Komunikasi Interpersonal**

#### **a. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Effendi mengemukakan bahwa, komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk komunikasi yang terjadi antara komunikator (orang yang memberikan pesan) kepada komunikan (orang yang menerima pesan).<sup>25</sup> Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi efektif untuk dapat mengubah sikap, tingkah laku serta pendapat seseorang. Hal tersebut dikarenakan komunikasi interpersonal bersifat dialogis yang berbentuk percakapan atau dialog langsung. Menurut Sunarto, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang memiliki arus balik (*feedback*) yang bersifat langsung. Komunikator dapat melihat secara langsung respon dari pesan yang disampaikan kepada komunikan.<sup>26</sup>

Menurut Budyatna dan Ganiem, komunikasi interpersonal adalah suatu proses seseorang atau individu dalam menciptakan suatu

---

<sup>25</sup> Desy Puspita Indah, “ Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Kepala Badan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu”, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* ( Vol. 1 No. 1 Tahun 2018), Hal.50

<sup>26</sup> *Ibid*, Hal.50

hubungan melakukan manajemen hubungan dengan individu lainnya, Kemudian, melakukan tanggung jawab dengan memberikan timbal balik kepada individu lain.<sup>27</sup> Sedangkan menurut Newstrom dan Davis, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang lebih dalam suatu organisasi.<sup>28</sup> Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Nelson dan Quick.

Menurut Nelson dan Quick, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari hubungan komunikasi di antara dua individu yang telah saling mengenal atau saling terlibat dalam suatu peristiwa sebelumnya. Komunikasi interpersonal terjadi saat didasari rasa senang dan nyaman saat melakukan komunikasi.<sup>29</sup> Kemudian, menurut Slocum dan Hellriegel, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara orang yang saling mengenal antara satu dengan yang lain dan terjadi hubungan timbal balik karena ada rasa kepercayaan antara individu tersebut.<sup>30</sup>

Kemudian, Griffin dan Moorhead berpendapat bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang menguntungkan apabila komunikasi tersebut terjadi antara individu yang sudah saling mengenal (*know each other*), serta memiliki rasa hormat (*have mutual respect*), rasa memiliki (*affection*), serta rasa senang dan nyaman (*enjoy interacting with one another*). Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan aktivitas pertukaran informasi atau pesan yang dilakukan dua individu atau lebih dalam suatu organisasi yang didasari oleh rasa percaya, memiliki, menghormati serta rasa senang dan nyaman.

---

<sup>27</sup> Fajar Dwi Midianto, “ Keterbukaan Komunikasi Interpersonal terhadap Semangat Kerja ( studi kuantitatif eksplanatif di kalangan pimpinan dan karyawan PT. ADETEX Bandung), *Skripsi*, ( Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, Ilmu Komunikasi, Tahun 2019), Hal.3

<sup>28</sup> Rais Hidayat, “ Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Perbaikan Efikasi Diri, Kepemimpinan dan Kekohesifan Tim”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, ( Vol. 4 No.2 Tahun 2017), Hal.162

<sup>29</sup> *Ibid*, Hal.162

<sup>30</sup> *Ibid*, Hal.162

## b. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Kata karakteristik berasal dari Bahasa Inggris yakni “*characteristic*” memiliki makna sifat atau entitas yang dapat menjelaskan.<sup>31</sup> Dilihat dari pengertian komunikasi interpersonal di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antar individu dengan individu lain dalam suatu kelompok. Komunikasi interpersonal terjadi antar individu yang telah mengenal dan terlibat dalam situasi sebelumnya. Saat terjadi komunikasi interpersonal, individu yang terlibat komunikasi akan menatap lawan bicara.

Karakteristik berkaitan dengan kata membentuk, menunjukkan kualitas ataupun ciri-ciri dari sesuatu maupun seseorang. Menurut Joseph DeVito, komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 5 kualitas, diantaranya yaitu:<sup>32</sup>

### a. Sikap Keterbukaan (*openness*)

Sikap keterbukaan merupakan salah satu aspek penting yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila antara komunikator dengan komunikan terdapat sikap saling terbuka atau terdapat kejujuran. Menurut Johnson, keterbukaan diri atau yang biasa disebut dengan *self-disclosure* merupakan pengungkapan dari sebuah aksi atau tanggapan terhadap sebuah informasi maupun situasi dari orang lain. Membuka diri adalah kegiatan berbagi perasaan kepada orang lain terhadap sesuatu yang sedang dialami.<sup>33</sup>

### b. Sikap Empati (*emphasys*)

Empati berasal dari kata “*einfuhlung*”. Kata tersebut dipakai oleh psikolog Jerman yang bermakna merasakan. Empati

---

<sup>31</sup> Liliwari, Alo. “Komunikasi AntarPersonal. Jakarta: Kencana, Tahun 2017, Hal. 114

<sup>32</sup> Desy Puspita Indah, “Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Kepala Badan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu”, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* (Vol. 1, No. 1, Tahun 2018), Hal. 50

<sup>33</sup> Dr. A. Supratiknya, “Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis”, (Yogyakarta: Penerbit Kanisius, Tahun 1999), Hal. 14

merupakan kemampuan diri dalam hal mendengarkan dan memahami keadaan orang lain.<sup>34</sup> Empati Dalam komunikasi interpersonal hendaknya terdapat sikap empati. Empati adalah kemampuan untuk mengetahui serta merasakan apa yang dialami oleh seseorang.

c. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

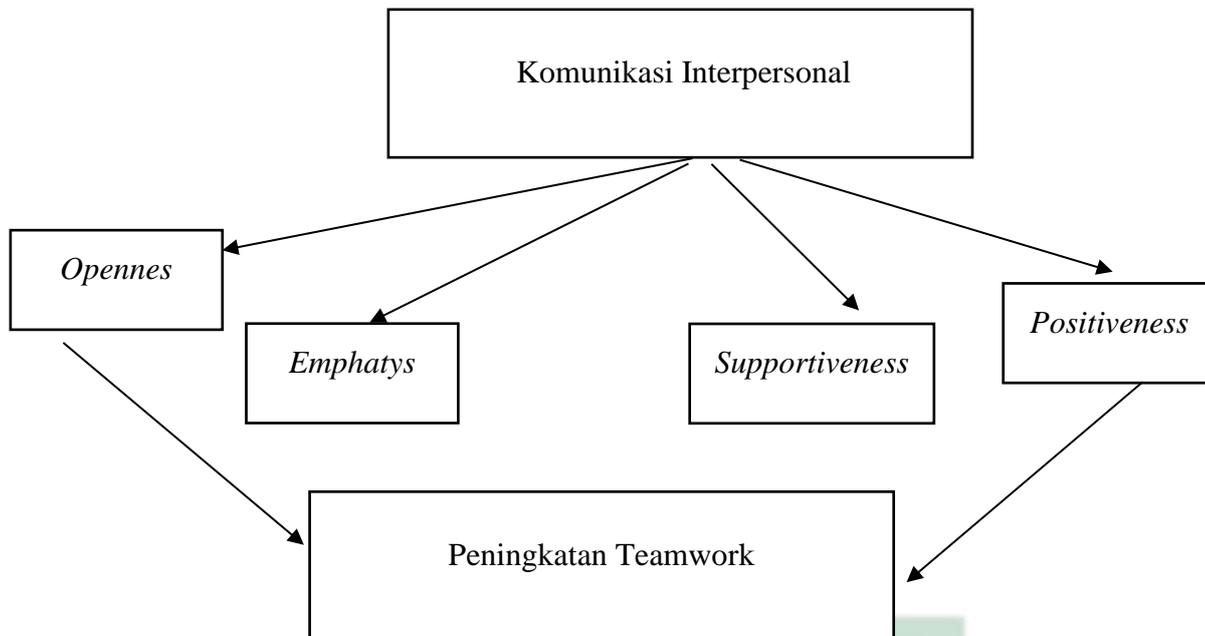
Hubungan interpersonal dikatakan efektif apabila terdapat sikap saling mendukung. Menurut Jack Gibb, komunikasi yang terbuka dan empatik berlangsung saat suasana saling mendukung. Sikap saling mendukung antara lain deskriptif, spontan serta proporsional. Sikap mendukung merupakan sikap yang ditunjukkan dengan tidak memberikan penilaian terhadap penjelasan orang lain, menerima perbedaan dan bersikap fleksibel.

d. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif saat melakukan komunikasi interpersonal terdiri dari 2 cara, yaitu menyatakan sikap positif dan mendorong orang untuk berperilaku positif. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif juga memiliki peran penting agar komunikasi interpersonal terjadi secara efektif. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dilakukan dengan dua menyatakan sikap positif pada lawan bicara dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi

---

<sup>34</sup> Feni Isnaeni, "Impelemntasi Sikap Empati dan Kepedulian Sosial Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam IAIN Salatiga", Skripsi. Salatiga:Pendidikan Agama Islam, 2020), Hal. 19



**c. Komponen Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal tidak dapat dilakukan apabila tidak ada komponen yang menyusun. Komponen-komponen komunikasi interpersonal diantaranya yaitu:

1. Sumber pesan atau komunikator

Komunikator adalah orang yang memberikan atau mengirimkan pesan atau informasi. Komunikator merupakan orang pertama yang memiliki kepentingan melakukan komunikasi. Komunikator memiliki keinginan untuk berbagi informasi terkait keadaan pribadi, maupun informasi-informasi lain. Menurut Alo Liliwer, terdapat 3 unsur pada komunikator, yakni

- a. *Idea*, yakni gagasan, ide maupun maksud yang akan disampaikan oleh komunikator
- b. *Conveying the message*, yakni cara untuk menyampaikan pesan. Contohnya dengan cara lisan/verbal, tulisan/nonverbal maupun dengan sarana lain
- c. *Interpretation* yakni kemampuan seseorang untuk mengolah serta menafsirkan pesan sehingga dapat menyampaikan pesan kepada penerima.

2. *Encoding*

Encoding adalah aktivitas yang terjadi dalam komunikasi interpersonal dalam memberikan pesan melalui verbal maupun nonverbal. Encoding juga bisa diartikan proses merumuskan pesan yang terjadi dalam diri komunikator (pengirim pesan). Komunikator tidak hanya menerjemahkan pesan akan tetapi komunikator juga memutuskan media yang akan menjadi saluran pesan tersebut.

### 3. Pesan (*message*)

Pesan merupakan hasil dari encoding. Pesan adalah suatu simbol verbal maupun nonverbal yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Pesan merupakan komponen penting dalam sebuah komunikasi interpersonal. Menurut Joseph De Vito, pesan meruakan ide, pikiran maupun perasaan yang akan disampaikan oleh pengirim pesan (komunikator) kepada oenerima pesan (komunikan). Menurut Minardy dan Relly yang dikutip oleh Alo Liliwari, pesan terdiri dari beberapa bentuk, yakni:<sup>35</sup>

- a. Prosodic yakni pesan yang berbentuk intonasi maupun ritme
- b. Paralinguistik yakni pesan yang disampaikan secara lisan akan tetapi diselingi dengan vocal
- c. Kinesik yakni pesan nonverbal yang ditunjukkan melalui Bahasa tubuh, kontak mata maupun gestur tubuh
- d. Standing features yakni pesan yang ditampilkan dengan penampilan diri komunikator (pengirim pesan)

### 4. Saluran

Saluran adalah sarana atau media untuk menyampaikan pesan atau informasi dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Saluran yakni media yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Saluran pada umumnya dipilih oleh pengirim dikarenakan ia berhak menentukan jenis media yang digunakan. Contohnya yakni pada setiap organisasi tentu menentukan jalur komunikasi formal yang menghubungkan atasan dengan bawahan. Bentuk lain media organisasi adalah jalur informal yang terlihat melalui komunikasi spontan antarpersonal.

---

<sup>35</sup> Liliwari, Alo. "Komunikasi AntarPersonal. Jakarta:Kencana, 2017, Hal. 66

5. Komunikasikan (penerima pesan)

Komunikasikan adalah orang yang menerima pesan, memahami kemudian memberikan feedback atau tanggapan kepada pengirim pesan. Komunikasikan merupakan orang yang berperan aktif dalam komunikasi interpersonal sebab tidak hanya menerima akan tetapi juga memberikan umpan balik. Menurut Joseph De Vito, penerima pesan yakni orang yang memiliki peran dalam menerima sebuah pesan mengenai sesuatu maupun kejadian tertentu yang disampaikan oleh pengirim pesan.

6. *Decoding*

*Decoding* adalah kegiatan yang berlangsung dalam diri komunikasikan atau penerima pesan. Komunikasikan menerima pesan melalui indra penglihatan serta pendengaran berupa kata-kata maupun simbol sehingga dapat menangkap stimulus untuk melakukan Tindakan selanjutnya.

7. Respon atau umpan balik

Respon adalah sesuatu yang telah diputuskan komunikasikan untuk diberikan komunikasikan terhadap pesan yang telah diberikan sebelumnya. Respon dapat bersifat positif, negative maupun netral. Respon bersifat positif apabila sesuai dengan kehendak komunikasikan. Respon bersifat negatif apabila tidak sesuai dengan kehendak komunikasikan. Sedangkan respon bersifat netral apabila tidak ada penolakan maupun penerimaan terhadap pesan dari komunikasikan. Menurut Keyton yang dikutip oleh Liliwari Alo, umpan balik atau feedback memiliki 3 bentuk, yakni:

- a. *Descriptive feedback*, yakni umpan balik yang menggambarkan cara seseorang melakukan komunikasi
- b. *Evaluative feedback*, yakni umpan balik yang berisi tentang evaluasi cara seseorang melakukan komunikasi
- c. *Prespective feedback*, yakni umpan balik yang memberikan perintah atau saran kepada orang yang diajak komunikasi.<sup>36</sup>

8. Gangguan (*noise*)

---

<sup>36</sup> Liliwari, Alo. "Komunikasi AntarPersonal. Jakarta: Kencana, 2017, Hal. 70

Gangguan adalah segala sesuatu yang dapat menghambat terjadinya komunikasi interpersonal. Gangguan dapat terjadi pada komponen maupun sistem komunikasi yang dapat mengacaukan penyampaian maupun penerimaan pesan. Gangguan atau hambatan dapat bersumber dari pengirim pesan (pengetahuan, kemampuan komunikasi, perbedaan budaya), pesan (kalimat ambigu, kalimat yang tidak jelas), saluran (pemilihan saluran yang tidak sesuai atau tidak dikuasai oleh pengirim pesan dan penerima pesan), penerima (pengetahuan, kemampuan komunikasi, serta perbedaan budaya), gangguan pada lingkungan seperti suara leras, dan lain sebagainya. Gangguan ada beberapa bentuk yakni:

- a. Gangguan internal yakni kelelahan, tidak terampil berbicara ataupun mendengarkan, sikap penerima terhadap pengirim maupun sebaliknya, sikap terhadap informasi, kecurigaan, sikap negative serta emosi
- b. Gangguan eksternal yakni kebisingan, gangguan lingkungan, gangguan sinyal sehingga berdampak pada telepon yang buruk dan lain sebagainya.

Mneurut Berko dan Wolfen, secara umum, gangguan terdapat beberapa bentuk dianratanya yakni:

- a. *Environtmental noise* yakni gangguan yang menghambnat penerima untuk menerima pesan secara lengkap
- b. *Physicological-impairment noise* yakni gangguan fisiologis seperti penurunan kemampuan seseorang yang tuna rungu sehingga kehilangan kemapuan untuk menerima pesan
- c. *Semantic noise* yakni hambatan dalam bentuk bahasa yang berasal dari perbedaan suku serta budaya
- d. *Syntactical noise* yakni gangguan yang terjadi akibat penggunaan susuan kata yang tidak sesuai dengan ejaan kalimat baku
- e. *Organizational noise* yakni hambatan yang berasal dari perbedaan struktur atau status organisasi seperti perbedaan jabatan serta perbedaan kepentingan

f. *Psychological noise* yakni gangguan komunikasi yang berasal dari stress maupun frustrasi sehingga mengganggu makna pesan.<sup>37</sup>

## 9. Konteks

Dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa konteks. Konteks ruang berupa lingkungan terjadinya komunikasi seperti ruang kantor, jalanan dan lain sebagainya. Sedangkan konteks waktu berupa kapan terjadinya komunikasi seperti pagi, siang, sore maupun malam. Terakhir, konteks nilai berupa nilai sosial budaya seperti adat istiadat, norma, tata krama dan lain sebagainya. Konteks yakni sesuatu yang menjelaskan situasi serta kondisi pada jumlah peserta yang melakukan komunikasi, sebagai contoh komunikasi interpersonal, kelompok kecil, organisasi public serta komunikasi massa. Menurut Liliwari Alo, ada beberapa konteks dalam komunikasi interpersonal yakni:

- a. *Relational context*, yakni konteks yang menjabarkan derajat hubungan antara pengirim dengan penerima pesan
- b. *Situational context* yakni konteks yang menjelaskan keadaan atau lingkungan pada saat melakukan komunikasi.
- c. *Environtmental context*, yakni penggambaran tempat atau lokasi secara fiisk saat melakukan komunikasi.
- d. *Physical context*
- e. *Psychological context*, yakni situasi psikologis yang memengaruhi komunikasi. Misal perasaan cemas, daya tarik, dan lain sebagainya
- f. *Social context*, yakni situasi yang menggambarkan hubungan dari orang yang melakukan komunikasi
- g. *Historical context* yakni penggambaran pengalaman masa lalu yang dapat memengaruhi komunikasi.
- h. *Cultural vontext* yakni meliputi pengaruh budaya. Misalnya perbedaan agama, ras maupun suku bangsa, orientasi terhadap gender dan lain sebagainya.

---

<sup>37</sup> Liliwari, Alo. "Komunikasi AntarPersonal.Jakarta:Kencana, 2017, Hal. 69

**d. Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Sebuah Organisasi**

Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik antara pegawai satu dengan pegawai lain akan meningkatkan kepuasan, produktivitas serta membangun teamwork yang solid. Selain itu, komunikasi interpersonal juga memiliki fungsi, diantaranya yaitu:<sup>38</sup>

1. Mengenal diri sendiri

Dengan komunikasi interpersonal, seseorang dapat mengenal diri sendiri. Hal tersebut dikarenakan ia dapat mengenal karakter diri berdasarkan informasi dari individu lain. Sehingga, seseorang akan menceritakan diri antara satu dengan yang lain. Mulai dari hal yang disukai, dibenci, dan lain sebagainya.

2. Memenuhi kebutuhan informasi

Dengan komunikasi interpersonal, seseorang akan menemukan informasi dari pihak yang terlibat komunikasi. Sehingga, antar individu memiliki kesempatan untuk bertukar informasi. Kebutuhan Informasi berarti kebutuhan yang diinginkan seseorang dalam memenuhi informasi yang diinginkan. Informasi tersebut antara lain dalam hal pekerjaan, Pendidikan, dan lain sebagainya. Menurut Kulthau dan Wersig yang dikutip oleh Pendit menjelaskan bahwa kebutuhan akan informasi didorong oleh “*a problematic situation*”. Hal tersebut yakni suatu keadaan yang terjadi pada diri setiap manusia (pada lingkungan internalnya).<sup>39</sup>

3. Menjalin hubungan harmonis dengan rekan kerja

Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan manusia lain. Oleh karena itu, komunikasi internal dapat menjalin serta memelihara hubungan sosial antar individu agar tetap harmonis.

4. Mempengaruhi sikap dan perilaku

---

<sup>38</sup> Bayu Ade Firmansyah, “Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember”, *Skripsi* (Jember: Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Jember, Tahun.2020), Hal.28

<sup>39</sup> Tessa Simahate, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan”, *Jurnal Iqra’*, (Vol.7 No.2 Tahun 2013), Hal. 20

Komunikasi interpersonal dapat mengubah serta mempengaruhi sikap dan perilaku individu yang melakukan interaksi.

5. Menciptakan rasa senang dan nyaman

Salah satu fungsi komunikasi interpersonal yaitu untuk menciptakan rasa senang serta nyaman seseorang. Hal tersebut dikarenakan seseorang akan merasa senang apabila ia membagikan hal atau perasaannya.

6. Mengurangi kesalahpahaman serta memberikan konseling

Dengan adanya komunikasi interpersonal, seseorang dapat mengurangi kesalahpahaman dengan individu lain. Hal tersebut dikarenakan komunikasi interpersonal dilakukan secara langsung. Kemudian, komunikasi interpersonal juga dapat dijadikan sebagai sarana konseling sehingga dapat membantu masalah yang dihadapi orang tersebut.

**e. Komunikasi Interpersonal Dalam Perspektif Islam**

Jika dilihat dari perspektif islam, komunikasi adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal tersebut dikarenakan, setiap Langkah manusia selalu terdapat komunikasi. Baik itu komunikasi dengan diri sendiri, maupun komunikasi dengan orang lain. Islam menganjurkan untuk melakukan komunikasi dengan berdasarkan akhlakul karimah atau komunikasi dengan tetap menjaga etika. Komunikasi yang memiliki etika merupakan komunikasi yang dilandasi oleh Al-Qur'an dan hadits.

Dalam islam telah dijelaskan bahwa komunikasi memiliki beberapa manfaat dan tujuan. Manfaat dan tujuan tersebut diantaranya yaitu agar manusia dapat memahami sesama manusia lain. Menurut Khalil, tujuan komunikasi adalah untuk menggambarkan sesuatu hal baik itu kabar gembira maupun ancaman. Komunikasi juga bersifat amar ma'ruf nahi munkar atau mengajak kepada hal baik dan menghindari sesuatu yang bathil.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Syukur Khalil,( 2007) Komunikasi Islami, Bandung: Cipta Pustaka Media, hal.7

Pentingnya melakukan komunikasi dengan berlandaskan etika dan sopan santun telah dijelaskan dalam firman Allah pada Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 28 yang berbunyi:

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya :

*“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas”<sup>41</sup>*

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, jika manusia tidak dapat memberikan atau membagikan hak tau rezeki kepada kerabat dekat dikarenakan masih ada sesuatu yang belum bisa tercukupi, maka manusia tetap dapat meminta rahmat dari Allah dengan mengatakan sesuatu yang pantas dan lemah lembut. Sebab, perkataan yang baik juga termasuk ibadah. Oleh karena itu, hendaknya manusia berbuat baik serta bertutur kata kembang kembang kepada sesama agar tetap mendapat rahmat Allah.<sup>42</sup>

Ayat diatas memiliki keterkaitan dengan komunikasi interpersonal. Dalam melakukan komunikasi dengan manusia lain, seseorang hendaknya mengatakan sesuatu yang lemah lembut, sopan, pantas serta mendoakan harapan-harapan kepada orang tersebut. Dalam komunikasi, perkataan juga harus dilontarkan dengan jelas agar tidak menimbulkan salah paham. Allah mengajarkan manusia untuk membangun komunikasi untuk menciptakan hubungan penuh kasih sayang. Allah melarang manusia untuk terlibat dalam konflik serta kebencian. Manusia harus tetap berkata lemah lembut meskipun dengan orang yang pernah menyakitinya.

Menurut Kusnadi dalam jurnal Komunikasi Interpersonal dalam kajian islam yang ditulis oleh Tri Naimah dkk, Al-Qur'an tidak menjelaskan cara komunikasi secara khusus, akan tetapi terdapat hal yang harus diperhatikan pada saat melakukan komunikasi diantaranya yakni:

- a. Qaulan Sadidan yaitu berbicara jujur serta menyampaikan kebenaran dalam melakukan komunikasi. Hal tersebut sesuai

---

<sup>41</sup> <https://tafsirq.com/17-al-isra/ayat-28#tafsir-quraish-shihab>, Diakses pada 2015

<sup>42</sup> DR. Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq bin Al-Shaikh, "Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5", (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, Tahun 2005), Hal.384

dengan firman Allah dalam Q.S An-Nisa ayat 9 yang menjelaskan bahwa komunikasi harus dilandasi dengan kejujuran. Jujur dalam komunikasi yakni menyampaikan pesan yang didasari fakta serta data yang akurat.

- b. Qaulan Masyura, yakni berkata dengan sopan serta tidak merendahkan orang lain, serta tidak mengunkit kebaikan dengan orang lain. Hal ini terdapat dalam Q.S Al-Isra ayat 28 dimana dalam melakukan komunikasi hendaknya dengan kata yang baik, lemah lembut serta dapat menyenangkan hati orang lain.
- c. Qaulan Layyinan, yakni komunikasi dimana mengandung ajakan yang baik didasari dengan perkataan yang lembut serta tidak diikuti dengan emosi. Qaulan layyinan dalam melakukan komunikasi diharapkan mampu meruah pandangan, sikap serta perilaku orang yang diajak berbicara.
- d. Qaulan Kariman yakni perkataan mulia serta memiliki tujuan baik dan mencerminkan akhlakul karimah. Dengan qaulan kariman, seseorang akan merasa Bahagia serta dihormati.
- e. Qaulan Ma'rufan yakni perkataan bijak yang berisi ungkapan baik, tidak mengandung kekerasan serta berisi pembicaraan bermanfaat dalam hal kebaikan
- f. Qaulan baligha, yakni perkataan memiliki makna yang jelas tanpa ada sesuatu yang disembunyikan. Komunikasi efektif ialah komunikasi yang menggunakan tata Bahasa mudah dimengerti serta tidak berbelit.<sup>43</sup>

## **2. Teamwork**

### **a. Pengertian Teamwork**

*Teamwork* merupakan bagian penting dalam sebuah organisasi. Hal tersebut dikarenakan organisasi membutuhkan kerja sama untuk dapat mencapai tujuan. Kerja tim dapat menyelesaikan konflik atau

---

<sup>43</sup> Tri Na'imah, dkk "Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam", Prosiding Seminar Nasional Prodi PAI UMP Tahun 2019, Hal.222

permasalahan serta dapat meningkatkan hubungan antar individu dalam tim. Selain itu, kerja tim juga dapat meningkatkan sinergi dan kreativitas individu dalam tim tersebut. Menurut Buchholz yang dikutip oleh Sriyono, teamwork adalah sebuah proses kerja yang didasari sebuah kepemimpinan yang aktif, pembagian tujuan yang jelas, tanggung jawab yang jelas, terdapat kesamaan tujuan, komunikasi yang intensif, adanya orang-orang yang memiliki bakat dan kreatifitas untuk dapat mencapai tujuan Bersama. Tanpa adanya teamwork, organisasi akan kesulitan dalam misi mencapai tujuan.<sup>44</sup>

Menurut De Janasz yang dikutip oleh Abdul Aziz dkk, *teamwork* adalah sekumpulan individu yang bergabung dalam satu kelompok dan saling bekerja sama. Kerjasama tersebut didasari rasa kepercayaan dan dukungan serta tanggung jawab untuk dapat mencapai suatu tujuan yang telah disepakati dalam tim.<sup>45</sup> Sedangkan menurut Fancies dan Young, teamwork merupakan tim yang terdiri dari beberapa orang yang memiliki semangat kerja untuk dapat mencapai tujuan Bersama dengan kualitas tinggi.<sup>46</sup> Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Johnson yang mengatakan bahwa *teamwork* terdiri dari sekumpulan orang yang memiliki hubungan interpersonal dalam rangka mencapai tujuan Bersama. Kemudian, Lanza juga berpendapat bahwa *teamwork* atau tim kerja merupakan sekumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai kesuksesan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *teamwork* adalah kumpulan dari beberapa orang yang memiliki tanggung jawab, hubungan serta kemampuan untuk dapat mencapai tujuan.

#### **b. Aspek-Aspek *Teamwork***

Dalam pelaksanaan sebuah *teamwork*, terdapat beberapa aspek yang membentuk pelaksanaan sebuah tim kerja yang sistematis.

---

<sup>44</sup> Sriyono dan Farida Lestari“ Pengaruh Teamwork, Kepuasan Kerja dan Loyalitas Terhadap Produktivitas Perusahaan Jasa”, *Jurnal Manajemen*, Tahun 2013, Hal.6

<sup>45</sup> Abdul Aziz dkk, “ Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork terhadap Karyawan PT.X”, *Jurnal Psikologi Islam*,( Vol.10, No. 1,Tahun 2018), Hal.46

<sup>46</sup> *Ibid*, Hal.46

Menurut Huszco yang dikutip oleh Abdul Aziz, *teamwork* memiliki beberapa aspek, Aspek-aspek tersebut diantaranya yaitu :<sup>47</sup>

a. Memiliki tujuan yang jelas

Tujuan merupakan poin utama dari terbentuknya sebuah tim kerja. Jika tidak ada tujuan, maka tim tidak akan dapat menentukan kemana arah dari tim tersebut. Tujuan juga dapat menjadi komitmen bagi anggota sebuah tim.

b. *Skill/* Keterampilan

Anggota dalam sebuah tim harus memiliki keterampilan atau bakat untuk dapat melakukan tugas. Bakat tidak hanya berguna untuk pelaksanaan tugas, akan tetapi juga untuk memantau perkembangan selanjutnya dari anggota tim.

c. Tugas/*Task*

Tugas merupakan sesuatu yang dibebankan dan harus dikerjakan oleh anggota tim. Anggota tim harus mengerti tugas masing-masing untuk dapat ikut serta dalam kesuksesan tim. Anggota tim juga harus memiliki komitmen serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan.

d. Pelaksanaan

Dalam sebuah tim kerja, harus terdapat pelaksanaan yang efektif. Hal tersebut meliputi perencanaan yang efektif, pengambilan keputusan yang efektif, pemecahan masalah, serta pembagian informasi yang efektif.

e. Hubungan Interpersonal

Dalam sebuah tim, anggota tim hendaknya memiliki hubungan interpersonal yang baik antar anggota. Hal tersebut berguna untuk berkomunikasi dan memecahkan sebuah konflik atau masalah. Hubungan interpersonal juga berguna untuk memberikan dukungan serta dorongan kepada satu sama lain.

f. Penguatan

---

<sup>47</sup> Abdul Aziz dkk, “Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork terhadap Karyawan PT.X”, *Jurnal Psikologi Islam*, (Vol.10, No. 1, Tahun 2018), Hal.47

Penguatan yang efektif berguna untuk meningkatkan kerja tim atau teamwork. Penguatan dapat dilakukan dengan cara personal melalui apresiasi terhadap anggota tim. Penguatan bukan hanya tanggung jawab dari seluruh anggota tim, melainkan juga tanggung jawab dari organisasi.

g. Hubungan Eksternal

Hubungan eksternal serta lingkungan eksternal merupakan hal yang harus ada dalam sebuah tim. Sebuah tim harus menjalin hubungan eksternal dengan tim lain di dalam sebuah organisasi. Hal tersebut diperlukan agar tim dapat melihat ancaman maupun peluang untuk tim tersebut.

De Janasz juga mengatakan beberapa aspek untuk dapat meningkatkan kerja tim atau *teamwork*. Aspek-aspek tersebut diantaranya:

- a. Tujuan atau visi misi yang jelas
- b. Pemahaman tugas serta peran dalam tim
- c. Adanya rasa saling percaya dan saling mendukung
- d. Partisipasi dalam tim
- e. Tanggung jawab terhadap tim.

c. Upaya Meningkatkan Kerja *Teamwork*

Menurut Steve Buchholz yang dikutip oleh Alfieri, *teamwork* memiliki beberapa indikator yang dapat menjadi alat ukur apakah teamwork dapat dikatakan efektif atau tidak. Indikator tersebut diantaranya yaitu:<sup>48</sup>

- a. Memiliki kepemimpinan yang aktif dan partisipatif

Pemimpin yang aktif dan partisipatif merupakan salah satu indikator dari teamwork. Dengan adanya kepemimpinan yang aktif serta partisipatif dapat memberikan dorongan serta semangat kepada anggota tim dalam menjalankan tugas. Pemimpin yang aktif dan partisipatif dalam sebuah tim diperlukan guna untuk mengatur serta menjaga hubungan internal maupun

---

<sup>48</sup> Alifeti Kharisma Tunjiyah, “Pengaruh Penerapan Konsep Teamwork dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Brebes”, *Skripsi* (Tegal: Manajemen, Universitas Pancasakti Tegal, Tahun 2020), Hal. 25

eksternal dari tim kerja serta untuk dapat mengarahkan tim kerja mencapai tujuan atau program kerja yang akan dicapai.

b. Pembagian Tanggung Jawab

Pembagian tanggung jawab kepada tugas yang diberikan dapat menjadikan anggota tim memiliki rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Contohnya seperti tanggung jawab manajer atas pelaksanaan unit kerja.

c. Komunikasi yang efektif

Komunikasi yang efektif merupakan indikator dalam teamwork. Jika komunikasi tidak berjalan efektif, maka pelaksanaan kerja tim akan terhambat dan menimbulkan masalah atau konflik. Menurut Buchholz yang dikutip oleh Abdul Aziz menjelaskan, bahwa teamwork yang ada di dalam sebuah lembaga dipengaruhi oleh beberapa hal. Diantaranya yaitu dipengaruhi oleh nilai-nilai kemanusiaan yang merupakan prioritas utama yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan maupun lembaga. Kemudian, *teamwork* juga dipengaruhi oleh komunikasi dua arah antara anggota dalam tim. Kerjasama dibangun atas dasar kepercayaan, dan kepercayaan membutuhkan komunikasi dua arah.

Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki, upaya meningkatkan teamwork dapat dilakukan melalui *cooperation*, *trust* dan *cohesiveness*.

a. *Cooperation* atau Kerjasama

Kerjasama dilakukan dalam sebuah tim guna mencapai tujuan. Kerjasama merupakan bentuk dari kumpulan individu yang berkumpul secara sistematis serta diintegrasikan untuk mencapai tujuan. Apabila integrasi semakin besar, maka semakin besar pula tingkat Kerjasama yang terjadi. Sebuah penelitian yang dikutip oleh Wibowo mengatakan bahwasannya terdapat 3 tingkatan kerja sama. Pertama, Kerjasama superior terhadap kompetisi dalam meningkatkan prestasi dan produktivitas. Kedua, Kerjasama superior terhadap kompetisi dalam upaya peningkatan prestasi serta produktivitas. Ketiga, Kerjasama tanpa didasari oleh kompetisi antar kelompok meningkatkan prestasi dan produktivitas lebih tinggi daripada Kerjasama dengan kompetisi antar kelompok.

b. *Trust* atau kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan dalam bentuk memberi serta menerima terhadap maksud serta perilaku orang lain. Apabila terdapat kepercayaan yang diperlihatkan orang lain pada diri, maka diri juga akan memperlihatkan kepercayaan kepada orang lain, dan sebaliknya. Tiap-tiap individu memiliki keinginan untuk memberikan kepercayaan kepada orang lain. Hal ini disebut dengan *propensity to trust*. Kepercayaan akan menumbuhkan kredibilitas dan hasil. Kepercayaan dapat dibangun melalui komunikasi, dukungan, rasa hormat, kejujuran, serta kompetensi.

c. Cohesiveness atau kepaudan

Kohesivitas adalah proses keterikatan. Kohesivitas disebabkan oleh timbulnya rasa senang dan nyaman dalam organisasi, atau dapat ditimbulkan karena memiliki rasa kebergantungan antara satu anggota dengan anggota yang lain.<sup>49</sup>

**d. Jenis Teamwork**

Menurut Daft yang dikutip oleh Alifeti, terdapat beberapa jenis teamwork dalam sebuah organisasi. Jenis teamwork diantaranya yaitu:

a. Tim Formal

Tim formal adalah jenis tim yang dibentuk organisasi yang merupakan bagian dari struktur organisasi formal, Tim formal ini dapat ditemukan di Lembaga pemerintahan maupun Lembaga swasta, serta instansi instansi yang didalamnya terdapat bidang atau devisi kerja.

b. Tim Vertikal

Tim vertical merupakan salah satu jenis dari tim formal.

Tim vertical terdiri dari manajer serta beberapa karyawan atau orang dibawahnya dalam rantai organisasi formal

c. Tim Horizontal

---

<sup>49</sup> Wibowo, “*Perilaku Organisasi*”, (Depok: PT Raja Grafindo, Tahun 2013), Hal. 262

Tim horizontal adalah tim formal yang terdiri dari beberapa orang atau karyawan dengan tingkat hirarki yang sejajar, tetapi berasal dari keahlian yang berbeda.

d. Tim Mandiri

Tim mandiri adalah tim yang didalamnya terdapat 5 sampai 20 orang karyawan yang memiliki kompetensi berbeda-beda. Tim mandiri merupakan tim yang menjalani rotasi pekerjaan (job rotation) yang bertugas menghasilkan suatu produk ataupun jasa.

e. Tim Pemecah Masalah

Tim pemecah masalah adalah tim yang terdiri dari 5 sampai 12 orang karyawan. Tim tersebut akan mendapatkan bayaran dari departemen untuk berdiskusi serta memperbaiki masalah yang terjadi di lingkungan kerja.

**e. Faktor yang membuat Teamwork bertahan**

Terdapat banyak faktor yang bisa berpengaruh pada kelanggengan suatu teamwork guna meraih target serta mendapatkan kesuksesan. Adapun faktor yang dapat berpengaruh bagi keberhasilan teamwork diantaranya yakni:

a. Penghargaan kepada anggota tim

Penghargaan kepada anggota tim memiliki pengaruh terhadap keberhasilan sebuah tim kerja. Tiap-tiap individu akan merasa bangga serta senang ketika pekerjaan yang dikerjakan mendapatkan apresiasi oleh atasan ataupun anggota lain. Perasaan dihargai dapat membuat seseorang memiliki kepercayaan diri sehingga akan menimbulkan energi positif dalam melakukan pekerjaan Bersama teamwork. Seseorang yang diacuhkan akan merasa “demotivated” sehingga menurunkan semangat dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut mendatangkan kerugian bagi semua anggota teamwork serta membuat pencapaian target menjadi terhambat. Apabila seseorang memperoleh penghargaan sesuai job description, maka ia senantiasa memiliki pemikiran positif serta meningkatkan kepercayaan diri.

- b. Pembinaan *Man Power* melalui investasi training guna meningkatkan profesionalitas anggota

Tiap pegawai maupun anggota yang telah bergabung dalam organisasi akan jadi anggota teamwork. Rekrutmen pegawai telah ditentukan berdasarkan *Man Power Plan*. *Man power plan* telah mendapatkan validasi oleh manajemen. Salah satunya yakni dengan mengadakan training pada calon anggota tim. Tujuan pelaksanaan training yakni agar profesionalisme calon anggota mengalami peningkatan. Tiap anggota hendaknya memiliki pengetahuan, disiplin, terampil serta jujur saat melakukan pekerjaan. Hal tersebut berdampak pada pencapaian target organisasi. Apabila anggota memperoleh training yang tepat, maka keterampilan serta kemampuan anggota tim akan meningkat. Peningkatan tersebut berdampak pada produktivitas kerja anggota tim.

- c. Pengadaan jenjang karir ataupun promosi jabatan

Pengadaan jenjang karir ataupun promosi jabatan menjadi faktor krusial untuk mempertahankan teamwork, karena tiap manusia memiliki impian ataupun masa depan untuk mengembangkan karir yang dimiliki. Akan tetapi, promosi jabatan ataupun kenaikan jenjang karir hendaknya disertai dengan perbaikan fasilitas dalam lingkungan pekerjaan. Karena, tanggung jawab yang dibebankan semakin besar maka akan meningkatkan beban pekerjaan. Apabila fasilitas tidak mengalami perbaikan, maka tidak ada kenyamanan dalam melakukan pekerjaan sehingga mempengaruhi pencapaian target organisasi

- d. Pemberian kompensasi sesuai hasil pekerjaan serta prestasi pekerjaan

Pemberian kompensasi kepada sesuai hasil pekerjaan maupun prestasi pekerjaan pada teamwork maupun anggota tim mempunyai efek positif terhadap pekerjaan teamwork. Perusahaan ataupun Lembaga hendaknya rutin memberikan kompensasi lebih pada teamwork apabila ia melakukan pencapaian pekerjaan maupun tujuan. Apabila ia tidak memperoleh kompensasi yang sesuai, maka perusahaan lain dapat

menawarkan kompensasi lebih sehingga ia diambil oleh perusahaan tersebut.<sup>50</sup>

#### f. *Teamwork* Berdasarkan Perspektif Islam

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup berdampingan dengan manusia lain. Hal tersebut telah tertuang dalam Al-Qur'an tentang landasan kewajiban saling menolong serta kerja sama untuk melakukan sesuatu maupun memecahkan masalah. Manusia hendaknya bekerja sama dengan manusia lain serta menjalin hubungan yang harmonis dalam kehidupan masyarakat.

Oleh karena itu, agama islam memberi perintah kepada umatnya untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik dan bekerja sama dengan orang lain. Hal tersebut terdapat pada Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya”*.

Menurut tafsir Ibnu Katsir, manusia hendaknya saling menolong dalam berbuat kebaikan serta melakukan ketaatan. Manusia juga hendaknya tidak saling menolong dalam hal maksiat dan keburukan yang melanggar ketentuan Allah. Sebab semua pekerjaan yang dilakukan akan mendapatkan pertanggung jawaban kelak di akhirat.

51

---

<sup>50</sup> Titik Wijayanti, "Clear Teamwork Dalam Bisnis", (Jakarta:PT. Elex Media Komputindo, Tahun 2014), Hal. 66

<sup>51</sup>DR.Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq bin Al-Shaikh, "Tafsir Ibnu Katsir Jilid 3", (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'I, Tahun 2005), Hal.1



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang berjudul “Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan *Teamwork* Pegawai di Kemenag Tuban” ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell, metode penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk mendalami sesuatu yang sedang dikaji atau sedang diteliti.<sup>52</sup> Creswell mengatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dengan cara melakukan wawancara maupun mengajukan beberapa pertanyaan mengenai fokus penelitian kepada partisipan. Penelitian kualitatif disusun oleh pemikiran, pengetahuan serta pandangan dari peneliti. Hal tersebut dikarenakan data yang didapat dari hasil penelitian akan diinterpretasikan oleh peneliti.

Sedangkan Strauss dan Corbin mengatakan bahwa, penelitian kualitatif ialah suatu penelitian guna mempelajari kehidupan masyarakat yang meliputi sejarah, tingkah laku, hubungan antarmanusia dan lain sebagainya.<sup>53</sup> Kemudian, pendapat lain tentang penelitian kualitatif juga dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor. Bogdan dan Taylor mengemukakan, penelitian kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif diantaranya kata-kata / verbal, tulisan/nonverbal, serta karakter dari objek yang diamati atau diteliti.<sup>54</sup>

Menurut Basrowi dan Suwandi, penelitian kualitatif memiliki tujuan bagi peneliti. Dengan penelitian kualitatif, peneliti mampu mengenali subjek atau partisipan dan dapat merasakan apa yang dialami partisipan yang digunakan dalam penelitian tersebut. Hal tersebut dikarenakan peneliti terlibat langsung dalam situasi dan fenomena yang sedang diteliti.<sup>55</sup>

---

<sup>52</sup> Dr.J.R. Raco, M.E., M.Sc, “ *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter dan Keunggulan*, ( Jakarta: Grasindo, 2010) Hal.8

<sup>53</sup> Dr. Farida Nugrahani, M.Hum, “ *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian dan Pendidikan Bahasa*”, Hal.8

<sup>54</sup> *Ibid*, Hal.9

<sup>55</sup> *Ibid*, Hal.4

## B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memilih Kantor Kementerian Agama bagian Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Kantor Kementerian Agama Kota Tuban berada di Jl. Dr Wahidin sudirohusodo no.47, Latsari, Kec. Tuban Kab. Tuban, Provinsi Jawa Timur. Alasan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Tuban dikarenakan objek, data serta respon yang ada pada Kantor Kementerian Agama Tuban sesuai dengan kriteria atau fokus penelitian yang akan dilakukan. Kantor Kementerian Agama Tuban adalah salah satu Lembaga dimana memiliki keunikan tentang peran komunikasi interpersonal yang merupakan fokus penelitian dari penulis. Dari objek penelitian diatas, peneliti berharap akan memperoleh data serta informasi sesuai dengan fokus penelitian.

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Sutanta mengemukakan bahwa data merupakan suatu bahan yang memuat keterangan maupun fakta dalam sekelompok tertentu. Data tersebut dapat menunjukkan jumlah, Tindakan dan lain sebagainya.<sup>56</sup> Sedangkan menurut Iswandy, data ialah suatu fakta tetapi ia tidak memiliki makna jika tidak diolah. Data bisa berwujud gambar, suara, huruf maupun angka, serta simbol maupun Bahasa yang digunakan untuk mengetahui sekitar, objek serta kejadian, juga suatu konsep.<sup>57</sup>

#### a) Data Primer

Data primer merupakan data utama ataupun data pokok yang didapatkan dari objek penelitian. Data primer adalah data yang relevan. Dalam data primer ini, penulis memiliki control dan pengawasan penuh terhadap data yang disajikan. Data primer dalam penelitian diperoleh dari karyawan Kantor Kementerian Agama Kota Tuban. Data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah

---

<sup>56</sup> Albi Anggito, Johan Setiawan, S.Pd, “ *Metode Penelitian Kualitatif*” ( Sukabumi: CV.Jejak, 2018), Hal.212

<sup>57</sup> *Ibid*, Hal.212

data mengenai peran serta pelaksanaan komunikasi interpersonal pada pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Tuban.

b) Data Sekunder

Data sekunder biasa disebut dengan data pelengkap atau pun data yang mendukung data utama. Data sekunder berguna melengkapi data yang telah ditulis sebelumnya. Data sekunder memuat apa saja yang ada di dalam objek penelitian. Data sekunder berisi profil instansi, sejarah, visi-misi, maupun program yang telah berjalan yang ada pada objek dan telah disajikan sebelumnya.

#### **D. Sumber Data**

Saefudin Anwar mengemukakan bahwa sumber data merupakan asal perolehan data atau asal dari data yang didapat. Sumber data bertujuan agar peneliti mudah untuk mengidentifikasi sumber data yang dipakai untuk penelitian.<sup>58</sup> Sumber data didalam penelitian diantaranya:

1) Informan

Sumber data dari penelitian ini salah satunya ialah informan yaitu pegawai yang ada pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Peneliti mendapatkan data dan informasi secara lengkap mengenai fokus penelitian yang diteliti dari informan.

2) Dokumentasi

Sumber data kedua dari penelitian ini adalah dokumentasi pada objek penelitian. Dokumentasi tersebut dapat berupa sejarah, foto, catatan, transkrip, laporan penting yang ada dalam objek penelitian dan relevan dengan penelitian yang dilakukan.

---

<sup>58</sup> Billah Tasu'ah, "Nilai Budaya Kerja di Yayasan Pondok Aitam dan Dhuafa' Nurul Karomah Surabaya", *Skripsi* ( Surabaya: Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Surabaya, 2020), Hal.22

## E. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian adalah sebuah gambaran yang memuat tentang langkah atau cara dalam melakukan sebuah penelitian. Tahapan atau Langkah yang terdapat dalam suatu penelitian diantaranya yaitu :

### 1. Tahap persiapan atau Tahap Pra lapangan

Tahap persiapan atau tahap pra lapangan ialah tahap yang dilalui peneliti sebelum mengadakan penelitian, diantaranya:

#### a) Membuat rencana penelitian

Pembuatan rencana penelitian dimulai dengan mencari masalah. Selanjutnya menjadi bahan penelitian. Dalam hal ini, peneliti mencari keunikan dari masalah yang hendak diteliti. Kemudian, peneliti mengkaji teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut. Kemudian, permasalahan tersebut dijadikan fokus penelitian atau pokok bahasan dalam penelitian dan kemudian disusun secara terstruktur dalam pembuatan latar belakang. Selanjutnya, peneliti membuat judul penelitian terkait dengan fokus penelitian yang telah dibuat, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, dan teori apa saja yang digunakan dalam penelitian.

#### b) Menentukan objek penelitian

Setelah membuat rancangan penelitian, peneliti menentukan objek penelitian. Dalam menentukan objek penelitian, peneliti mencari objek atau lokasi penelitian yang cocok dengan fokus penelitian atau masalah yang ada didalam penelitian.

#### c) Membuat proposal penelitian

Kemudian, peneliti membuat proposal penelitian serta diserahkan kepada pihak terkait. Pihak yang memiliki keterkaitan diantaranya yaitu instansi yang akan menjadi objek dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengajukan proposal kepada Kantor Kementerian Agama bagian pelayanan haji dan umroh kota Tuban.

d) Mengurus perizinan

Setelah membuat proposal penelitian, langkah selanjutnya peneliti mengurus surat izin pelaksanaan penelitian. Peneliti membuat surat perizinan melalui kampus yang kemudian diserahkan dan menunggu persetujuan dari pihak terkait.

e) Membuat instrumen wawancara

Tahap terakhir yang ada di tahap pra lapangan yaitu menyusun instrumen wawancara. Untuk menyusun instrumen wawancara, peneliti menyusun beberapa pertanyaan kemudian diajukan ketika mengadakan wawancara terkait dengan fokus penelitian. Instrumen wawancara digunakan untuk menggali informasi kepada narasumber yang berkaitan dengan topik atau fokus penelitian.

2. Tahap Lapangan atau tahap pelaksanaan penelitian

Setelah tahap pra lapangan, langkah selanjutnya yaitu tahap lapangan atau tahap pelaksanaan penelitian. Tahap lapangan dilakukan setelah peneliti mendapatkan izin dari instansi yang dijadikan objek penelitian. Dalam tahap ini, peneliti mengadakan wawancara, observasi serta mengumpulkan beberapa dokumentasi terkait informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

3. Tahap analisis data

Tahap terakhir yaitu menganalisa data. Dalam tahap ini, peneliti meninjau data yang diperoleh dari penelitian. Kemudian, peneliti melakukan penyusunan data tersebut sesuai dengan struktur penelitian. Selanjutnya, peneliti menambahkan keterangan untuk memperjelas data yang telah diperoleh. Yang terakhir, peneliti menulis serta Menyusun laporan dengan cara membuat deskripsi dari data yang telah diperoleh berdasarkan ejaan bahasa Indonesia yang baku.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian diantaranya sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara adalah metode yang dipakai guna memperoleh data primer dalam penelitian. Sedangkan menurut Esterberg, wawancara ialah percakapan dua orang dimana terjadi pertukaran informasi yang dilakukan dengan tanya jawab mengenai topik tertentu.<sup>59</sup> Metode wawancara merupakan metode yang banyak dilakukan pada suatu penelitian.<sup>60</sup> Tujuan wawancara yaitu menyelami informasi secara rinci mengenai sikap, keyakinan, perilaku dan pengalaman dari responden mengenai fokus penelitian yang ditanyakan peneliti, yaitu bagaimana peran komunikasi dalam membangun meningkatkan teamwork di Kantor Kementerian Agama Tuban. Peneliti akan mengadakan wawancara kepada sejumlah pegawai dari Kantor Kementerian Agama Tuban yang menjadi responden dan informan. Hal yang akan ditanyakan yaitu mengenai bagaimana peran dan pelaksanaan komunikasi interpersonal Kantor Kementerian Agama Tuban.

### 2. Observasi

Sutrisno Hadi berpendapat, observasi adalah tahap kompleks yang disusun dari proses biologis beserta psikologis. Di Antara keduanya, tahap yang paling penting adalah proses pengamatan.<sup>61</sup> Tujuan observasi yaitu untuk mengetahui kegiatan pada saat objek atau responden melakukan aktivitas, proses pekerjaan dan peristiwa yang terjadi pada objek penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan pegawai yang bekerja di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam pada Kantor Kemenag Tuban. Alat yang dilakukan untuk kegiatan observasi diantaranya yaitu buku catatan dan kamera.

---

<sup>59</sup> Prof.Dr.Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*”, ( Bandung: Alfabeta, 2019) Hal.304

<sup>60</sup> Prof.Dr.Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*”, ( Bandung: Alfabeta, 2019) Hal. 202

<sup>61</sup> Prof.Dr.Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*”, ( Bandung: Alfabeta, 2019) Hal.203

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu kegiatan mengabadikan sebuah peristiwa. Dokumentasi tersebut dapat berupa tulisan, foto, rekaman, arkeologi maupun cara lain sesuai dengan perkembangan teknologi. Hasil dari dokumentasi berguna sebagai salah satu sumber informasi tentang suatu peristiwa yang sedang terjadi di masa tersebut.<sup>62</sup> Dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data penunjang dalam penelitian ini. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari sejumlah sumber. Dokumentasi yang terdapat dalam penelitian ini berisi profil dari objek yaitu Kantor Kementerian Agama Tuban, sejarah, visi misi serta struktur organisasi dari Kantor Kementerian Agama Tuban. Dokumentasi tersebut dilakukan pada saat pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk melihat bagaimana peran serta pelaksanaan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan *teamwork* pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Tuban.

### G. Teknik Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran mengenai ketepatan suatu data pada suatu objek penelitian. Sebuah data dinyatakan valid, apabila ia sama antara yang ditulis oleh peneliti dengan data asli pada objek penelitian.<sup>63</sup> Sebagai contoh, jika pada saat penelitian ada warna biru, maka peneliti hendaknya menulis warna biru. Kemudian, apabila pada objek penelitian terdapat karyawan yang bekerja keras, hendaknya peneliti menuliskan bahwa karyawan tersebut sesuai dengan keadaan lapangan. Jika peneliti melaporkan sesuatu tidak sesuai antara yang ditulis dengan keadaan objek, maka data peneliti ialah data yang tidak valid. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan validitas data menggunakan triangulasi. Menurut Susan Stainback yang dikutip oleh

---

<sup>62</sup> Blasius Sudarsono, “*Dokumentasi, Informasi dan Demokratisasi*”, ( Vol. 27, No.1, Tahun 2003), Hal. 8

<sup>63</sup> Prof.Dr.Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung:Alfabet, 2019) Hal. 361

Sugiyono, triangulasi merupakan metode untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang diperoleh. Triangulasi adalah cara untuk mendapatkan data yang valid. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga macam jenis triangulasi, diantaranya yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu membandingkan serta meninjau ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang telah didapat dengan sumber yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti akan membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara yang dilakukan pada pegawai di Kantor Kementerian Agama Tuban.

b. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan Teknik validitas yang berkaitan dengan perubahan proses serta perilaku manusia. Dalam hal ini, peneliti akan mengadakan penelitian beberapa kali, tidak hanya satu kali pengamatan pada pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Tuban

c. Triangulasi Teori

Triangulasi teori yaitu menggunakan dua teori atau lebih untuk dibandingkan. Untuk itu, peneliti melakukan pengumpulan data dan analisis data lengkap yang diperoleh dari pengamatan objek yaitu pegawai di Kantor Kementerian Agama Tuban.<sup>64</sup>

## H. Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa, Analisa data dalam penelitian kualitatif ialah melakukan pencarian serta penyusunan data secara terstruktur. Data yang dimaksud adalah data dari proses wawancara maupun observasi lapangan serta dokumentasi. Sehingga, data tersebut bisa dimengerti serta disebarkan kepada orang yang membutuhkan suatu informasi tersebut.<sup>65</sup> Kegiatan analisis data dilakukan dengan cara pengorganisasian data, kemudian penjabaran data

---

<sup>64</sup> Bachtiar S. Bachri, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif", *Jurnal Teknologi Pendidikan*, (Vol.10, No.1, Tahun 2010), Hal.58

<sup>65</sup> Prof.Dr.Sugiyono, " *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", (Bandung:Alfabeta, 2019) Hal.319

kedalam beberapa unit, sintesa, penyusunan kedalam sebuah pola, dan yang terakhir pembuatan kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat menjadi informasi yang dibutuhkan orang lain.

Sedangkan menurut Spradley, analisis data adalah sebuah cara berpikir seseorang. Hal tersebut berhubungan dengan pengujian yang dilakukan terstruktur terhadap suatu hal agar dapat menempatkan bagiannya, kaitan antar bagian serta hubungan secara keseluruhan.<sup>66</sup>Jadi, yang dimaksud dengan analisa data yaitu kegiatan pencarian serta penyusunan data dari kegiatan wawancara, observasi dan kegiatan penelitian lainnya secara sistematis sehingga diperoleh sebuah keputusan serta diinformasikan pada khalayak. Menurut Creswell, Teknik analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan beberapa tahap diantaranya yaitu:

a. Menyusun dan menyiapkan data yang akan dianalisis

Peneliti menyiapkan data dan mengorganisasikan data yang telah diperoleh. Sumber data yang telah diperoleh oleh peneliti diantaranya yaitu hasil wawancara, dokumentasi dari pegawai yang ada di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

b. Membaca serta melihat keseluruhan isi data

Kemudian, peneliti membaca data yang diperoleh agar dapat mengetahui data tersebut. Peneliti

a. Mencoding data

Tahap ketiga ini, peneliti akan melakukan coding data atau informasi-informasi yang didapat. Kemudian, peneliti akan diolah menjadi segmen-segmen yang berbentuk tulisan sebelum dimaknai.

b. Mengkategorisasikan data

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan kategorisasi atau mengklasifikasikan data yang sudah diperoleh sesuai dengan permasalahan dalam penelitian.

c. Menyajikan data

---

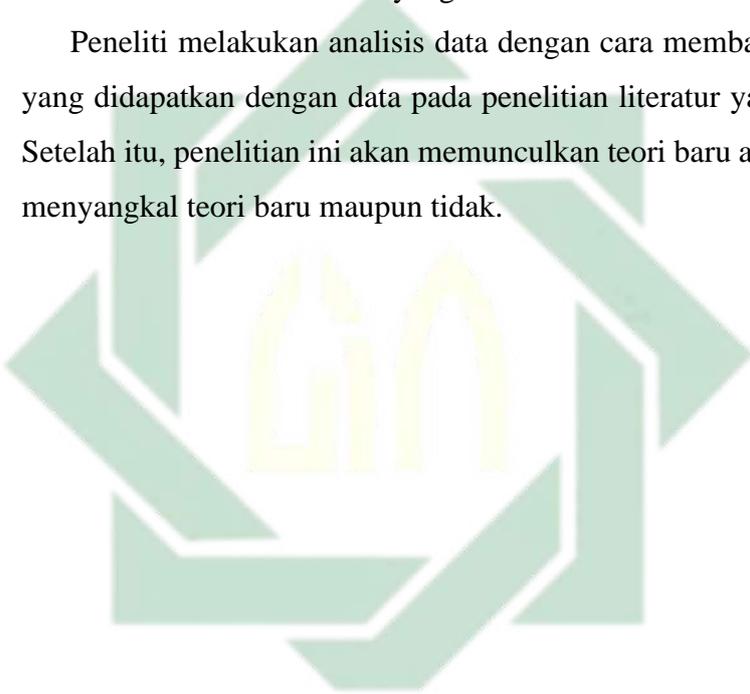
<sup>66</sup> Prof.Dr.Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung:Alfabet, 2019) Hal.320

Dalam tahap ini, peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang sesuai dengan tema-tema, kronologi peristiwa tertentu yang sesuai atas permasalahan dalam penelitian.

d. Menganalisis data

Tahap yang paling akhir ini, peneliti akan menganalisis data. Setelah itu, peneliti akan membandingkan antara data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan teori yang sudah ada sebelumnya. Sehingga, akan memunculkan teori yang baru.

Peneliti melakukan analisis data dengan cara membandingkan data yang didapatkan dengan data pada penelitian literatur yang sudah ada. Setelah itu, penelitian ini akan memunculkan teori baru atau tidak, serta menyangkal teori baru maupun tidak.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Kantor Kementerian Agama Kab. Tuban

Keberadaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban berkaitan dengan berdirinya Kementerian Agama Indonesia terlahir pada tanggal 3 Januari 1946. Kementerian Agama lahir di Indonesia pada tanggal 03 Januari tahun 1946, selanjutnya dicetuskan sebagai Hari Amal Bhakti Kementerian Agama. Perubahan tersebut berlaku untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban yang merubah kedudukan, tugas fungsi pokok maupun tata kerja. Kantor Kementerian Agama Tuban berdiri dan berada di dekat Masjid Agung Tuban. Pada tahun 1965, Kementerian Agama Kabupaten Tuban berproses menjadi Grouping, diantaranya:

1. Dinas Penerangan Agama Islam Kabupaten Tuban dengan kepala Nurjono Basyarkediaman, alamat Jl. Pemuda Tuban.
2. Dinas Pendidikan Agama Kabupaten Tuban yang dikepalai Dirjo Susastro, alamat Ponorogo.
3. Pengadilan Agama Tuban dengan ketua KH. Muchid Ma'sum.

Seiring berkembangnya waktu, pada tahun 1965 Kementerian Agama Kabupaten Tuban dibagi menjadi beberapa *grouping* kantor, yakni:

- 1) Kantor Jawatan Penerangan Agama Kabupaten Tuban dengan kepala Nurjono Basyar
- 2) Kantor Pendidikan Agama Kabupaten Tuban dengan kepala: Dirjo Susastro.
- 3) Kantor Urusan Agama Daerah Tk. II Kabupaten Tuban dengan kepala KH. Murtadji
- 4) Kantor Pengadilan Agama Tuban dengan ketua KH. Muchid Ma'sum.

Kemudian, di tahun 1973-1974 *Grouping* Kantor diubah menjadi Kantor Perdepag Kabupaten Tuban (Kantor Perwakilan Departemen Agama Kab.Tuban) . Susunan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Perdepag Kabupaten Tuban, yang dijabat oleh KH. Imam Mujahid
2. Sekretaris Kasubbag TU yang dijabat oleh Moh. Sholeh
3. Seksi Urais (Urusan Agama Islam) yang dijabat oleh kasi KH. Munir
4. Seksi Penais (Penerangan Agama Islam) yang dijabat oleh kasi Nurjono Basyar
5. Seksi Pendais (Pendidikan Agama Islam) dijabat oleh kasi R. Abd. Kadir BA
6. PBU Haji (Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji) yang dijabat oleh Djupri Mansyur, BA
7. Pengadilan Agama Kabupatem Tuban

Kemudian, pada tahun 1975 berganti menjadi Kandepag Kab. Tuban ( Knator Departemen Agama Kabupaten Tuban) dengan kepala kantor Sujuthi Cholil dari Malang menjabat pada tahun 1978-1983 dengan didampingi:

- 1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- 2) Kasi Urais
- 3) Kasi Pendais
- 4) Kasi Pergurais
- 5) PBU Haji
- 6) Kasi Penais

Seluruh kantor terletak di Masjid Agung Tuban, kecuali Pendais. Kantor Pendais terletak Jl. KH. Musta'in Tuban yang terkenal dengan nama jalan Glender Tuban.

Pada tahun 1978, Kantor Departemen Agama Kabupaten Tuban berpindah ke Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.47 Tuban dengan kepala Moh. Sholeh, dengan urutan sebagai berikut :

- 1) M. Ali Sutrisno dari Tahun 1978-1983
- 2) Moh. Hasan AS dari Tahun 1983-1988

- 3) Abd. Mu'in dari Tahun 1988-1994
- 4) Saifullah dari Tahun 1994-1997
- 5) Moh. Farchan, Msi. Dari Tahun 1997-2005
- 6) Sutrisno, dari Tahun 2005-2009
- 7) Ahmad Rodli, MA. Dari Tahun 2009-2010
- 8) Leksono, MPd.I. dari Tahun 2010-2014

Kemudian, pada tahun 2010 Kantor Departemen Agama Kabupaten Tuban menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban, dimana memiliki Susunan Organisasi (KMA No.13/2012) sebagai berikut:

- 1) Abd. Wahib, MPd.I. yang menjawab sebagai Kepala Kantor dari tahun 2014
- 2) Achmad Badrus Sholeh yang menjabat Kepala Sub.Bagian Tata Usaha
- 3) Belum ada Kepala Seksi BIMAS Islam
- 4) Muchlisin Mufa, MPd.I. yang menjabat Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
- 5) Siti Maulidiyah, SH yang menjawab Kepala Seksi Pendidikan Pondok Pesantren
- 6) Abd. Ghofar, MA selaku Kepala Seksi Pembimbinga Haji Umrah
- 7) Belum ada Kepala Seksi PAIS
- 8) Umi Kulsum, Sag, MPd.I menjabat sebagai Penyelenggaran Syariah

## **2. Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban**

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang ada pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban berada di Jl. Dr.Wahidin Sudiro Husodo No.47, Kecamatan Latsari, Kabupaten Tuban, Provinsi Jawa Timur.

## **3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban**

Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban diantaranya yaitu:

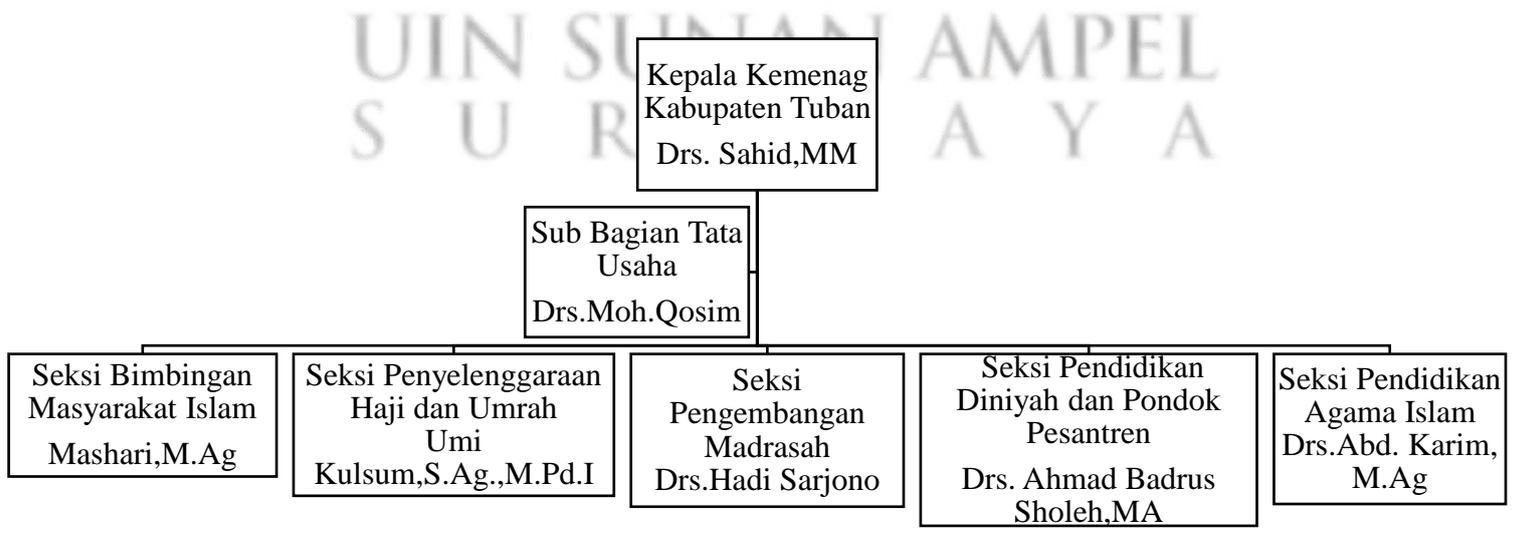
- a. **Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban :**

Guna terwujudnya masyarakat Kabupaten Tuban yang taat dalam beragama, inklusif, senantiasa rukun terhadap sesama manusia, memiliki toleransi yang tinggi, berpendidikan, mandiri, sejahtera lahir serta batin.

**b. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban :**

- Dapat membantu meningkatkan kualitas pembinaan kehidupan dalam beragama
- Dapat membantu meningkatkan kualitas pembinaan wawasan keagamaan
- Meningkatkan kualitas pembinaan toleransi dalam kehidupan dilandasi keagamaan
- Dapat meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan RA, Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama, serta Pendidikan Keagamaan
- Dapat meningkatkan kualitas pembinaan toleransi terhadap keagamaan
- Dapat mewujudkan penyelenggaraan ibadah berkualitas
- Serta dapat membantu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional, integritas, bersih serta melayani

**4. Struktur Organisasi**



Berikut ini merupakan keterangan dari struktur organisasi Kantor  
Kementerian Agama Kabupaten Tuban :

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban : Drs.Sahid,MM

Sub Bagian Tata Usaha : Drs. Moh.Qosim

Anggota :

- a. Arifin : Perencanaan Madya
- b. Laidia Maryati : Pranata Humas Madya
- c. Moch.Rivai : Pengelola Daftar Gaji
- d. Sri Basumi : Pengelola Pengadaan Jasa
- e. Siti Musfiroh : Penata Keuangan APBN
- f. M. Ali Bahruddin :Perencana Muda
- g. Umi Cholifah : Pengelola Kepegawaian
- h. Sri Widia Astuti : Administrasi Persuratan
- i. M.Naufal :Pengelola Pengadaan Jasa
- j. Tatang Bagus : Pranata Komputer
- k. Ratnasari : Analisis Pengembangan SDM
- l. Moechtar : Analisis Aset Negara
- m. Sindi Lisdiani :Calon Analisis Kepegawaian
- n. Daim Febri :Peng. SIM Kepegawaian
- o. M.Alvin Fahmi :Calon Perencana Ahli
- p. Imam Shofiuddin : Pengelola Sarana Prasarana
- q. Agus Shoim :Peng. Disiplin Pegawai
- r. Suyono : Peng. Data Keuangan dan Belanja

Seksi Pendidikan Madrasah : Drs.Hadi Sarjono

Anggota

- a. Moh. Anshori : Pengembangan Sarana Prasarana Pemberlajaran
- b. Rosita Dewi : Administrasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan
- c. Sulikan : Analisis Kurikulum dan Pembelajaran
- d. Wahyu Tri Mulyo : Analisis Data dan Informasi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan
- e. Ina Chusrini : Administrasi Kurikulum
- f. Kasmolan : Administrasi Kependidikan

Seksi BIMAS Islam : Mashari, M.Ag

Anggota

- a. Abu Na'im : Pengelola Data Laporan dan Pertanggungjawaban kegiatan
- b. Akhmad Manan : Pengelola Data
- c. Ashabul Yamin : Penyusun Reencana Kegiatan dan Anggaran
- d. Rochmad : Pengelola Bantuan Operasional
- e. Roji'amanu : Pengadministrasian Umum

Seksi Pendidikan Pontren : Drs. A. Badrus Sholeh

Anggota

- a. Sri Fatmawati : Pengelola Kelembagaan Pendidikan
- b. Zainul Aminin : Pengelola Pendidikan
- c. Patekun : Administrasi Persuratan

Penyelenggara ZAWA : Imam Syafi'I, S.ag., MA

Anggota

- a. Mahendra Hendy : Penyusun Bahan Fasilitas Sertifikasi Harta Benda Wakaf
- b. Ma'rufah : Pengelola Administrasi Pemerintahan
- c. M. Kamaludin Sirot: Pengelola Bahan Perencanaan

Seksi Pend. Agama Islam : Drs. Abd.Karim, M.Ag

Anggota

- a. Chalimah Maghfiroh: Analisis Data Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- b. Aminah Suhartatik : Pengelola Pendidikan
- c. Hari : Analisis Kompetensi
- d. Bani Muharror : Analisis Informasi Pengembangan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Seksi Penyelenggaraan HU : Umi Kulsum S.Ag., M.Pd.I

Anggota

- a. Endang Budiarti : Penyusun laporan pengendalian BPS BPIH
- b. Sri Sulistyowati : Analisis Data Haji
- c. St. Zahrotul Fadlilah: Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji

- d. Kusma : Pengelola Data Bimbingan Pendaftaran
- e. Rohmad Basuki : Pengelola Pendaftaran atau pembatalan haji
- f. Moh. Jauharudin : Pengelola Pendaftaran atau Pembatalan Haji

## **B. Penyajian Data**

Penyajian data pada penelitian ini memuat gambaran ataupun deskripsi dari data yang telah diperoleh peneliti saat melakukan penelitian di lapangan, wawancara dan dokumentasi untuk mendukung keaslian data yang disajikan pada penelitian. Data tersebut mengenai peran komunikais interpersonal dalam meningkatkan *teamwork* pada pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Berikut ini merupakan keterangan coding:

NS 1 : Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban

NS 2 : Pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kcamatan Tuban

NS 3 : Pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban

NS 4 : Pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban

NS 5 : Pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban

Berikut ini merupakan data yang diperoleh peneliti :

### **1. Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran sebuah informasi antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara tatap muka atau langsung sehingga orang yang berkomunikasi dapat melihat feedback atau umpan balik dari seseorang yang melakukan komunikasi.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban terutama di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, peneliti mendapatkan informasi bahwa

---

<sup>67</sup> Dr. Arni Muhammad, "Komunikasi Organisasi", (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), Hal. 159

komunikasi interpersonal yang terlihat pada pegawai yang ada pada seksi tersebut sesuai dengan karakteristik komunikasi interpersonal yang dijelaskan oleh Joseph De Vito. Karakteristik tersebut diantaranya yaitu terdapat sikap keterbukaan, sikap mendukung, sikap empati dan sikap positif.

“...Keempat aspek ini sebenarnya sama-sama berjalan. Baik sikap keterbukaan, sikap empati mendukung dan positif. Jadi, keempat sikap ini saya jalankan. Jadi saya sebagai kasi menjalankan 4 komunikasi ini kepada bawahan. Alhamdulillah bawahan sama-sama menjalin komunikasi dengan kami, para kasi. Jadi, keempat inilah yang kita bangun dan harus kita lakukan. Sebab jika ada salah satu saja yang tidak kami lakukan atau kami bangun, maka mengganggu proses pekerjaan di Bimas Islam ini”. (NS 1, 19/11/2021)<sup>68</sup>

Menurut keterangan dari narasumber 1, komunikasi interpersonal yang terjadi pada Seksi Bimbingan Masyarakat telah memenuhi empat karakteristik dari komunikasi interpersonal. Diantaranya yaitu adanya sikap keterbukaan kepada bawahan, sikap empati, mendukung dan juga sikap positif. Narasumber 1 berpendapat bahwa keempat sikap atau aspek tersebut harus dibangun untuk melakukan komunikasi interpersonal dalam melkaukan pekerjaan di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Jika salah satu aspek tidak dijalankan atau tidak dibangun, maka hal tersebut dapat menjadi gangguan dalam melakukan program kerja pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Pendapat serupa juga telah disampaikan oleh narasumber 2 dan 3 sebagai berikut:

“Itu semuanya terjadi, baik yang satu maupun yang lain semua berkaitan. Jadi semuanya baik Bapak kasi kalo ada sesuatu hal itu selalu dikomunikasikan dengan bawahannya, dirundingkan agar semuanya bisa berjalan dengan rancangan kegiatan. Semuanya itu kan ada rencana program. Nah setiap mau melaksanakan program apapun, itu sellau kita yang notabennya kita keluhannya selalu diajak berdiskusi dalam rangka suksesnya program kita”.(NS 2, 19/11/2021)<sup>69</sup>

“...Memang dari tim kerja di bimas ini memang 4 unsur ini sangat terkait karena antara satu sampai empat ini kalau salah satunya itu hilang atau tidak ada pasti pekerjaan tidak akan terlaksana. Sehingga..sikap terbuka, saling

---

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 19 November 2021

mendukung dan keterbukaan dan empati saling terkait, sehingga ... dari 4 poin ini memang yang paling terlihat itu saling terbuka, saling mendukung, empati dan positif”. (NS 3, 19/11/2021)<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, narasumber 2 dan 3 pun sepakat bahwa komunikasi interpersonal pada pegawai di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah memenuhi karakteristik dari komunikasi interpersonal yang terdapat pada teori. Kedua narasumber tersebut memiliki pendapat yang sama bahwa keempat karakteristik komunikasi interpersonal tersebut memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain. Sehingga jika salah satu dari empat karakteristik tersebut tidak ada, maka akan berpengaruh terhadap pekerjaan di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

a. Sikap Keterbukaan dalam hubungan pekerjaan (*Openness*)

Terkait dengan karakteristik komunikasi interpersonal yang terlihat pada kepala seksi dan pegawai maupun pegawai kepada kepala seksi Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban dijelaskan sebagai berikut:

“... Contoh dalam keterbukaan misalnya mengelola program kegiatan tidak ada yang ditutupi. Tetapi tentu ada prioritas utama kemudian ada prioritas yang ada di belakang. Keterbukaan contohnya ada keterbukaan dalam mengelola keuangan. Ini tentu harus ada keterbukaan .Jadi tidak boleh ada yang ditutupi. Ini merupakan kebutuhan dari apa kantor atau kebutuhan dari seksi”. (NS 1, 19/11/2021)<sup>71</sup>

Berdasarkan keterangan dari narasumber 1 selaku Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, sikap keterbukaan merupakan salah satu sikap yang harus ada Ketika melakukan komunikasi interpersonal dalam hal pekerjaan. Salah satu contoh sikap keterbukaan yaitu keterbukaan dalam mengelola program kegiatan tidak ada yang ditutupi. Keterbukaan ini terlihat dalam proses pengelolaan keuangan yang merupakan kebutuhan dari kantor atau kebutuhan dari seksi.

---

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 19 November 2021

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

“... Bapak kasi kalo ada sesuatu hal itu selalu dikomunikasikan dengan bawahannya, dirundingkan agar semuanya bisa berjalan dengan rancangan kegiatan. Semuanya itu kan ada rencana program. Nah setiap mau melaksanakan program apapun, itu selalu kita yang notabennya keluhannya selalu diajak berdiskusi dalam rangka suksesnya program kita”. (NS 2, 19/11/2021)<sup>72</sup>

Sedangkan menurut narasumber 2, contoh sikap keterbukaan oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam ditunjukkan pada saat komunikasi kepada bawahan atau anggota dari Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Kepala seksi selalu melibatkan anggota dalam membuat rancangan kegiatan agar pelaksanaan program kerja berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan.

“...Untuk kita antara kasi dengan staff keterbukaannya itu kita tunjukkan dengan cara rapat dinas atau rapat rutin. Katakanlah rapat sebulan sekali itu untuk mengerjakan program kerja kemudian evaluasi. Sehingga dengan rapat dan evaluasi tersebut kita dan para pimpinan akan kelihatan antara hasil dan yang belum dikerjakan”. (NS 3, 19/11/2021)<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menurut narasumber 1,2 dan 3 terdapat sikap keterbukaan yang ada pada dari Seksi Bimbingan Masyarakat Islam yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tuban dalam melakukan komunikasi interpersonal. Menurut informasi dari ketiga narasumber tersebut, keterbukaan merupakan salah satu sikap yang harus ada saat melakukan komunikasi interpersonal.

Sikap keterbukaan yang terlihat dari Kepala Seksi Ketika melakukan komunikasi interpersonal dengan bawahannya yaitu melakukan musyawarah sebelum melakukan rancangan kegiatan yang akan dilakukan. Musyawarah tersebut bertujuan agar kepala seksi mengetahui keluhan yang disampaikan oleh bawahannya. Sedangkan menurut kepala Seksi Bimas, keterbukaan yang harus ada terutama keterbukaan masalah keuangan. Hal tersebut dikarenakan keterbukaan

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 19 November 2021

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 19 November 2021

merupakan suatu kebutuhan yang harus ada pada setiap Lembaga saat melakukan komunikasi.

b. Adanya sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai(*Empathys*)

“...Tapi sejatinya sikap empati ini baik kami kepala seksi maupun bawahan saling timbal balik. Empati ini sebagai pegawai ini harus menepati yang pertama kali. Jadi misal kasi tidak senang kepada kinerja atau perilaku pegawai, otomatis akan ada sesuatu yang mengganjal. Begitu juga misalnya pegawai ini kok tidak empati kepada atasan pasti nantinya tidak ada hubungan harmonis antara atasan dan bawahan. Inilah yang akhirnya menepati pertama. Jadi yang pertama kita bangun itu harus empati antara atasan dan bawahan maupun bawahan dan atasan”. (NS 1, 19/11/2021)<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber 1, sikap empati merupakan salah satu sikap yang menepati tempat pertama dalam melakukan komunikasi interpersonal dalam pekerjaan pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Sikap empati dapat menambah keharmonisan dalam melakukan pekerjaan yang berat di Seksi tersebut. Sikap empati merupakan sikap yang harus dibangun baik dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, maupun antara pegawai satu sama lain.

“... Yang empati memang salah satunya yaitu dengan memberikan support dengan memberikan penilaian kerja, dan sebulan sekali itu ada evaluasi staff ke atasan sehingga kasi itu sangat memperhatikan dan memberikan semangat”. (NS 3, 19/11/2021)<sup>75</sup>

Narasumber 2 juga memiliki pendapat serupa, bahwa sikap empati merupakan sikap yang memiliki tempat pertama atau merupakan hal yang penting dalam melakukan komunikasi interpersonal. Sikap empati dari atasan ke bawahan, maupun bawahan ke atasan merupakan hubungan timbal balik yang ada pada Seksi Bimas. Jika sikap empati tidak ada, maka hubungan harmonis pada Seksi Bimas tidak akan terjaga dengan baik. Jadi, sikap empati

---

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 19 November 2021

merupakan kunci untuk menjaga hubungan harmonis dalam hal pekerjaan antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan atasan pada Seksi Simbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

“... Yang empati ya saling mengingatkan apabila ada yang kurang cocok bila ada pekerjaan yang kurang berkenan teman-teman mengoreksi.”<sup>76</sup>

Kemudian, narasumber 4 turut menambahkan bahwa sikap empati ditunjukkan dengan mengingatkan apabila ada suatu hal yang dirasa kurang cocok atau kurang berkenan dengan pegawai yang ada di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

c. Pentingnya sikap saling mendukung dalam pekerjaan

“...Jadi ini terkait antara pekerjaan yang dilakukan. Jadi tidak semua pekerjaan bisa dilakukan oleh kasi atau hanya bisa dilakukan oleh pegawai. Oleh karena itu, sikap saling mendukung ini diperlukan. Dan ini saya kira membangun kinerja yang baik”. (NS 1, 19/11/2021)<sup>77</sup>

Menurut hasil wawancara dengan narasumber 1, sikap saling mendukung merupakan hal yang diperlukan. Jika pegawai saling mendukung pekerjaann pegawai yang lain, maka hal tersebut akan membangun kinerja yang baik pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

“... Untuk antara pegawai satu dengan yang lain mendukung kinerja masing-masing dan saling mendukung. Jadi antara satu dengan yang lain jadi saling membantu sehingga pekerjaan tersebut bisa dilaksanakan dengan baik dan diselesaikan. Jadi semuanya saling mendukung saling bekerja sama saling mebantulah, tidak ada yang sembunyi-sembunyi tidak ada yang coro jowone males ngono tidak ada. Jadi semua bekerja sesuai dengan tupoksinya. Tapi missal ada yang kesulitan bisa dikerjakan sama sama”. (NS 3, 19/11/2021)<sup>78</sup>

Narasumber 3 sepakat dengan narasumber1 , bahwa pegawai yang ada pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 22 November 2021

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 19 November 2021

Kementerian Agama Kabupaten Tuban saling mendukung dalam melakukan pekerjaan masing-masing. Sikap saling mendukung amat diperlukan dalam melakukan pekerjaan pada Seksi Bimas. Sikap saling mendukung ditunjukkan dengan membantu satu sama lain antar pegawai sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

“...Sikap mendukung kalo saya ada ide gini pak kasi selalu mendukung, istilaha bila ada kekurangan dibenahi bersama sama”.( NS 4, 22/11/2021)<sup>79</sup>

Narasumber 4 mengatakan bahwa sikap mendukung yang ditunjukkan oleh Kepala Seksi Bimas yaitu dengan cara mendukung ide atau gagasan yang diberikan oleh pegawai yang kemudian menjadi masukan untuk program kerja selanjutnya.

- d. Saling memberikan energi positif pada Seksi Bimas dalam melakukan pekerjaan

“... Kemudian sikap positif dan sikap empati ini ada miripnya. Jadi sikap positif ini harus dibangun. Kemudian itu akan muncul energy yang positif. Antara atasan dan bawahan antara bawahan dan atasan”.<sup>80</sup>

Menurut keterangan dari narasumber 1, sikap positif merupakan sikap yang harus dibangun. Hal tersebut dikarenakan sikap positif akan memunculkan energi positif. Sikap positif harus dibangun antara atasan dan bawahan, maupun sesama anggota Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

“... Sikap positif yang ditunjukkan ya antara lain rajin bekerja, aktif bekerja dan kegiatan di kantor, memiliki pemikiran yang positif, baik kepada rekan yang lain, ramah dan sopan, peduli terhadap rekan kerja yang lain, tidak egois, disiplin terhadap aturan yang adan dan selalu jujur”.<sup>81</sup>

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 22 november 2021

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 19 November 2021

Sementara narasumber 2 mengatakan bahwa sikap positif ditunjukkan dengan beberapa sikap seperti rajin bekerja, aktif bekerja dan mengikuti kegiatan kantor. Serta memiliki pemikiran yang positif, baik kepada rekan kerja yang lain. Ramah dan sopan, peduli terhadap rekan kerja yang lain, tidak egois, disiplin terhadap aturan yang ada. Dan yang terpenting adalah selalu jujur.

## 2. Upaya meningkatkan kualitas *teamwork*

*Teamwork* atau Kerjasama tim merupakan hal yang krusial dalam sebuah Lembaga ataupun instansi. Baik dalam Lembaga pemerintahan maupun Lembaga swasta. Hal tersebut dikarenakan, tanpa adanya sebuah *teamwork*, program kerja tidak akan dapat terancang dan terlaksana dengan baik. Keberhasilan suatu program kerja merupakan hasil dari keberhasilan sebuah *teamwork*. Jika pada sebuah Lembaga tidak memiliki kualitas *teamwork* yang baik, maka program kerja tidak akan dapat terlaksana.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di Kabupaten Tuban. Dimana memiliki beberapa seksi, salah satunya yaitu Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam merupakan gambaran dari sebuah *teamwork* yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Dimana pada seksi ini merupakan seksi yang sibuk dan memiliki program kerja yang terbilang cukup padat dibandingkan seksi lain pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya untuk dapat meningkatkan *teamwork*, diantaranya yaitu:

### a. Kepemimpinan yang aktif dan partisipatif

Pemimpin yang aktif dan partisipatif merupakan salah satu indikator dari *teamwork*. Dengan adanya kepemimpinan yang aktif serta partisipatif dapat memberikan dorongan serta semangat kepada anggota tim dalam menjalankan tugas. Hal tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari beberapa narasumber diantaranya yaitu

“..Bapak kasi kalo ada sesuatu hal itu selalu dikomunikasikan dengan bawahannya, dirundingkan agar semuanya bisa berjalan dengan rancangan kegiatan. Semuanya itu kan ada rencana program. Nah setiap mau melaksanakan program apapun, itu sellau kita yang notabennya kita keluhannya selalu diajak berdiskusi dalam rangka suksesnya program kita”.<sup>82</sup>

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari narasumber 1 selaku kepala Seksi BIMAS, bahwasannya seorang pemimpin harus memiliki rasa peka terhadap pegawainya sehingga dapat menjadi tempat berbagi kesulitan serta dapat memecahkan masalah pekerjaan.

“..Karena mereka punya pimpinan tentu kalo ada kesulitan pasti koordinasi dengan pimpinan, yaitu saya. Kalo saya misalkan dicurhati temen-temen terus saya eh tapi tidak bisa memecahkan persoalan tentu kita memiliki pimpinan lagi yaitu kepala kantor”.<sup>83</sup>

Jadi, upaya peningkatan yang teamwork yang dilakukan oleh Seksi BIMAS salah satunya yaitu dengan peran pemimpin yang aktif serta partisipatif dalam segala kondisi

- b. Pembagian tanggung jawab (pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tupoksi (tugas fungsi pokok) masing-masing)

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan informan, salah satu upaya untuk meningkatkan teamwork yaitu dengan pelaksanaan tugas sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi). Peneiti memperoleh informasi mengenai pembagian tupoksi (tugas pokok fungsi) pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam yakni :

Kepala Seksi BIMAS Islam : Mashari, M.Ag

- Kegiatan Bulanan :
  - Melaksanakan kegiatan Bimwin
  - Koordinasi dengan atasan dan paramitra
  - Melaksanakan kegiatan supervise Triwulan III

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 19 November 2021

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

- Melaksanakan yang diberikan atasan

• Kegiatan Tahunan :

-Melakukan Bimbingan Perkawinan Pra-Nikah Bagi Calon Pengantin

- Melaksanakan Rapat Koordinasi, konsultasi, sinkronisasi, TUSI dengan atasan, SKPD dan para mitra

- Melakukan supervise administrasi NR sesuai peraturan yang berlaku

- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku

Anggota

a. Abu Na'im : Pengelola Data Laporan dan Pertanggungjawaban kegiatan

• Kegiatan Bulanan :

- Perintah atasan membantu pelaksanaan tugas kegiatan

- Perintah atasan membantu pelaksanaan tugas

- Menerima laporan NTCR bulanan

• Kegiatan Tahunan :

- Merencanakan dan melaksanakan bimbingan pra nikah calon pengantin remaja usia sekolah dan pelaporan kegiatan

- Membantu pelaksanaan tugas-tugas penanggung jawab, SPJ, Revisi dipa dan melaksanakan aplikasi BIMAS Islam

- Menerima laporan pelaksanaan nikah atau rujuk di kantor maupun di luar kantor dari masing-masing kantor urusan agama kecamatan

b. Akhmad Manan : Pengelola Data

• Kegiatan bulanan :

- Melakukan rekap data laporan yang masuk pada Seksi BIMAS Islam

- Melakukan pengamatan laporan yang masuk

- Mengerjakan data stock N,NA,NB,DN

- Melakukan koordinasi dengan para mitra

- Membuat laporan bulanan
- Melaksanakan kegiatan Supervisi NR triwulan III
- Menghimpun laporan yang masuk di web BIMAS Islam
- Kegiatan Tahunan :
  - Melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pengelolaan data dan penyajian data secara teknis
  - Melaksanakan tugas yang terkait dengan pengelolaan data dan penyajian data secara teknis
  - Melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, pelaporan kegiatan DIPA/NON DIPA dan penyelesaian administrasi pada BIMAS Islam
  - Mengelola e-mail pada Seksi BIMAS Islam
- c. Ashabul Yamin : Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran
  - Kegiatan bulanan :
    - Melakukan koordinasi dengan berbagai pihak tentang kegiatan BIMAS
    - Merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan standar dan pelayanan pada seksi BIMAS
    - Mengelola keuangan bulanan dan pelaporan sesuai perencanaan program
    - Menyusun dan merencanakan perencanaan kegiatan BIMAS
    - Menyusun dan membuat konsep tentang penyuluh non PNS dan PNS
    - Melaksanakan dan mengatur kegiatan di BIMAS
    - Mendampingi dan menjadi Tim Pembina Kafilah MTQ ke 29 di Pamekasan
    - Mengikuti dan menghadiri undangan rapat lintas sectoral
  - Kegiatan Tahunan
    - Melakukan koordinasi kegiatan objek kerja sesuai prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar

- Mengatur dan mengurus keperluan serta kebutuhan peralatan kegiatan objek kerja sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar
  - Mengelola penggunaan dana kegiatan objek kerja sesuai prosedur yang berlaku
  - Menghimpun serta membuat laporan objek kerja sesuai prosedur yang berlaku agar berjalan dengan lancar
  - Menyiapkan bahan kegiatan kerja sesuai dengan prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan dengan lancar
  - Mengatur pelaksanaan kegiatan-kegiatan objek kerja sesuai dengan prosedur yang berlaku
  - Mendampingi dan menjadi Tim Pembina Kafilah MTQ ke 29 di Pamekasan
  - Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik tertulis maupun lisan
- d. Rochmad : Pengelola Bantuan Operasional
- Kegiatan Bulanan :
    - Membantu pelaksanaan kegiatan yang diadakan oleh BIMAS Islam
    - Memberi lembar kendali pada surat laporan dari KUA
    - Membantu penyelesaian pelaporan/SJP kegiatan BIMAS
    - Melakukan sortir laporan operasional KUA
    - Mengantar surat ke instansi lain
    - Menerima laporan dan mencatat buku stok, DRPP dan SPJ KUA
    - Mengikuti dan menjadi bagian dari panitia Bimwin
    - Menyiapkan bahan pertemuan rapat
  - Kegiatan Tahunan
    - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan BIMAS Islam
    - Memberi lembar kendali pada surat laporan KUA

- Melaksanakan tugas pengelolaan bantuan operasional pada Seksi BIMAS
  - Melakukan dokumentasi dan membuat pelaporan pada kegiatan yang diadakan oleh BIMAS Islam
  - Melaksanakan tugas tata persuratan dan administrasi BIMAS Islam baik secara tertulis maupun lisan
  - Mengikuti dan menjadi bagian dari Tim Panitia Bimwin Catin
  - Menyiapkan bahan pertemuan rapat
- e. Roji'amanu : Pengadministrasian Umum
- Kegiatan Bulanan :
    - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
    - Melakukan dokumentasi kegiatan BIMAS Islam dan menyimpan dalam dokumen pelaporan
    - Melaksanakan dan menjadi bagian dari kegiatan Bimwin Catin
    - Input laporan atau permintaan data Sistem EBI
    - Membuat konsep dan membuat surat undangan
    - Melaksanakan dan menjadi bagian dari kegiatan yang dilaksanakan oleh BIMAS Islam
    - Menerima serta meregistrasi surat masuk dan keluar
  - Kegiatan Tahunan :
    - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan BIMAS Islam
    - Melakukan dokumentasi dan membuat laporan pada kegiatan yang diadakan oleh BIMAS Islam
    - Melaksanakan dan menjadi bagian panitia pada kegiatan Bimwin catin/remaja
    - Input data, dokumen dan pelaporan NR pada aplikasi EBI
    - Melaksanakan tugas tata persuratan dan administrasi BIMAS Islam

- Melaksanakan dan menjadi bagian panitia pada kegiatan yang diadakan oleh BIMAS Islam
- Menerima dan mengirim surat yang telah dibukukan dalam buku ekspedisi untuk disimpan, dikirim serta dipeorleh lebih lanjut.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan-pernyataan narasumber sebagai berikut:

“... Alhamdulillah dalam melaksanakan tugas itu memang sudah ada jobdesknya, ada pembagian tugasnya. Disini ada 5 pegawai ini sudah memegang tupoksi (tugas pokok) masing-masing yang ditangani.”<sup>84</sup>

Narasumber 1 mengatakan bahwa, upaya meningkatkan teamwork salah satunya adalah dengan melaksanakan tugas sesuai dengan jobdesc masing-masing. Pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, terdapat 5 pegawai dengan jobdesc atau tupoksinya masing-masing yang harus ditangani.

“...Jadi kita kan ada jobdeskripsi masing-masing ya mbak. Untuk saya adalah pengolah data, pak abu operasional. Yaa semuanya punya tupoksi masing-masing dan sesuai juga”.<sup>85</sup>

“....Sudah iya, itu tadi saya sampaikan. masing-masing punya kompetensi sehingga ditempatkan disini itu sudah bisa memegang kendali sesuai dengan tupoksinya, jadi sudah sesuai. Ada yang memegang terkait dengan keuangan, ada yang memegang terkait dengan plbb, kepenghuluan, kepenyuluhan ada yang terkait dengan surat menyurat dan semua itu sudah sesuai dengan yang dihadapi”.<sup>86</sup>

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti saat melakukan wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa pada Seksi Bimbingan Islam terdapat pelaksanaan tugas sesuai dengan pembagian job deskripsi atau yang biasa disebut dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) masing-masing pegawai.

c. Melakukan evaluasi program kerja secara rutin

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 19 November 2021

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 22 November 2021

“... Nah tentu antar satu dan dua yang ditangani ini tentu berbeda-beda nah dan ini harus dilakukan. Nah tugas kami selaku atasan menilai bagaimana kinerja dari kelima pegawai ini dalam melaksanakan tupoksi nya itu.”<sup>87</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber 1, upaya untuk meningkatkan teamwork pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam yaitu dengan cara menilai kinerja dari 5 pegawai dalam melaksanakan tupoksi.

“... Nah, tentu paling tidak dalam satu bulan ada evaluasi. Evaluasi inilah kita bisa melihat kegagalan dan kesuksesan tupoksi yang dijalankan.”<sup>88</sup>

Menurut informasi dari narasumber 2 sepekat dengan narasumber 2, upaya untuk meningkatkan teamwork adalah melakukan evaluasi setelah pelaksanaan program kerja. Evaluasi yang dilakukan Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dilakukan satu bulan sekali. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil program kerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui kegagalan untuk dapat memperbaiki kesalahan sehingga dapat menjadi pelajaran untuk pelaksanaan program kerja selanjutnya.

“... Tetapi paling tidak dalam satu minggu ada rapat koordinasi. Jadi setiap minggu mbak, kami selalu mengumpulkan ee staf saya ini untuk saya ajak diskusi, kemudian apa yang membuatnya terkendala, apa yang membuatnya ada rintangan. Semuanya kita komunikasi dan kita rapatkan dalam satu minggu.”<sup>89</sup>

Evaluasi atau penilaian tidak hanya dilakukan satu bulan sekali, akan tetapi Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam rutin mengadakan rapat mingguan yang dilaksanakan satu minggu sekali dengan pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Rapat seminggu sekali merupakan rapat koordinasi. Dimana Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam mengadakan pertemuan dengan

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 19 November 2021

pegawai atau staff pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam untuk mengadakan diskusi mengenai kendala maupun rintangan yang dihadapi dalam saat melakukan pekerjaan dalam satu minggu menjalankan tupoksi.

d. Mengadakan pertemuan atau diskusi internal secara rutin dengan Seksi BIMAS Islam

“... Kita komunikasikan secara personal. Contohnya Ketika kita melihat teman kita ada yang serius gitu kan, nah kita sebagai teman kan tahu dari mimik wajahnya. Yang sering saya lakukan adalah ada yang bisa saya bantu? Nah itu kita langsung membantu gitu”.<sup>90</sup>

Menurut hasil wawancara dengan narasumber 1, upaya untuk meningkatkan teamwork salah satunya adalah dengan cara menjalin komunikasi yang baik antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Hal yang dilakukan oleh pegawai salah satunya yaitu dengan menanyakan tentang kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga saat ada yang mengalami kesulitan, pegawai lain akan dengan sukarela membantu.

“...Yang pertama kita saling komunikasi, sama teman teman sama staff dulu. Kemudian apa yang menjadi keluhan atau keberatannya. Kemudian setelah ketemu keluhannya itu nanti akan kita selesaikan bersma. Nanti kalau sekiranya kita tidak bisa menyelesaikannya baru kita bicarakan ke bapak kasi dan kemudian diadakan rapat intern. Jadi komunikasi, rapat. Karena kalo tidak dikomunikasikan itu pekerjaan jadi berat dan akan pengaruh ke kerja tim kita.”<sup>91</sup>

Narasumber 2 sependapat dengan narasumber 1, bahwa upaya meningkatkan teamwork dilakukan dengan cara menjaga komunikasi sesama pegawai. Hal tersebut dilakukan pada saat terdapat masalah yang terjadi pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, hal yang dilakukan adalah dengan melakukan diskusi sesama pegawai terlebih dahulu.

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 19 November 2021

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 19 November 2021

Kemudian, jika dirasa tidak bisa di selesaikan, maka akan dilakukan rapat intern Bersama dengan Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

“... iya, 3 bulan sekali itu ada pengawasan di bimas oleh pak kasi. Biasanya buat evaluasi program kerja atau kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan”.



Pertemuan internal aatau rapat koordinasi seluruh anggota pegawai Seksi BIMAS Islam setekah pelaksanaan kegiatan

#### e. Kerjasama atau *cooperation*

Kerjasama merupakan bentuk dari kumpulan individu yang berkumpul secara sistematis serta diintegrasikan untuk mencapai tujuan. Hasil dari wawancara yang dilakukan pada Seksi BIMAS Islam menunjukkan bahwa upaya meningkatkan teamwork dilakukan dengan adanya Kerjasama yang baik diantara pegawai pada Seksi BIMAS. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan dari beberapa narasumber diantaranya yakni

“... Tim kerja bisa dikatakan bisa memenuhi standart itu yang pertama memang Kerjasama.”<sup>92</sup>

“...Kerja sama untuk pekerjaan di bimas ini saya rasa cukup berat, tapi karena tim kita itu bekerja sama dengan baik saling gotong royong itu pekerjaan kita agak ringan karena dikerjakan bersma sama saling komunikasi dan ada rapat pendahuluannya.”<sup>93</sup>

Menurut keterangan dari informan 2 dan 3, Kerjasama merupakan hal penting dalam upaya meningkatkan teamwork karena dapat meringankan pekerjaan berat yang ada pada Seksi BIMAS Islam. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari narasumber ke 5 yakni

“...Yang menjadikan tim nggak idel itu Misalkan dalam sebuah tim ada 4 orang tapi di ajak bersama sama dijaka kompak mungkin punya gagasan yang lain dan ngga suka. Jadi anggapan saya marilah kerja bersama sama. Mana itu yang sulit mari kita kerjakan. Karena sering sekali bima sislam itu kan dapat anggaran itu keluntungan nah yang memecahkan kan bimas ini. Jadi itu kan menunjukkn suatu yang kompak. Karena kerja itu kan ga bisa kalo sendiri-sendiri. Jadi itu yang saya pegang terus itu, jadi saya ajak kompak terus bagaimana kegiatan itu bisa sukses untuk pertanggung jawaban spj”<sup>94</sup>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan naraumber 2 pada 19 November 2021

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 19 November 2021

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 5 pada 22 November 2021

### C. Analisis Data

Dalam sub-bab analisis data ini, peneliti akan menjelaskan apakah terdapat kesesuaian antara hasil penelitian serta penemuan di lapangan dengan teori yang ada. Menurut Bogdan, analisis data merupakan proses mencari serta menyusun data yang didapatkan secara sistematis. Data yang diperoleh berasal dari wawancara, observasi lapangan. Analisa data berguna untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil dari penelitian.<sup>95</sup>Berikut ini merupakan pemaparan yang dijelaskan secara sistematis dan rinci oleh peneliti:

#### 1. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban merupakan kantor kementerian yang ada di Kabupaten Tuban. Kantor Kementerian Tuban biasa disebut dengan Kemenag Kabupaten Tuban. Kemenag Tuban dipimpin oleh seorang Kepala Kemenag dengan lima Seksi yang ada di dalamnya. Pada setiap seksi, terdapat kepala seksi beserta bawahan atau pegawai yang memiliki tugas serta *jobdesc* masing-masing. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada setiap seksi memiliki tugas dan fungsi masing-masing yang telah disesuaikan dengan kemampuan serta faktor-faktor lain yang sesuai dengan standart penempatan pegawai yang berlaku di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Joseph De Vito, komunikasi interpersonal memiliki beberapa karakteristik. Diantaranya yaitu sikap keterbukaan (*openness*), sikap empati (*emphatys*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*).

Dari penyajian data diatas, peneliti memaparkan bahwa Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban terdapat komunikasi interpersonal yang telah memenuhi karakteristik yang sesuai dengan teori dari Joseph De Vito. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam melakukan komunikasi interpersonal dimana

---

<sup>95</sup> Prof.Dr.Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung:Alfabeta, 2019) Hal.318

komunikasi ini memiliki salah satu fungsi yaitu untuk meningkatkan teamwork pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam telah memahami tentang nilai-nilai penting dari adanya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan teamwork. Tanpa adanya komunikasi interpersonal yang baik yang terjadi antar pegawai, maka teamwork yang ada tidak akan berjalan kompak sehingga akan menghambat program kerja yang telah direncanakan.

Berikut ini merupakan data yang diperoleh oleh peneliti yang sesuai dengan teori, yaitu;

- a. Adanya sikap keterbukaan antara pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Menurut Bochner dan Kelly, keterbukaan diri merupakan kemampuan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Apapun jenis informasi yang diungkapkan dan berapapun banyaknya informasi tersebut tergantung dari tingkat keterbukaan diri seseorang. Jika orang lain memberikan respon yang baik atas keterbukaan diri seseorang, maka semakin dalam dan banyak informasi yang diberikan oleh individu tersebut. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Kedua, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidakacuhan, bahkan ketidak sependapatan jauh lebih baik. Ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran.

Berdasarkan analisis peneliti, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam melakukan sikap keterbukaan dalam melakukan komunikasi interpersonal. Sikap keterbukaan yang terlihat dari Kepala Seksi Ketika melakukan komunikasi interpersonal dengan bawahannya yaitu melakukan musyawarah sebelum melakukan rancangan kegiatan yang akan dilakukan. Musyawarah tersebut bertujuan agar kepala seksi mengetahui keluhan yang disampaikan oleh bawahannya. Sedangkan menurut kepala Seksi Bimas,

keterbukaan yang harus ada terutama keterbukaan masalah keuangan. Hal tersebut dikarenakan keterbukaan merupakan suatu kebutuhan yang harus ada pada setiap Lembaga saat melakukan komunikasi.

Jadi, terdapat kesesuaian antara teori dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Menurut De Vito, keterbukaan dalam melakukan komunikasi merupakan suatu hal yang paling penting dalam diri manusia dan untuk kelangsungan hidup manusia. Tanpa dilengkapi dengan adanya keterbukaan diri hingga manusia dapat menjadi suatu halangan pada saat sedang berkomunikasi. Dengan cara melakukan keterbukaan diri, tingkat keakraban suatu individu dengan individu lainnya bisa semakin lebih erat. Keterbukaan tersebut telah diterapkan pula oleh pegawai Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban dalam melakukan komunikasi interpersonal

b. Sikap Empati merupakan sikap utama

Menurut Henry Backrack, sikap empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya.

Berdasarkan hasil pemaparan narasumber, sikap empati merupakan salah satu sikap yang menempati tempat pertama dalam melakukan komunikasi interpersonal dalam pekerjaan pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Sikap empati dapat menambah keharmonisan dalam melakukan pekerjaan yang berat di Seksi tersebut. Sikap empati merupakan sikap yang harus dibangun baik dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, maupun antara pegawai satu sama lain.

c. Pentingnya sikap saling mendukung dalam melakukan pekerjaan

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Berdasarkan hasil penelitian, sikap saling mendukung merupakan hal yang diperlukan. Jika pegawai saling mendukung pekerjaannya pegawai yang lain, maka hal tersebut akan membangun kinerja yang baik pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. pegawai yang ada pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban saling mendukung dalam melakukan pekerjaan masing-masing. Sikap saling mendukung amat diperlukan dalam melakukan pekerjaan pada Seksi Bimas. Sikap saling mendukung ditunjukkan dengan membantu satu sama lain antar pegawai sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

d. Saling memberikan energi positif pada Seksi Bimas dalam melakukan pekerjaan

Menurut Joseph De Vito, Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Bentuk sikap maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah relevan dengan tujuan komunikasi antarpribadi yaitu secara nyata melakukan aktifitas untuk terjalinnya Kerjasama yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dengan narasumber yang ada di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, sikap positif merupakan sikap yang harus dibangun. Hal tersebut dikarenakan sikap positif akan memunculkan energi positif. Sikap positif harus dibangun antara atasan dan bawahan, maupun sesama anggota Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Kemudian, berdasarkan hasil observasi peneliti, sikap positif ditunjukkan dengan beberapa sikap seperti rajin bekerja, aktif bekerja dan mengikuti kegiatan kantor. Serta memiliki pemikiran yang positif, baik kepada rekan kerja

yang lain. Ramah dan sopan, peduli terhadap rekan kerja yang lain, tidak egois, disiplin terhadap aturan yang ada. Dan yang terpenting adalah selalu jujur.

## 2. Upaya Meningkatkan Teamwork

Tim ialah suatu unit yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berinteraksi dan melakukan koordinasi kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap tim maupun individu sangat berhubungan erat dengan kerja sama yang dibangun dengan kesadaran pencapaian prestasi dan kinerja. Dalam kerja sama akan muncul berbagai penyelesaian yang secara individu tidak terselesaikan. Keunggulan yang dapat diandalkan dalam kerjasama pada kerja tim adalah munculnya berbagai penyelesaian secara sinergi dari berbagai individu yang tergabung dalam kerja tim.

Menurut Tenner dan Detero yang dikutip oleh Hastuti menjelaskan bahwa teamwork adalah sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama. Dengan demikian, setiap orang dalam struktur organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu membutuhkan teamwork yang baik untuk mencapai tujuannya itu. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban merupakan sebuah instansi pemerintahan yang berada di Kabupaten Tuban. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban memiliki beberapa bidang yang memegang tugas fungsi pokok masing-masing. Bidang-bidang ini disebut dengan Seksi. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, setiap seksi yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban ini merupakan sebuah teamwork dimana didalamnya.

Menurut Steve Buchholz yang dikutip oleh Alfiteri, upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan teamwork diantaranya yaitu memiliki kepemimpinan yang aktif dan partisipatif, pembagian Tanggung Jawab, komunikasi yang efektif serta melakukan evaluasi secara rutin. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, upaya meningkatkan teamwork yang ada pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah sesuai dengan teori. Upaya

yang dilakukan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam untuk meningkatkan teamwork antara lain:

a. Pembagian tanggung jawab serta pelaksanaan kerja sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) masing-masing. Menurut Dejanaz, anggota dalam teamwork hendaknya melakukan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi. Hal tersebut dikarenakan jika pelaksanaan kerja tidak sesuai dengan tupoksi, maka kerja dari anggota dalam tim akan terhambat. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan informasi bahwa pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi atau tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan melalui surat tugas. Pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, terdapat 5 pegawai dengan jobdesc atau tupoksinya masing-masing yang harus ditangani.

b. Menjalinkan komunikasi interpersonal dengan mengadakan pertemuan internal seluruh pegawai BIMAS Islam

Menurut Huszco yang dikutip oleh Abdul Aziz, *teamwork* juga dipengaruhi oleh komunikasi dua arah antara anggota dalam tim. Kerjasama dibangun atas dasar kepercayaan, dan kepercayaan membutuhkan komunikasi dua arah. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan informasi mengenai komunikasi interpersonal untuk meningkatkan teamwork di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. upaya untuk meningkatkan teamwork salah satunya adalah dengan cara menjalin komunikasi yang baik antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Hal yang dilakukan oleh pegawai salah satunya yaitu dengan menanyakan tentang kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga saat ada yang mengalami kesulitan, pegawai lain akan dengan sukarela membantu.

c. Kepemimpinan yang aktif dan partisipatif

Pemimpin yang aktif dan partisipatif merupakan salah satu indikator dari teamwork. Dengan adanya kepemimpinan yang aktif serta partisipatif dapat memberikan dorongan serta semangat kepada anggota tim dalam menjalankan tugas. Menurut Buchloz yang dikutip oleh Alifieri menjelaskan bahwasannya pemimpin yang aktif dan partisipatif dalam sebuah tim diperlukan guna untuk mengatur serta menjaga hubungan internal maupun eksternal dari tim kerja serta untuk dapat mengarahkan tim kerja mencapai tujuan atau program kerja yang akan dicapai. Hal tersebut juga sesuai dengan informasi yang diperoleh peneliti saat melakukan pengamatan pada Seksi BIMAS Islam. Berdasarkan hasil informasi yang diperoleh, kepemimpinan yang aktif serta partisipatif merupakan salah satu upaya yang diperlukan untuk dapat meningkatkan teamwork.

d. Adanya Kerjasama yang baik antar pegawai

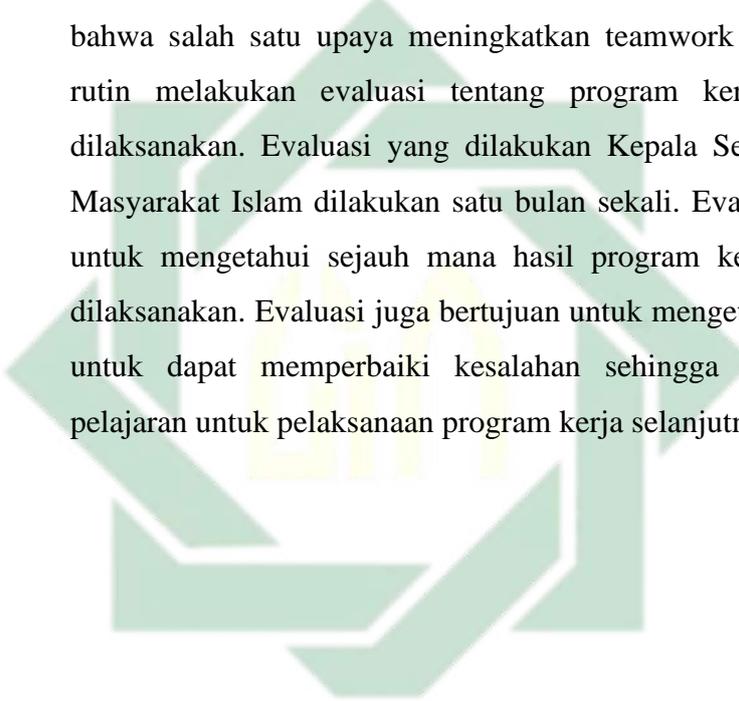
Kerjasama dilakukan dalam sebuah tim guna mencapai tujuan. Kerjasama merupakan bentuk dari kumpulan individu yang berkumpul secara sistematis serta diintegrasikan untuk mencapai tujuan. Apabila integrasi semakin besar, maka semakin besar pula tingkat Kerjasama yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat kesesuaian antara teori dengan temuan yang diperoleh peneliti di lapangan. Bahwasannya adanya kerjasama yang terjalin dengan baik merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan teamwork.

Selanjutnya, peneliti menemukan upaya lain dalam meningkatkan teamwork yang ada pada pegawai di Seksi BIMAS Islam selain dari upaya yang telah disebutkan dan dibandingkan dengan teori. tersebut diantara yakni pemimpin yang aktif dan partisipatif, pembagian tanggung jawab, mengadakan pertemuan internal untuk menjaga komunikasi dengan pegawai serta adanya Kerjasama yang baik antarpegawai. Upaya baru dalam meningkatkan teamwork yang diperoleh peneliti pada Seksi BIMAS

Islam yakni adanya evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin. Penjelasan nya yakni sebagai berikut:

e. Melakukan evaluasi pekerjaan secara rutin.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, narasumber memiliki pendapat tentang upaya meningkatkan teamwork di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Narasumber mengatakan bahwa salah satu upaya meningkatkan teamwork adalah dengan rutin melakukan evaluasi tentang program kerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi yang dilakukan Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dilakukan satu bulan sekali. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil program kerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui kegagalan untuk dapat memperbaiki kesalahan sehingga dapat menjadi pelajaran untuk pelaksanaan program kerja selanjutnya.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pemaparan dan analisis data pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

##### **1. Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal yang terjadi pada pegawai di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam memenuhi karakteristik komunikasi interpersonal menurut Joseph De Vito. Karakteristik komunikasi interpersonal tersebut diantaranya yaitu adanya sikap keterbukaan (openness) antara Kepala Seksi dengan bawahan, bawahan dengan kepala seksi maupun antar pegawai. Kemudian, terdapat sikap empati (emphatys) yang merupakan sikap utama dalam melakukan komunikasi pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Sikap empati dapat menambah keharmonisan dalam melakukan pekerjaan yang berat di Seksi tersebut. Sikap empati merupakan sikap yang harus dibangun baik dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, maupun antara pegawai satu sama lain. Adanya sikap saling mendukung yang Sikap empati dapat menambah keharmonisan dalam melakukan pekerjaan yang berat di Seksi tersebut. Jika pegawai saling mendukung pekerjaan pegawai yang lain, maka hal tersebut akan membangun kinerja yang baik pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Kemudian yang terakhir adalah sikap positif. bahwa sikap positif ditunjukkan dengan beberapa sikap seperti rajin bekerja, aktif bekerja dan mengikuti kegiatan kantor. Serta memiliki pemikiran yang positif, baik kepada rekan kerja yang lain. Ramah dan sopan, peduli terhadap rekan kerja yang lain, tidak egois, disiplin terhadap aturan yang ada. Dan yang terpenting adalah selalu jujur.

##### **2. Upaya Meningkatkan Teamwork**

Selain karakteristik komunikasi interpersonal, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam juga melakukan upaya untuk meningkatkan teamwork. Upaya untuk meningkatkan teamwork diantaranya yaitu diantaranya Pelaksanaan kerja sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) masing-masing. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan informasi bahwa pegawai pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi atau tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan melalui surat tugas. Pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, terdapat 5 pegawai dengan jobdesc atau tupoksinya masing-masing yang harus ditangani. Kedua, menjalin komunikasi interpersonal yang baik baik Kasi kepada bawahan maupun sebaliknya. Dan antara pegawai dengan pegawai lain. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan informasi mengenai komunikasi interpersonal untuk meningkatkan teamwork di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. upaya untuk meningkatkan teamwork salah satunya adalah dengan cara menjalin komunikasi yang baik antara pegawai satu dengan pegawai yang lain. Hal yang dilakukan oleh pegawai salah satunya yaitu dengan menanyakan tentang kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga saat ada yang mengalami kesulitan, pegawai lain akan dengan sukarela membantu. Yang ketiga yaitu melakukan evaluasi pekerjaan secara rutin. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, narasumber memiliki pendapat tentang upaya meningkatkan teamwork di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Narasumber mengatakan bahwa salah satu upaya meningkatkan teamwork adalah dengan rutin melakukan evaluasi tentang program kerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi yang dilakukan Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dilakukan satu bulan sekali. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil program kerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui kegagalan untuk dapat

memperbaiki kesalahan sehingga dapat menjadi pelajaran untuk pelaksanaan program kerja selanjutnya.

## **B. Rekomendasi**

### 1. Untuk Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Kabupaten Tuban

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti berpendapat bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai yang ada di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Kabupaten Tuban telah memenuhi karakteristik dari komunikasi interpersonal menurut teori yang digunakan. Kemudian, komunikasi interpersonal tersebut meningkatkan teamwork pada pegawai di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian.

### 2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti menyadari penelitian yang telah dilakukan masih terdapat kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan pengamatan serta penelitian lebih dalam mengenai komunikasi interpersonal untuk meningkatkan teamwork pada pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Sehingga dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik akan meningkatkan aspek lain dalam pekerjaan, tidak hanya teamwork.

## **A. Keterbatasan Penelitian**

Selama proses penelitian untuk tugas akhir ini, peneliti mengalami keterbatasan, yaitu peneliti merasa belum mendapatkan data secara detail perihal proses ketransparansi pengawasan beserta faktor pendukung dan penghambat yang ada pada Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Hal ini disebabkan karena penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19 dan masih ada beberapa pegawai ataupun narasumber yang bekerja di luar kota. Sehingga informan memiliki keterbatasan waktu untuk menggali informasi yang lebih dalam pada Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Fikri dkk, “ Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai”, *Jurnal Global Komunikasi*, Vol 5 No. 2 Tahun 2019, Hal. 55
- Andini Nur Bahri, “ Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama*, Vol. 1 No.1 Tahun 2018, Hal. 130-135
- Anisul Fuad, “ Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Menghadapi Konflik Organisasi”, *Jurnal Orasi*, Vol. 6 No. 1 Tahun 2015, Hal. 2
- Aris Febri Rahmanto, “Peran Komunikasi Dalam Suatu Organisasi, *Jurnal Komunikologi*, Vol. 1, No.1, Tahun 2004, Hal. 59-60
- Aziz, Abdul dkk, “ Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Teamwork Karyawan Pada PT.X”, *Jurnal Psikologi Islam Al-Qalb*, Jilid 10, Edisi 1, Tahun 2018, Hal. 43-48
- Billah Tasu’ah, “ Nilai Budaya Kerja di Yayasan Pondok Aitam dan Dhuafa’ Nurul Karomah Surabaya”, *Skripsi*, Surabaya: Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Surabaya, 2020, hal 22
- Chairunnisa Ivanka, “ Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan”, *Skripsi*, Surakarta: Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tahun 2021
- Desy Puspita Indah, “ Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Kepala Badan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu”, *Journal of Administration and Educational Management*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2018, Hal 49-50
- Dr.J.R. Raco, M.E., M.Sc, “ *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter dan Keunggulan*, Jakarta: Grasindo, 2010
- Efrida dkk, “Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Dengan Semangat Kerja Guru SMP Negeri Se-Kecamatan Kotanopan Sumatera Utara”, *Jurnal JUMPED*, Vol. 7 No.2 Tahun 2019, Hal. 148
- Fajar Dwi Midianto, “ Keterbukaan Komunikasi Interpersonal Terhadap Semangat Kerja( Studi Kuantitatif Eksplanatif di Kalangan Pimpinan dan Karyawan PT.Adetex Bandung), *Skripsi*, Surakarta:Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tahun 2019

- Frankly Ramli Mokodompit, “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Efektivitas Kinerja Pada PT. Radio Memora Anoa Indah”, Vol. 2 No. 2 Tahun 2013
- Ghea Aulia, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Stress Kerja Pada Wanita Karir”, *Jurnal Psiko Borneo*, Vol. 7 No. 4 Tahun 2019, Hal. 637
- Ida Suryani Wijaya, “Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi”, *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol. 14, No. 1, Tahun 2013, Hal. 115-126
- Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan, “Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pimpinan Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Boyolali”, *Skripsi*, Surakarta: Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tahun. 2018
- Poppy Ruliana, Puji Lestari, “*Teori ilmu Komunikasi*”, Depok:PT. RajaGrafindo, 2019
- Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Untuk Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Meningkatkan Kerja)*, Jakarta:Bumi Aksara, Tahun 2016
- Prof.Dr.Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, Bandung:Alfabeta, 2019
- Renika Yuliana dkk, “Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Magisma*, Vol. 9 No. 1 Tahun 2021, Hal. 30
- Tri Na'imah,dkk “Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam”, *Prosiding Seminar Nasional Prodi PAI UMP Tahun 2019*, Hal.222
- Dr.A. Supratiknya, “Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis”, (Yogyakarta:Penerbit Kanisius, Tahun 1999), Hal. 14
- Feni Isnaeni, “Impelemntasi Sikap Empati dan Kepedulian Sosial Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam IAIN Salatiga”, *Skripsi*. Salatiga:Pendidikan Agama Islam, 2020), Hal. 19
- Muhammad, Arni. “Komunikasi Organisasi. Jakarta:Bumi Aksara.1995
- Liliwari, Alo. “Komunikasi AntarPersonal.Jakarta:Kencana, 2017
- Titik Wijayanti,” *Clear Teamwork Dalam Bisnis*”, (Jakarta:PT. Elex Media Komputindo, Tahun 2014), Hal. 66