



**PERAN PIMPINAN DALAM BERKOMUNIKASI  
INTERPERSONAL UNTUK MENCIPTAKAN BUDAYA  
ORGANISASI DI KUA WARU SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Guna  
Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
(S.Sos)**

**Oleh:**

**NUR HAFID**

**(B74219053)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN KEORISINILAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Hafid

Nim : B74219053

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul *Peran Pimpinan dalam Berkomunikasi Interpersonal untuk Menciptakan Budaya Organisasi di Kantor Urusan Agama Waru Sidoarjo* adalah benar merupakan hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan hasil karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 20 Juli 2024

Yang Menyatakan



**Nur Hafid**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Nur Hafid  
Nim : B74219053  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Peran Pimpinan Dalam Berkomunikasi Interpersonal Untuk  
Menciptakan Budaya Organisasi di KUA Waru Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 26 Juni 2023

Menyetujui Pembimbing



**Moh. Ilham, MM**  
**NIP : 199101222020121010**

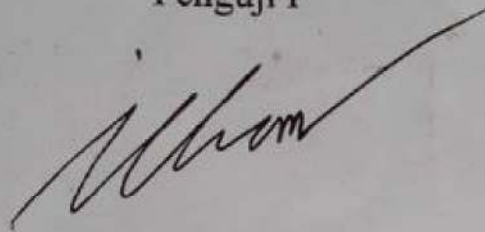
**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**PERAN PIMPINAN DALAM BERKOMUNIKASI  
INTERPERSONAL UNTUK MENCIPTAKAN BUDAYA  
ORGANISASI DI KANTOR URUSAN AGAMA WARU  
SIDOARJO**

**Skripsi**  
Disusun Oleh:  
Nur Hafid  
B74219053

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada tanggal  
6 Juli 2023  
Tim Penguji

Penguji I



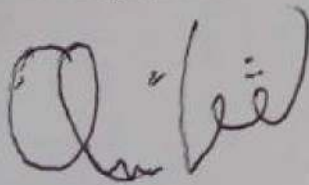
Moh. Ilham, MM.  
NIP. 199101222020121010

Penguji II



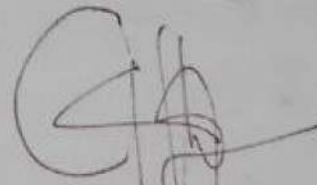
Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D  
NIP. 19665141992032001

Penguji III



Aun Falestien Faletahan, MHRM., Ph.D  
NIP. 198205142005011001

Penguji IV



Yunita Ardila, S.Kom., M.MT.  
NIP. 199206042020122015

Surabaya, 6 Juli 2023

Dekan,



  
Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag. M.Fil.i  
NIP. 197110171998031001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Hafid  
NIM : B79219053  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah  
E-mail address : hafidn3271@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Peran pimpinan dalam Berkomunikasi Interpersonal untuk Menciptakan Budaya Organisasi di Kantor Urusan Agama Waru Sidoarjo

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Juli 2024

Penulis

( Nur Hafid )  
nama terah dan tanda tangan

## ABSTRAK

Kepemimpinan adalah suatu karakter yang dimiliki seseorang dalam proses mempengaruhi orang lain untuk menjalin kerjasama. Pemimpin merupakan orang yang memiliki pengaruh besar dalam suatu lembaga atau organisasi. Dalam melakukan pekerjaannya pemimpin tidak bisa bekerja sendiri, maka dibutuhkan karyawan untuk menjalin kerjasama mencapai tujuan organisasi. Disini pimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam membangun komunikasi yang efektif dengan para karyawan sehingga menciptakan budaya yang baik dan akan berdampak pada keberhasilan dalam bekerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini membahas tentang bagaimana kondisi komunikasi interpersonal dengan terciptanya budaya organisasi di Kantor Urusan Agama Waru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dijalankan apakah sudah diterapkan dengan baik atau tidak, dan apakah berdampak terhadap terciptanya budaya organisasi di Kantor Urusan Agama Waru. Proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya kendala komunikasi yang ada di Kantor Urusan Agama Waru terjadi bukan karena *miss* komunikasi akan tetapi karena adanya sikap salah persepsi antar individu yang terkadang terjadi dan kurangnya komunikasi pimpinan dikarenakan pimpinan lebih banyak diluar sehingga waktu untuk komunikasi dengan para karyawan berkurang sehingga peran pimpinan belum bisa berjalan dengan baik.

Kata kunci : Kepemimpinan, peran pimpinan, komunikasi interpersonal, budaya organisasi

# DAFTAR ISI

## Contents

SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	2
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	3
MOTTO PERSEMBAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEORISINILAN KARYA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	6
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	10
<b>BAB I.....</b>	<b>12</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>12</b>
A. Latar Belakang.....	12
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Definisi Konsep.....	14
a. Definisi Pimpinan.....	14
b. Definisi Komunikasi.....	16
c. Definisi Interpersonal.....	16
d. Definisi Budaya Organisasi.....	16
F. Sistematika Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>18</b>
<b>KAJIAN TEORI.....</b>	<b>19</b>
A. KERANGKA TEORI.....	19
1. Kepemimpinan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Komunikasi Interpersonal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Budaya Organisasi.....	26
B. MENURUT PERSPEKTIF ISLAM.....	29
a. Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam.....	20
b. Komunikasi Interpersonal Dalam Perspektif Islam.....	31
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35

<b>BAB III</b> .....	38
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	38
A. Lokasi Penelitian.....	39
B. Jenis dan Sumber Data.....	41
C. Tahapan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Validitas Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV</b> .....	46
<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	46
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	46
1. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Waru Sidoarjo.....	46
2. Visi dan Misi.....	47
3. Jumlah Pegawai.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Struktur Organisasi.....	48
B. Dokumentasi.....	57
C. ANALISIS DATA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	60
<b>PENUTUP</b> .....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran dan Rekomendasi.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
Tanskip Wawancara.....	64



## DAFTAR PUSTAKA

- Ak, Alhidayatullah, Viana Safrida Harahap, Subhan Ab, “Metode Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Rayon Takengon Kabupaten Aceh Tengah (Studi deskriptif keluhan tarif listrik di kampung Bebesan), *Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi* 4, no. 1 (Januari 2022) hlm 6.
- Al-Fazri, Muhammad, Indry Anggraini Putri, Suhairi, “Keterampilan Interpersonal Dalam Berkomunikasi Tatap Muka” *Dawatuna Journal of Communication and Islamic Broadcasting* 2, no. 1 (2022) hlm 49-50.
- Anggraini, Citra, “Komunikasi Interpersonal”, *Jurnal Multi Displin Dehasen (MUDE)*, 1, no. 3 (2022) 338.
- Arien, Wilasari, Makhdalena, Fakhri Ras, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Guru SMA Swasta di Kecamatan Sail Kota Pekanbaru”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6 no. 2 (2018) 275-276
- Bahri, Andini Nur, “Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam”, *JISA : Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama*, 1 (2018) 108.
- Benyamin, “Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Upaya Menanggulangi Pernikahan Sirri di Kota Bandar Lampung”, *Jurnal Al Wasith: Jurnal Studi Hukum Islam*, 5, no. 2 (2020) 140.
- Bone Jone, Adhi Pratistha Silen, Melda Yanti, “Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Teluk Bayur ), *Jurnal Saintek Maritim* 22, no. 1 (2022) 120.
- Daniar, Agus, Zahra Nurhaniza, “Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Mendorong Guru Sekolah Alam Bandung Dalam Bekerja Dan Berprestasi”, *Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 5 no. 1 (2021) 42.
- Desi, Syafriani, Soraya Oktarina, Sri Hartati, “ Komunikasi Interpersonal Dalam Perspektif Islam dan Politik Islam”, *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 13, no. 1 (2022) 77.
- Fadli, Muhammad Rijal, “Memahami desain metode penelitian kualitatif”, *Jurnal Humanik :Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21, no. 1 (2021) 35-36.
- Fitriah Dewi, A.Rohendi, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja”, *Jurnal Manajemen Jasa* 2, no. 2 (2022)
- Ghaisa, Siti Salwa Ratu, “Komunikasi Interpersonal Antara Orangtua dan Anak Pasca Perceraian”, *MUTAKALLIMIN : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3, no. 1 (2020) 30.
- Habudin, “Budaya Organisasi”, *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1, no. 1 (2020) 27
- Henry, Rifqy Dwicahya, Yuliana Rachma Putri, “Penerapan Efektivitas Komunikasi Interpersonal di Bank Jambi”, *e-Proceeding of Management* 8, no. 6 (2022) 3544
- Hutahean, Wendy Sepmady, “*Filsafat dan Teori Kepemimpinan*” (Malang : Ahli Media Press, 2020) 4.
- Jismin, Nurdin, Rustina, “Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokarama Palu”, *Jurnal Intergrasi Manajemen Pendidikan (JIMPE)*, 1, no. 2 (2022) 23.
- Junaidi, Lidia Waningsing Zaluhku, “Peran Komunikasi Antar Pribadi Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Selama Pandemi”, *Jurnal Network Media*, 4, no. 2 (2021) 68.

- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat", *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12 Edisi 3 (2020). 150-151
- Mumti'ah, Barizatul, "Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo", Skripsi, (Surabaya : UIN Sunan Ampel Surabaya, 2023).
- Na'imah, Tri, Dyah Siti Septiningsih, "Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam", *Prosiding Seminar Nasional Prodi PAI UMP*, (2019) 223.
- Najih, Aizun, "Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Asyifa Farma Group Indonesia", *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik (JISIP)*, 12, no. 1 (2023).
- Novianti, Riska Dwi, Mariam Sondakh, Meiske Rembang, "Komunikasi Antar Pribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Istri) Keluarga di Desa Sagea Kabupaten HalmaheraTengah", *E-Journal Acta Diurna*, 6, no. 2 (2017) 2.
- Pratiwi, Siska Eka, dan Umar Farouk, "Efective of Interpeersonal Communication At PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daop 4 Semarang", *Jurnal Admisi dan Bisnis*, 18 no 1. 23-24
- Prihartanto, Eko, Edy Utomo, Lif Ahmad Syarif. "Identifikasi Potensi Pengembangan Wilayah Pesisir Kelurahan Karang Anyar Kota Tarakan", *Jurnal Cakrawala Indonesia*, 1 no.3 (2021)
- Ramadhani, Putri Ishiqa, Ningrum Fauziah Yusuf, "Pengaruh Budaya Dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi", *Jurnal Administrasi Publik*, 18, no. 1 (2022) 146
- Rasyad, "Konsep Khalifah dalam Al-Qur'an (Kajian Ayat 30 Surat al-Baqarah dan Ayat 26 Surat Shaad)", *Jurnal Ilmiah Al Mu'ashirah*, 19, no. 1 (2022) 23.
- Rismayanti, "Hambatan Komunikasi Yang Sering Dihadapi Dalam Sebuah Organisasi", *Jurnal Al Hadi*, 4, no. 1 (2018) 831.
- Rusli, Asykir Zaili, "Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau dalam Melaksanakan Pelayanan Bimbingan Kepada Masyarakat", *Jurnal Rekayasa dan Manjemen*
- Suci, Arischa, "Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan ampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru", *JOM FISIP*, Vol 6 Edisi 1 (2019). 8
- Sumilat, Claudia, "Peran Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kakas", *e-journal "Acta Dinaura"*, 6, no. 1 (2017).
- Sutikno, M. Sobry, Pemimpin dan Kepemimpinan "Tipe Praktis untuk Menjadi Pemimpin yang diidolakan" (Lombok : Holistica Lombok, 2018) 12-13.
- Tuala, Riyuzen Praja, "Budaya Organisasi dan Kepemimpinan", (Bandar Lampung : Pustaka Media, 2020) 4
- Utari, Sri, dan Moh. Mustofa Hadi, "Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus)", *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6, no.1 (2020) 996.