



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN  
DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA  
KARYAWAN DI KANTOR URUSAN AGAMA  
BUDURAN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**BARIZATUL MUMTIAH**

**(B04219008)**

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

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Barizatul Mumtiah

Nim : B04219008

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Kantor Urusan Agama Buduran 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, 31 Januari 2023

atakan



Barizatul Mumtiah

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Barizatul Mumtiah

Nim : B04219008

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pimpinan  
dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Kantor  
Urusan Agama Buduran Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 05 Januari 2023

Menyetujui Pembimbing,

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

  
Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc. M.Fil.I

NIP. 197003042007011056

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**"Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan  
di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo"**

SKRIPSI

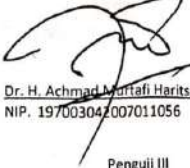
Disusun Oleh

Barizatul Mumtiah (B04219008)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu  
Pada Tanggal 11 Januari 2023

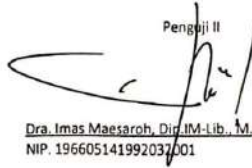
Tim Penguji

Penguji I



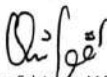
Dr. H. Achmad Murtafi Harits, M.Fil.I  
NIP. 197003042007011056

Penguji II



Dra. Imas Maesaroh, Dir. JM-Lib., M.Lib., Ph.D  
NIP. 196605141992037001

Penguji III



Aun Falestian Falestian, M.Fil.I., MHRM  
NIP. 197003042007011056

Penguji IV



Ali langga Bramayudha, MM  
NIP. 197912142011011005

11 Januari 2023

kan,



Muhammad Fauzan, M.Fil., S.Ag., M.Fil.I  
NIP. 1979031001



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 : BARIZATUL MUMTI'AH  
NIM : B04219008  
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI/MANAJEMEN  
DAKWAH E-mail address : barizatulumtiah17@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 :

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DALAM UPAYA PENINGKATAN

KINERJA KARYAWAN DI KANTOR URUSAN AGAMA BUDURAN SIDOARJO

berserta 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, 31 Januari 2023

Penulis

Barizatul Mumtiah

## ABSTRAK

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara individu dengan kelompok lainnya, dapat dikatakan komunikasi interpersonal apabila kedua individu terlibat suatu komunikasi. Penelitian ini membahas mengenai komunikasi interpersonal dengan disandingi kinerja karyawan yang terjadi di Kantor Urusan Agama Buduran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan apakah sudah berjalan atau tidak, dan apakah kinerja karyawan sudah memenuhi standart kinerja dari kelembagaan tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data dimulai dari transkrip data, kategorisasi topik pembahasan, dan analisis data. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwasannya dengan adanya beberapa kendala seperti web yang sulit diakses, memiliki jaringan yang kurang stabil dan timbulnya rasa insecure didalam pribadi karyawan yang menyebabkan komunikasi interpersonal tersebut sedikit tidak berjalan dengan baik.

Kata Kunci : komunikasi interpersonal, kinerja karyawan, *insecure*.

# DAFTAR ISI

## Contents

SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
MOTTO PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB 1.....	1
LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	7
C. TUJUAN PENELITIAN .....	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
E. DEFINISI KONSEP .....	9
a. Definisi Interpersonal.....	10
b. Definisi Pimpinan .....	10
c. Definisi Kinerja Karyawan.....	11
d. Definisi Kendala .....	12
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	13
BAB II.....	16
A. KERANGKA TEORI .....	16
1. Komunikasi Interpersonal .....	16
2. Kepemimpinan.....	23
3. Kinerja Karyawan.....	32
4. Kendala .....	35

5. kantor Urusan Agama .....	37
B. MENURUT PERSPEKTIF ISLAM .....	39
1. Komunikasi .....	39
2. Kepemimpinan.....	44
3. Kinerja Karyawan.....	47
C. PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN ...	54
BAB III.....	65
A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN.....	65
B. LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN .....	66
C. JENIS DAN SUMBER DATA.....	66
D. TAHAPAN PENELITIAN .....	69
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	73
E. TEKNIK VALIDITAS DATA .....	74
G. TEKNIK ANALISIS DATA .....	75
BAB IV .....	77
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	77
B. PENYAJIAN DATA.....	82
DOKUMENTASI.....	93
C. ANALISIS DATA.....	96
BAB V .....	100
A. KESIMPULAN.....	100
B. SARAN DAN REKOMENDASI.....	102
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN WAWANCARA .....	109



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Komunikasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia, karena manusia sebagai makhluk individu maupun makhluk sosial memiliki dorongan ingin tahu, maju dan ingin berkembang. Maka oleh karena itu salah satu sarannya adalah dengan cara berkomunikasi. Salah satu jenis komunikasi yang memiliki frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal atau biasa disebut dengan komunikasi antar pribadi. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental, karena komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna sehingga komunikasi ini berperan penting hingga kapanpun.<sup>1</sup>

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang efektif untuk mengubah suatu pendapat dan perilaku. Di sini komunikasi mengutamakan aspek kualitas dan kuantitas yang setara dan akan membuat hubungan interpersonal lebih kuat

---

<sup>1</sup>Kamaruzzaman, “*Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa*”, Jurnal Konseling Gusjigang, Vol.2, No. 2 ( Oktober 2016).

lagi. Jika di dalam suatu kelembagaan menggunakan komunikasi interpersonal dengan baik, hubungan yang kuat antara pimpinan dan bawahan akan timbul serta kepercayaan dan keterbukaan akan di dapat dari komunikasi tersebut.<sup>2</sup>

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. Dimana komunikasi interpersonal ini dilakukan secara tatap muka, sehingga bisa menangkap reaksi lawan bicara secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal dapat di artikan juga sebagai *action oriented*, yaitu suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi orang lain, karena dengan menggunakan kalimat alat indera untuk mempertinggi daya bujuk peran yang kita komunikasikan kepada komunikan. Berdasarkan asumsi tersebut dapat di katakan bahwa di dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen komunikasi

---

<sup>2</sup> Ida Suryani Wijaya, “Komunimasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi”, Jurnal Dakwah Tabligh Vol.14, No.1 (2013) hlm 12.

---

yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri.<sup>3</sup>

Dari penjelasan di atas dapat di fahami, bahwasannya komunikasi interpersonal yang efektif sangatlah penting bagi seorang pemimpin yang memimpin di sebuah kelembagaan ternama. Tidak hanya pemimpin saja yang harus memiliki komunikasi yang baik dengan bawahannya, tetapi bawahannya juga harus memiliki komunikasi yang baik dengan pimpinan dan teman kerjanya. Dengan keduanya sama memiliki komunikasi yang efektif, maka suatu lembaga organisasi bisa membawakan hasil yang didalamnya berisi perbedaan informasi (*mutual understanding*). Menurut Devito efektivitas didalam pandangan humanistic memiliki beberapa unsur, antara lain : keterbukaan (*openes*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*).<sup>4</sup>

Peran pemimpin dalam komunikasi kinerja pegawai merupakan salah satu unsur yang terpenting di dalam suatu organisasi kelembagaan. Di dalam pelaksanaan suatu kegiatan

<sup>3</sup> Widya P. Pontoh, “Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak”, .Journal Acta Diurna Vol.1, No. 1 (2013) hlm 11.

<sup>4</sup> Ferri Afriyadi, “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan Dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprindo Samarinda”, E Journal Ilmu Komunikasi Vol.3, t.t (2015) hlm 366-367.

yang ada di kelembagaan selalu terlihat adanya pembagian tugas dari seorang pimpinan kepada bawahannya, adanya pembagian tugas tersebut di maksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian segala kegiatan yang ada di kelembagaan tersebut. Karena di dalam KUA Buduran ini antara pimpinan dan karyawan berjalan dua arah secara bersamaan, maka dari itu dengan komunikasi yang baik keduanya tercipta tentunya akan mempengaruhi hasil kinerja para pegawai yang sempurna.<sup>5</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul — Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di dalamnya, serta hal apa saja yang bisa untuk mengatasi permasalahan yang berketerkaitan dengan komunikasi interpersonal di KUA Buduran. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, di mana dengan metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomenal dan lebih meneliti ke

---

5  
Suprojo dan Adiwidjaja, “*Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kinerja Pegawai*”, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.3, No. 2 (2014) hlm 2.

substansi makna dari fenomena tersebut. Pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Kantor urusan agama merupakan kelembagaan yang berada di bawah naungan Kementerian Agama RI yang melaksanakan tugas di atur oleh pemerintah. KUA ini merupakan salah satu kelembagaan yang bertugas untuk pencatatan nikah dan mengurus seluruh kelengkapan administrasi pernikahan. Di sini karyawan dapat mengembangkan kelebihannya sesuai dengan potensi yang dimiliki secara efektif.<sup>6</sup>

Alasan memilih objek penelitian ini adalah agar dapat mengetahui kendala apa saja yang ada di Kantor Urusan Agama Buduran dalam melakukan komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh KUA Buduran di dalam mengatasi permasalahan. Setiap organisasi memiliki permasalahan yang berbeda, bisa dari segi internal ataupun eksternal. Oleh karena itu suatu organisasi harus bisa mencari jalan keluar agar dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Dikarenakan

---

<sup>6</sup> Almuttaqin, “*Sistem Informasi pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall ( Study Kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau-Duri)*”, Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi Vol.2, No.2 (2016) hlm 52.

komunikasi jembatan untuk berbagai aspek kesamaan dalam tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan.

Didalam penelitian terdahulu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Neng Anita Setiawati dan Endang Supardi menggunakan metode deskriptif verikatif dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang telah disebar, yang hasilnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik memiliki keeratan hubungan antar variabel yang kuat dan tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rilfayanti Thomassawa menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara memberikan gambaran kepada objek tentang apa saja yang ada hubungannya dengan penelitian kemudian di analisa untuk menemukan pemecahan masalah yang dihadapi, hasil dari penelitian ini diketahui bahwa komunikasi vertikal dan horizontal pada objek kurang baik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ismaniyah menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara secara mendalam terhadap informan serta dokumentasi yang diperoleh melalui *purposive sampling* untuk mengukur validitas data. Hasil dari penelitian ini komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam objek terjalin baik dan harmonis. Dari sini dapat disimpulkan

bahwasannya didalam penelitian terdahulu rata-rata antara peneliti dengan objek yang digunakan memiliki hubungan interpersonal tergantung objek sasarannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, di sini pemimpin sangat berpengaruh besar bagi karyawan dalam mencapai tujuan bersama. Adanya permasalahan – permasalahan yang terjadi di dalamnya tidak membuat organisasi tersebut selesai begitu saja, tetapi adanya semangat dan strategi yang di lakukan dalam memecahkan masalah dari pemimpin serta karyawan dalam mengatasi permasalahan tersebut membuat permasalahan cepat selesai dan dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Atas dasar hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait bagaimana komunikasi interpersonal yang ada di KUA Buduran dengan judul “ *Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo* ”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo ?
2. Apa kendala komunikasi interpersonal dalam Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Dapat mengetahui komunikasi interpersonal yang baik antar pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja di kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo
2. Untuk mengetahui kendala komunikasi interpersonal yang ada di Kantor Urusan Agama Buduran sidoarjo

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap penelitian yang dilakukan bisa memberikan manfaat. Manfaat tersebut, yaitu :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Kegiatan penelitian ini dapat dijadikan pengalaman oleh peneliti dalam meningkatkan kemampuan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan berlangsung. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi contoh dalam tugas bagaimana cara menjalin komunikasi interpersonal yang baik dalam meningkatkan strategi kinerja di dalam organisasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

**a. Manfaat untuk peneliti :** hasil penelitian ini bisa digunakan syarat untuk kelulusan, bukan hanya itu penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan



wawasan, ketrampilan, serta pengalaman tersendiri bagi peneliti untuk berkomunikasi secara interpersonal.

**b. Manfaat bagi pimpinan dan karyawan KUA Buduran Sidoarjo :** hasil penelitian ini bisa di jadikan bahan acuan bagi organisasi untuk memberi tahu kepada orang yang ada di dalam organisasi tersebut mengenai strategi komunikasi interpersonal yang baik dalam meningkatkan kinerja karyawan

**c. Manfaat bagi masyarakat :** hasil penelitian ini di harapkan bisa di jadikan wawasan bagi para pembaca serta bisa di jadikan referensi bagi peneliti lainnya. Selain itu peneilitian ini bisa menjadikan masyarakat paham akan komunikasi interpersonal yang baik.

## **E. DEFINISI KONSEP**

### **a. Definisi Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang fundamental di dalam kehidupan manusia. Kata —komunikasi‖ berasal dari bahasa inggris —communication‖ yang mempunyai kata dari bahasa latin —communicare‖ (Weekly, 1967: 338). Menurut Wilbur Scharm mengatakan bahwa komunikasi merupakan persamaan arti

dari komunikator dan komunikan. Komunikasi mencakup lebih luas dalam penyampaian pesan di mana kelembagaan tersebut berusaha mengubah perilaku penerima pesan dan informasi.<sup>7</sup>

### **b. Definisi Interpersonal**

Interpersonal atau biasa dikatakan anatr pribadi merupakan pengiriman suatu pesan dari seseorang dan akan diterima kembali oleh yang lain dengan adanya umpan balik. Interpersonal dalam lingkup organisasi, seperti di dalam kelembagaan ini membutuhkan sebuah proses untuk mencapai kinerja yang di inginkan, karena dengan itu akan memberikan informasi secara cepat, dan gagasan yang lebih jelas. Interpersonal sangat di butuhkan untuk memelihara hubungan yang baik sesama karyawan maupun bawahan, dan atasan.<sup>8</sup>

### **c. Definisi Pimpinan**

<sup>7</sup> Sari dkk, “*Komunikasi Dan Media Sosial*”, Jurnal Komunikasi Dan Media Sosial, t.t, hlm 10.

<sup>8</sup> Bahri, “*Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam*”, (JISA) Vol.1, No.1 (Juli 2018) hlm 130.

Pimpinan merupakan proses pengaruh sosial pada seseorang untuk mendapatkan bantuan dan dukungan dari orang lain dalam mencapai tugas umum. Karena di dalam realitas modern, juga di kenal sebagai pemimpin yang memiliki kharismatik, yang artinya memiliki kesetiaan dan tanggung jawab, dukungan dari pengikutnya. Konsep dari kepemimpinan memiliki dua uraian, kekuasaan politik dan tugas yang di bebaskan oleh Allah SWT kepada manusia. Sesuai dengan surah Al - Baqarah ayat 31 yang artinya " Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama - nama (benda) seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat lalu berfirman : "Sebutkanlah Kepada-Ku nama benda-benda itu jika kamu memang orang-orang yang benar!".<sup>9</sup>

#### **d. Definisi Kinerja Karyawan**

Menurut Bernardin dan Russel Kinerja merupakan catatan tentang hasil yang di peroleh

---

<sup>9</sup> Apriani, "*Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pimpinan Dengan Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) di PT. Sagami Indonesia*", Jurnal Mantik Vol.3, No.2 (2019) hlm 12.

dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu Bernardin dan. Secara umum kinerja ( performance ) dapat di artikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan kinerja karyawan adalah ukuran dari seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada sebuah perusahaan tempatnya bekerja. Menurut Bernardin kinerja karyawan dapat di ukur melalui elemen kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.<sup>10</sup>

#### **e. Definisi Kendala**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kendala merupakan halangan rintangan dan adanya suatu keadaan yang dapat menghalangi, mencegah, serta membatasi pencapaian sasarannya. Menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya didalam bukunya kamus bahasa indonesia, kendala merupakan

---

<sup>10</sup> Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *“Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara”*, Communication Journal Vol.3, No.1 ( Mei 2020) hlm 15.

hambatan atau suatu hal yang membatasi dalam mencapai tujuan tersebut. Dari keduanya disimpulkan bahwasannya kendala merupakan suatu keadaan yang membatasi atau menghalangi suatu tujuan tertentu.<sup>11</sup>

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Peneliti membagikan sistematika penulisan ini dengan lima bagian, antara lain.

### **1. Pertama (BAB I)**

Pada bagian ini berisi pendahuluan, dimana yang akan menjelaskan mengenai pembahasan ditahap awal, untuk pembahasan yang lebih lanjut di bab berikutnya, didalamnya berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian teori, dan sistematika pembahasan.

### **2. Kedua (BAB II)**

Pada bagian ini berisikan kajian teori, yang di mana penjelasan tersebut akan dijadikan sebagai bahan acuan untuk melakukan wawancara, pada bagian ini didalamnya berisikan kerangka teori, kajian teoritik

---

<sup>11</sup> Ni Komang Sutriyanti, dkk, “Mengidentifikasi Kendala dan Upaya Guru dalam Mempertahankan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Hindu Pada Masa Pandemi di Kota Denpasar”, Jurnal Penjaminan Mutu Vol.8, No.1 ( Februari 2022) hlm 56.

menurut perspektif islam, dan penelitian terdahulu yang relevan.

### 3. Ketiga (BAB III)

Bagian ini merupakan metode penelitian. Berisi penjelasan bagaimana metode dan teknik yang akan dilakukan dalam melaksanakan penulisan skripsi ini dengan rinci. Didalam bagian ini membahas tentang pendekatan, jenis penelitian, lokasi, jenis sumber data, teknik pengumpulan, validitas, analisis, dan yang terakhir adalah tahapan penelitian.

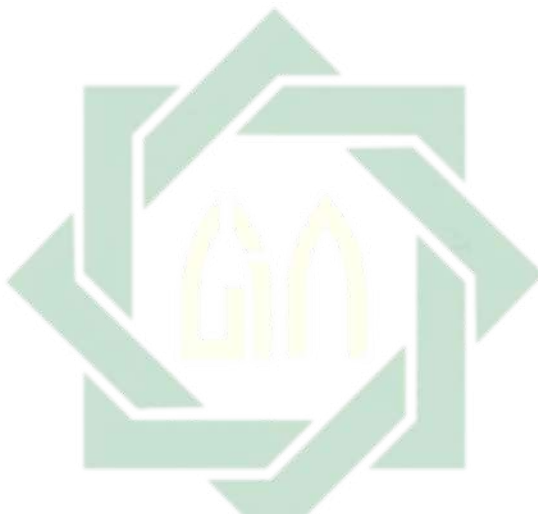
### 4. Keempat (BAB IV)

Bagian ini merupakan hasil penelitian. Dibagian ini adalah yang paling penting didalam sebuah penelitian yang dilakukan. Di mana pada bagian ini di dalamnya berisi jawaban atas rumusan masalah yang telah di tentukan. Pada bagian ini menjelaskan keseluruhan hasil dari penelitian peneliti dari awal hingga akhir. Di mana pada hasil penelitian berisi tentang gambaran umum dari objek penelitian, penyajian data, dan analisis data.

### 5. Terakhir (BAB V)

Bagian kelima merupakan penutup dari penelitian ini, yang mana di dalamnya berisikan rangkuman dari semua jawaban. Pada bagian terakhir ini

terdiri dari kesimpulan, saran, rekomendasi, dan keterbatasan.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. KERANGKA TEORI**

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

###### **a. Definisi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai kemampuan untuk menghubungkan manusia sebagai bentuk komunikasi verbal. Komunikasi interpersonal digunakan untuk membangun hubungan dengan orang lain dalam berbagai situasi. Gestur seperti kontak mata, gerakan tubuh, dan gerakan tangan juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Berne dalam Ramaraja, menyatakan bahwa bahasa yang di gunakan dalam proses komunikasi interpersonal dapat menjelaskan pola komunikasi, manajemen, kepribadian, dan perilaku. Komunikasi verbal adalah pusat hubungan sosial antara manusia dan merupakan bagian dari penelitian psikoanalitik.

Komunikasi antarpribadi dapat dibagi menjadi tiga kategori. Partisipasi, kendali dan



keterikatan. Partisipasi adalah kebutuhan untuk memelihara hubungan yang memuaskan dengan orang lain, partisipasi yang tepat, dan rasa memiliki. Kontrol adalah manifestasi lain dari kebutuhan untuk mempengaruhi dan menunjukkan kehadiran kekuatan, yang terakhir adalah keterikatan, menyiratkan kebutuhan akan persahabatan, kedekatan, dan cinta. Mengenali kebutuhan pribadi orang membantu kita lebih memahami perilaku komunikasi mereka.

Robin et al. telah dinyatakan bahwa ada enam alasan utama mengapa individu terlibat dalam komunikasi interpersonal. Kontrol, kelekatan, inclusion (keterlibatan), relaksasi, melarikan diri dan kesenangan. Kontrol, keterlibatan, dan kelekatan merupakan dorongan utama yang dapat memenuhi kebutuhan ego, hubungan sosial dan kebutuhan akan rasa aman. Jauhi hal-hal yang dapat mengurangi stres, dan biarkan kegembiraan memotivasi dan mendorong pada diri sendiri. Dalam

komunikasi pribadi sehari-hari, individu dapat mengembangkan banyak dimensi sosio-



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

emosional seperti: Adanya keterlibatan yang lebih kuat dengan lawan bicara, yang dapat menimbulkan kepuasan dalam hubungan sosial, penggunaan pengendalian diri sebagai bagian dari upaya untuk mencapai kondisi lingkungan sesuai dengan nilai dan aturan yang telah ditetapkan, dan terciptanya rasa keakraban. Komunikasi interpersonal yang efektif memiliki dampak positif terhadap lingkungan dan mengurangi gesekan dengan aturan formal yang dianut oleh individu lain..<sup>12</sup>

### **b. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal berorientasi pada tindakan dan perilaku diarahkan pada tujuan tertentu. Komunikasi antarpribadi melayani berbagai tujuan, antara lain :

- a. Mengungkapkan keprihatinan kepada orang lain

---

<sup>12</sup> Indah yasminum Suhati dkk, “*Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa UM*”, Jurnal UM, t.t (2020), hlm 79-82.

Salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian untuk yang lainnya.

b. Temukan dirimu sendiri

Dengan kata lain, orang ingin tahu, ingin tahu, dan terlibat dalam komunikasi interpersonal.

Mengenali karakteristik individu berdasarkan informasi dari orang lain. c. Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal memiliki peluang untuk membuat perbedaan Informasi dari pihak lain, termasuk informasi material dan faktual.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan terbesar setiap orang adalah membangun dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan perilaku

Komunikasi interpersonal adalah proses dimana seseorang menyampaikan pesan, untuk menyampaikan atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain secara langsung atau tidak langsung (menggunakan media).

f. Mencari kesenangan atau hanya menghabiskan waktu

Terkadang seseorang melakukan komunikasi interpersonal hanya untuk mencarinya kesenangan atau hiburan.

g. Menghilangkan kerugian kesalahpahaman  
Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian karena miskomunikasi

(salah paham) dan salah paham (salah paham) antara dua orang Pengirim dan penerima pesan.

h. Pendampingan

Psikiater, psikolog, dan terapis menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional untuk membimbing klien.<sup>13</sup>

### **c. Kendala Komunikasi Interpersonal**

Beberapa orang memiliki kesulitan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain, seperti komunikasi di dalam sekolah, kuliah, dunia kerja yang berpotensi besar menjadi penyebab adanya kesulitan komunikasi dengan

---

<sup>13</sup> Pontoh, P Widya "Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak", *Journal Acta Diurna* 1, no. 1 (2013) hlm 3.

timbulnya kecemasan, yaitu timbul rasa takut yang berlebihan dan takut menerima pendapat negatif dari orang lain.

Rakhmat mengatakan apabila ada seseorang merasa rendah diri, maka akan mengalami kesusahan dalam berkomunikasi pada orang yang dihormatinya dan mereka akan takut berbicara di depan umum dikarena dia merasa kurang percaya diri. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Heider bahwasannya setiap orang memiliki kemampuan untuk komunikasi tersendiri, bukan hanya di tentukan lewat fisik maupun ketrampilan saja, akan tetapi juga dipengaruhi oleh kepercayaan diri sendiri<sup>14</sup>

Tiga aspek yang termasuk dalam hambatan komunikasi interpersonal, yaitu :

- a. Hambatan mekanik, masalah ini di sebabkan adanya gangguan komunikasi

14

---

Purnamaningsih, "Kepercayaan diri Dan kecemasan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa", Jurnal Psikologi Vol.2, No. 2 (2003) hlm 68.

yang kurang jelas dan tidak dapat di pahami.

b. Hambatan semantik, masalah yang terjadi dikarenakan adanya gangguan komunikator karena mereka salah persepsi.

c. Hambatan manusiawi, masalah yang terjadi dalam proses komunikasi dan permasalahan tersebut datang dari diri sendiri. Biasanya terjadi karena faktor emosi, dan ber prasangka buruk atas ketidak mampuannya dalam melaksanakan tugas.<sup>15</sup>

## 2. Kepemimpinan

### a. Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan unsur keberhasilan suatu organisasi lembaga untuk perubahan yang akan mendatang. Kepemimpinan (*leadership*) yang ditugaskan oleh pemimpin untuk memahami tugas karyawan

---

<sup>15</sup> Putra, "Peranan Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dan Anak dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah Di SMA Negeri 3 samarinda kelas XII", E Journal Ilkom Fisip Unmul Vol.1, t.t (2013) hlm 40.

serta aktivitas dalam melaksanakan suatu kepemimpinan tersebut. Menurut Robbert D Stuart pemimpin merupakan seseorang yang bisa untuk di andalkan, karena pimpinan ini memiliki kemampuan yang lebih daripada bawahan untuk membelajari, mempengaruhi, dan menentukan bawahan sesuai dengan tujuan organisasi lembaga.

Kepemimpinan disini terdapat 2 tipe, antara lain :

1. Fungsi menjalankan tugas Berperan sebagai melakukan fungsi sesuai dengan tujuan, yaitu dengan cara :

- Kegiatan berinisiatif, seperti memecahkan sebuah masalah, memberikan gagasan dan lainnya
- Menggali informasi, seperti mencari tahu atau beberapa informasi yang dibutuhkan
- Menunjukkan informasi dengan pengalaman pribadi
- Mencari tahu sumber kesulitan, serta selanjutnya yang harus dilakukan adalah



menerobos rintangan yang akan dihadapi demi tercapainya tujuan.

2. Fungsi pemeliharaan di dalam ini kebaikan serta pemeliharaan untuk pengembangan kelangsungannya, yaitu :

- Memiliki sikap yang baik, serta peduli sesama yang lain, dan dapat menerima kritikan
- Berusaha untuk mencari waktu luang dengan mengobrol, karena hal tersebut memiliki kesempatan orang lain untuk berbicara dan mendengarkan.
- Mengikuti keputusan kelompok, dan bisa menerima ide lawannya dalam berdiskusi.
- Menuntaskan adanya perbedaan dan menjadi seseorang sebagai pemecah masalah

### **b. Konsep kepemimpinan**

Definisi dan Konsep Kepemimpinan yang berbeda di temukan dalam berbagai bahan perpustakaan yang berbeda. Arti Fokus Richard L. Duff mendefinisikan mengemudi adalah efek

terkait antara pemimpin dan pengikut. Gibson kemudian berkata: Kepemimpinan itu merupakan usaha menggunakan efek untuk memotivasi seseorang yang mencapai tujuan. Ken kutipan Blanchard oleh Marceline caroselli menyatakan bahwa kuncinya adalah mengemudi hari ini jika itu "Efek" bukan "Kekuatan". Para pemimpin mengatakan mereka tahu caranya mempengaruhi dan membujuk orang untuk mendapatkan pekerjaan mereka membutuhkannya waktu panjang.

Kepemimpinan lebih populer dengan adanya kepemimpinan perubahan. Richard L. Daff menjelaskan konsep kepemimpinan di dalam definisi —kepemimpinan adalah merupakan suatu pengaruh hubungan antara pimpinan dan pengikut (followers) yang bermaksud pada perubahan dan hasil nyata yang mencerminkan tujuan bersama. Tujuh unsur yang ada di dalam kepemimpinan antara lain : pemimpin, pengaruh, maksud dan tujuan bersama, perubahan serta tanggung jawab pribadi.

Dari beberapa elemen di atas, dapat di simpulkan bahwasannya pimpinan dan bawahan sebenarnya memiliki tugas yang tidak jauh berbeda, karena keduanya memberi pengaruh dalam mencapai perubahan. Dari keduanya perbedaannya pada peran pimpinan dan bawahan.<sup>16</sup>

### **c. Tujuan Kepemimpinan**

Komunikasi interpersonal berorientasi pada tindakan dan perilaku di arahkan pada tujuan tertentu. Komunikasi antarpribadi melayani berbagai tujuan. beberapa dari mereka terdaftar di bawah ini.

a. Mengungkapkan keprihatinan kepada orang lain

Salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian untuk yang lainnya.

b. Temukan dirimu sendiri

16

---

Kahar, *“Konsep Kepemimpinan dalam Perubahan Organisasi (Organizational Change) pada Perpustakaan Perguruan Tinggi”*, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi Vol.4, No. 1 (2008) hlm 23–24.

Dengan kata lain, orang ingin tahu, dan terlibat dalam komunikasi interpersonal serta mengenali karakteristik individu berdasarkan informasi dari orang lain.

c. Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal memiliki peluang untuk membuat perbedaan informasi dari pihak lain, termasuk informasi material dan faktual.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan terbesar setiap orang adalah membangun dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan perilaku

Komunikasi interpersonal adalah proses dimana seseorang menyampaikan pesan untuk menyampaikan atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain secara langsung atau tidak langsung (menggunakan media).

f. Mencari kesenangan di luar

Beberapa orang menggunakan komunikasi ini untuk menemukan diri mereka sendiri dengan kesenangan

g. Menghilangkan kesalahpahaman

Adanya komunikasi ini dapat mencegah adanya kesalah pahaman antara pengirim dan penerima pesan

h. Pendampingan

Psikiater, psikolog, dan terapis berkomunikasi dengan cara komunikasi interpersonal di setiap kegiatannya profesional untuk membimbing klien.<sup>17</sup>

#### **d. Fungsi Kepemimpinan**

Untuk tercapainya suatu kepemimpinan yang efektif, seorang pemimpin harus bekerja sesuai dengan fungsi dari kelembagaan tersebut. Karena fungsi ini secara tidak langsung berhubungan dengan kehidupan sosial, dan masing-masing karyawan harus memiliki pimpinan, jadi di setiap kubu harus ada pimpinan tersendiri. Pendapat Reza secara operasional ada 5 fungsi pokok kepemimpinan antara lain:

1. Fungsi Instruktif

---

<sup>17</sup> Pontoh, P Widya “Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam meningkatkan Pengetahuan Anak”, .Journal Acta Diurna Vol.1, No. 1 (2013) hlm 3.

Sebagai komunikasi dalam menentukan sebuah perintah, cara pengerjaannya sampai hasil akhir yang kemudian di laporkan agar suatu keputusan dapat di wujudkan.

## 2. Fungsi Konsultatif

Fungsi ini digunakan oleh pemimpin untuk komunikasi dua arah, seorang pemimpin memiliki hak untuk memutuskan dan mempertimbangkan dengan bawahan

## 3. Fungsi Partisipasi

Disini seorang pimpinan berusaha untuk mengontrol bawahannya dalam mengambil suatu keputusan di setiap melakukan kegiatan, setiap karyawan tergantung pada posisinya, dan setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama dan posisi masing-masing dalam melaksanakan suatu kegiatan.

## 4. Fungsi Delegasi

Dalam menjalankan fungsi pendelegasian, pemimpin memberikan wewenang yang di delegasikan untuk mengambil keputusan. Fungsi pendelegasian sebenarnya adalah kepercayaan pemimpin kepada mereka

yang di delegasikan dengan melaksanakan wewenang secara bertanggung jawab. Fungsi ini harus di laksanakan dengan baik, karena berguna untuk perkembangan suatu kelembagaan tidak hanya untuk pimpinan saja, tetapi karyawan juga. 5. Fungsi Pengendalian

Fungsi pengendalian ini mengasumsikan adanya pimpinan yang efektif harus memiliki usaha untuk memastikan bahwa kegiatan para anggotanya diatur dengan cara yang ditentukan oleh koordinasi yang efektif untuk mencapai tujuan ini dengan sebaik-baiknya. Dalam menjalankan fungsi ini, pemimpin dapat mencapai melalui kegiatan mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi.

Fungsi kepemimpinan adalah memberi pengaruh dan memotivasi pegawai untuk melakukan yang terbaik, mereka bisa melalui semangat kerja yang tinggi dan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini terkait dengan fungsi kepemimpinan mengkoordinasikan hubungan antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Selanjutnya, fungsi pemimpin

menurut Yuki adalah mempengaruhi dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mencapai suatu organisasi yang terarah pada pencapaian tujuan yang tepat.<sup>18</sup>

### **3. Kinerja Karyawan**

#### **a. Definisi Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil yang telah di capai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dengan adanya target yang telah di tentukan perlu di tetapkan kembali dengan adanya penilaian, dengan adanya penilaian tersebut bisa menjadi umpan balik

#### **b. Teori Kinerja Karyawan**

Sebuah kelembagaan organisasi harus bertindak dalam menghadapi persaingan di era global agar lebih efisien dan efektif. Alasan meningkatnya persaingan organisasi harus mampu menjadi lebih kompetitif, menjaga kelangsungan hidup organisasi. Sebuah organisasi menyatukan orang-orang yang biasa

---

18

Lano, “*Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai*”, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.4, No.1 (2015) hlm 75.



disebut karyawan atau sumber daya manusia untuk melaksanakan kegiatan organisasi. Karyawan adalah faktor terpenting dalam menentukan kemajuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, karyawan bergantung pada kebutuhan organisasi, karena semua organisasi akan berusaha dalam peningkatan kinerja karyawan supaya tujuan tercapai. Kemampuan karyawan tercermin dalam kinerja bisnis performa optimal.<sup>19</sup>

### **c. Evaluasi Kinerja Karyawan**

Evaluasi kinerja merupakan salah satu mengevaluasi dari sebuah organisasi guna untuk mengetahui nilai kerja karyawan dalam satu periode yang telah di tetapkan, biasanya di lakukan dengan membandingkan kinerjanya dengan standart yang telah di sepakati di awal. Evaluasi kinerja mengacu pada yang di gunakan untuk menilai, mengukur yang tentunya berkaitan dengan pekerjaan. Evaluasi kinerja

---

<sup>19</sup>Novia Ruth Silaen dkk, —*Kinerja Karyawan*ll (Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung, 2021) hlm 2 & 29.

menurut Ivan Cevih mempunyai tujuan antara lain:

a. Pengembangan

Diperlukan bagi bawahan yang membutuhkan bimbingan, dengan cara ditraining, atau bisa dengan konseling secara langsung dengan pimpinan terkait kinerjanya.

b. Pemberian reward

Biasanya di berikan kepada pegawai terbaik, yang di mana selama bekerja dia memiliki kinerja yang baik daripada pegawai lainnya. Reward biasanya berupa kenaikan gaji, insentif, dan lain sebagainya.

c. Motivasi

Sesuai dengan namanya, yang memiliki kegunaan untuk memotivasi bawahan, agar mereka memiliki rasa percaya diri dalam melaksanakan pekerjaannya.

d. Perencanaan SDM

Memiliki manfaat untuk mengembangkan suatu keahlian serta ketrampilan dalam merencanakan sumber daya manusia.

e. Kompensasi

Memberikan seputar informasi yang berguna untuk menentukan apa yang akan diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik atau yang kurang baik.

f. Komunikasi

Evaluasi adalah dasar komunikasi untuk berkelanjutan antara pimpinan dan bawahan dalam kinerja pegawai.<sup>20</sup>

#### 4. Kendala

Kendala dapat diartikan sebagai rintangan yang dimana dibatasi dan dihalangi untuk mencapai tujuan sarannya. Kendala yang biasanya timbul dalam sebuah perusahaan adalah kurangnya ekspresi mimik wajah seseorang

<sup>20</sup>Ma'ruf Abdullah, —*Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*l, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014) hlm 20-21.

dalam melakukan suatu komunikasi dengan orang lain. Selain itu terjadinya insecure juga merupakan salah satu kendala yang sebagian besar dirasakan oleh setiap orang. Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan tentang adanya dua kendala tersebut, antara lain :

- Kurangnya Ekspresi

Ekspresi merupakan bagian penting dalam berkomunikasi, dengan menunjukkan ekspresi kita kepada lawan bicara dapat menunjukkan keadaan kita apakah sedang sedih, senang, atau marah. Seseorang yang tidak memiliki ekspresi terlihat bahwa orang yang ada disekitarnya tidak penting, dan hal itu akan mengakibatkan perasaan yang ada didalam dirinya hilang, karena biasanya sebagian orang akan senang melihat ekspresi dengan tersenyum atau tertawa, dengan itu dapat merubah mood yang awalnya buruk menjadi lebih baik lagi.

- Insecure

Merupakan rasa cemas yang dimiliki oleh seseorang, dimana didalam dirinya timbul rasa kurang percaya diri sehingga mereka merasa bahwa dirinya sendiri tidak aman. Rasa insecure ini merupakan suatu hal yang dikatakan normal terjadi.

## 5. Kantor Urusan Agama

### a. Definisi Kantor Urusan Agama

Kantor urusan agama merupakan lembaga yang berada di bawah naungan Kemenag Indonesia serta menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan pemerintah. Terlepas dari Undang-Undang perkawinan atau peraturan dari menteri agama, KUA ini merupakan salah satu lembaga pencatatan perkawinan yang bertanggung jawab untuk mendaftarkan dan mengurus penyelesaian pengurusan perkawinan. KUA merupakan sebuah organisasi yang ingin mengembangkan kompetensi staf administrasinya secara efektif dan akurat serta relevansi di bidang pengolahan data dan

pelayanan administrasi, khususnya dalam pencatatan pernikahan.<sup>21</sup>

b. Tugas dan Fungsi

Di dasari dari keputusan Menteri Agama No. 517 tahun 2001 adanya penataan organisasi di KUA, yang di mana memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas yang ada di Kemenag khususnya di bagian KUA. Dalam menjalankan tugasnya, maka KUA menjalankan fungsi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan stastistik dan dokumentasi
2. Menyelenggarakan surat menyurat serta urusan rumah tangga KUA yang ada di kecamatan, membina masjid supaya lebih berkembang dengan menjalankan adanya zakat, wakaf, dan ibadah lainnya.

c. Unit Kerja

---

<sup>21</sup> Almuttaqin, “*Sistem Infomasi pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall (Study Kasus : KUA Mandau-Duri)*”, Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi Vol.2, No. 2 (2016): hlm 4.

Unit usaha kerja yang di miliki oleh Kantor Urusan Agama Buduran bukan hanya mencatat perkawinan, tetapi juga menyelenggarakan pelayanan keagamaan. Adanya program revitalisasi KUA, di harapkan masyarakat tidak lagi memandang peran KUA hanya sebagai pelayanan pencatatan, KUA juga berperan dalam kerukunan umat beragama secara internal dan eksternal.

## **B. MENURUT PERSPEKTIF ISLAM**

### **1) Komunikasi Menurut Perspektif Islam**

Didalam perspektif islam, komunikasi selain mewujudkan hubungan secara vertikal dengan Allah, juga menegakkan secara horizontal kepada manusia. Komunikasi dengan Allah seperti halnya dapat tercerminkan melalui ibadah fardhu seperti shalat, puasa, zakat, dan haji yang memiliki tujuan untuk membentuk ketakwaan kita. Apabila sesama manusia dapat terwujud melalui penekana hubungan sosial atau muamalah, dapat tercermin dalam kehidupan manusia, seperti budaya, sosial, politik, seni, ekonomi dan sebagainya.

Didalam berbagai literatur mengenai komunikasi islam dapat ditemukan ada enam jenis gaya pembicaraan yang mana dikategorikan sebagai kaidah, atau prinsip etika komunikasi islam. Yakni sebagai berikut.

a. Qaulan Sadidan

Dapat diartikan sebagai ucapan atau perkataan yang benar dari segi substansi, komunikasi islam disini menyampaikan kebenaran, faktual, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta yang ada.

b. Qaulan Baligha

Dapat diartikan dengan menggunakan kata yang efektif, tepat sasaran, dan langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit. Agar komunikasi ini dapat tepat sasaran, maka disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dengan bahasa yang mereka pakai.

c. Qaulan Ma'rufa



Perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, dan menggunakan sindirian serta tidak menyakitkan. d. Qaulan Karima

Perkataan yang mulia dengan rasa hormat dan mengagungkan dan bertatakrama. Harus digunakan saat berkomunikasi dengan kedua orangtua atau orang yang harus di hormati.

Komunikasi yang dimaksud secara islami adalah komunikasi berakhlak al-karimah atau beretika komunikasi yang bersumber kepada Al-Qur'an dan Hadist. Didalam Al-Qur'an menemukan contoh bagaimana Allah selalu berkomunikasi dengan hamba-Nya melalui wahyu. Allah memberikan kebebasan kepada Rasulullah untuk meredaksi wahyu-Nya melalui matan hadits, baik itu bersifat *Qouliyah* (perkataan), *Fi'iliyah* (perbuatan), dan *Taqrir* (persetujuan).

Penerapan komunikasi islam terdapat didalam ayat Al-Qur'an sebagai berikut.

وَرَفَعْنَا فَوْقَهُمُ الطُّورَ بِمِيثَاقِهِمْ وَقُلْنَا لَهُمْ ادْخُلُوا الْبَابَ  
 سُجَّدًا وَقُلْنَا لَهُمْ لَا تَعْدُوا فِي السَّبْتِ وَأَخَذْنَا مِنْهُمْ مِيثَاقًا غَلِيظًا ﴿١٥٤﴾

Dan telah Kami angkat ke atas (kepala) mereka bukit Thursina untuk (menerima) perjanjian (yang telah Kami ambil dari) mereka. Dan kami perintahkan kepada mereka: "Masuklah pintu gerbang itu sambil bersujud", dan Kami perintahkan (pula) kepada mereka: "Janganlah kamu melanggar peraturan mengenai hari Sabtu", dan Kami telah mengambil dari mereka perjanjian yang kokoh. ( Q. S An-Nisa ayat 154).

Komunikasi Rasulullah SAW sudah terkumpul didalam ribuan hadits yang menjadi penguat dan penjelas sebagai petunjuk bagi kehidupan umat manusia. Karena didalamnya ditemukan prinsip etika komunikasi bagaimana Rasulullah mengajarkan berkomunikasi kepada kita.

Sebagai contoh komunikasi yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW adalah yang

pertama, *qulil haqqa walaukana murrān* (katakanlah apa yang benar walaupun pahit rasanya). Kedua, *falyakul khairan au liyasmut* (katakanlah bila benar kalau tidak bisa, diamlah). Ketiga, *laa takul qabla tafakkur* (janganlah berbicara sebelum berpikir terlebih dahulu). Keempat, Nabi menganjurkan berbicara yang baik-baik saja, sebagaimana yang diriwayatkan oleh Ibnu Abi Dunya, “Sebutkanlah apa-apa yang baik mengenai sahabatmu yang tidak hadir dalam pertemuan, terutama hal-hal yang kamu sukai terhadap sahabatmu itu sebagaimana sahabatmu menyampaikan kebaikan dirimu pada saat kamu tidak hadir”. Kelima, selanjutnya Nabi SAW berpesan, “*Sesungguhnya Allah tidak suka kepada orang, yaitu mereka yang menjungkirkan-balikkan fakta dengan lidahnya seperti seekor sapi yang mengunyah-ngunyah rumput dengan lidahnya*”.

22

## 2) Kepemimpinan Menurut Perspektif Islam

---

<sup>22</sup> Sinaulan, “Komunikasi Terapeutik dalam Perspektif Islam.”, Jurnal Komunikasi Islam Vol.6, No.1 (2017) hlm 132-133.

Kepemimpinan merupakan fitrah seorang manusia dalam membentuk sebuah kelembagaan atau organisasi lainnya. Dan di dalam sebuah organisasi tentunya membutuhkan yang namanya pemimpin. Pemimpin dapat di artikan orang yang di pilih dan di jadikan contoh, serta memiliki visi dan tujuan dalam mengembangkan sebuah organisasi tersebut. Di dalam al-Qur'an kepemimpinan dapat di sebutkan dengan berbagai macam, seperti : Khalifah, Imam, dan Uli al-Amri.

Khalifah di dalam al-wur'an di sebutkan sebanyak 127 kali yang memberi makna menggantikan, pengganti/pewaris, dan meninggalkan. Adapun ayat yang menunjukkan istilah khalifah, sebagai berikut :

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, —Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.‖ Mereka berkata, —Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak

dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu? Dia berfirman, —Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui‘. ( Q.S. Al- Baqarah 2:30)

Hai Daud, sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, karena ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari perhitungan. (Q.S Shad : 26)

Dari dua ayat di atas tertera jelas, bahwa konsep khalifah berlaku dalam memimpin umat, hal tersebut dapat di lihat dari di angkatnya Nabi daud sebagai khalifah, di mana memiliki syarat tidak membuat kerusakan di muka bumi ini,

memutuskan perkara dengan yang adil tidak menuruti hawa nafsunya, dan Allah memberi ancaman kepada khalifah yang tidak melaksanakan perintah Allah tersebut.

Imam di dalam al-Qur'an terulang sebanyak 7 kali, di mana kata imam ini memiliki arti nabi, pedoman, jalan lurus, pemimpin, kitab/buku. Kata imam yang terdapat pada surah Al- Anbiya : 73 dan Al-Qashash : 4 atas memiliki syarat memerintahkan kepada kebaikan dan melaksanakannya, dan penjelasan aspek menolong yang lemah sebagaimana yang di anjurkan oleh Allah.

Ulu al-Amri di terjemahkan oleh Nazwar Syamsu sebagai *functionaries* yaitu orang yang di beri tugas untuk menjalankan fungsinya di dalam suatu organisasi. Hal menarik dalam kata ini adalah memiliki kearagaman pengertian, di dalam Al-Qur'an terulang sebanyak 257 kali, sedangkan kata *amr* sendiri terulang sebanyak 176 kali dengan arti yang berbeda-beda. Kata *amr* dapat di artikan sebagai perintah, urusan, keputusan, [perkara, tugas, kewajiban, dan lain

sebagianya. Ayat yang menunjukkan makna uli al-amri di dalam al-Qur'an hanya di sebut dua kali didalam surah An-Nisa ayat 59 dan An-Nisa ayat 83. Dari penjelasan kedua ayat tersebut menunjukkan yang di maksud uli al-Amri merupakan mereka yang mengurus segala urusan, dan mereka merupakan orang yang harus di taati setelah taal terhadp perintah Alllah dan Rasul.

Dari sini bisa di tarik kesimpulan bahwa kepemimpinan merupakan unsur di dalam hidup yang tidak dapat di hindari, karena sudah merupakan fitrah manusia untuk selalu ada dalam fase ini. Sedangkan pimpinan merupakan orang yang memiliki visi dan tujuan, memiliki prinsip kepemimpinan seperti : amanah, syura, adil, dan amr bi al-ma'ruf wa nahy \_an al- munkar.<sup>23</sup>

### 3) Kinerja Karyawan Menurut Perspektif Islam

Kualitas kerja merupakan konsep yang berbicara bagaimana kondisi yang ada di

<sup>23</sup> Har, "*Konsep Kepemimpinan dalam Perspektif Islam*", Institut Agama Islam Negeri Mataram Vol.19, No.1 (2014) hlm 23.

lingkungan pekerjaannya. Di dalam ajaran islam, bekerja memiliki artian untuk menggiring manusia supaya melaksanakan apa yang diperintahkan oleh Allah atas dirinya sendiri sebagai makhluknya. Firman Allah yang berbunyi: *"Dia yang menjadikan bumi untukmu dengan mudah kamu jalani, maka berjalanlah kamu beberapa penjurunya dan makanlah rezeki Allah, dan kepadaNya (kamu) ber bangkit"*. Didalam islam sangat tegas dan jelas dalam memaknai pekerjaan, Islam melarang bekerja apabila hanya diniatkan untuk menabung harta kekayaan tanpa berpedoman dengan agama. Penjelasan tersebut berhubungan dengan matlamat pekerjaan supaya terpenuhi adanya tuntutan membayar zakat yang menjadikan nadi untuk pembangunan ekonomi islam sebagai amalan mujahid. Dari penjelasan diatas islam berusaha untuk menciptakan penyatuan suatu integrasi antara kerja serta ibadah di dunia maupun di akhirat.



Pekerjaan di dalam islam merupakan suatu hak yang wajib dan di hubungkan dengan prinsip akhlak yang mulia, berkaitan dengan ibadah, dan tentunya mencari keridhoan Allah. Tujuan dari tersebut adalah agar mendapatkan peran dari mereka, dan mempertingkat ketinggian akhlak individu sehingga menghasilkn hubungan yang erat. Allah berfirman sebagai berikut.

—Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami berikan balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakanll (Al-Nahl; 97).<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Waldan, “*Quality Of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam*”, Al Hikmah Vol.12, No.1 (2018) hlm 42–44.

Didalam melakukan kinerja pasti memiliki hubungan dengan reward dan punishment. Konsep reward dalam Al-Qur'an jika dibandingkan dengan konsep motivasi pada umumnya berbeda, karena reward yang telah dijanjikan dalam Al-Qur'an tidak hanya materi, akan tetapi meliputi janji akan surga dan pahala, Reward didalam Al-Qur'an bentuknya dapat berupa pahala yang diberikan kepada Allah untuk balasan bagi orang yang mengerjakan amalan pekerjaan yang saleh, mematuhi seluruh perintah Allah. Bentuk dari reward bermacam-macam seperti :

a. Surga

Digambarkan sebagai tempat kembalinya orang yang berbakti dari golongan orang yang berbahagia di akhirat, yaitu orang yang beriman kepada Allah serta membenarkan para Rasul dan melakukan amalan shalih sesuai dengan syariat islam.

b. Dilancarkan Rezeki

Didalam Al-Qur'an rezeki berbagai macam bentuk, antara lain : hasil bumi, waktu

luang, hewan ternak, dan lainnya. Didalam surah Al-Isra ayat 30 dijelaskan bahwasannya Allah adalah sang pemberi rezeki, penyalur rezeki, dan pengambil rezeki.

#### c. Mendapatkan Pahala

Digambarkan sebagai balasan atas pekerjaan baik yang dilakukan manusia. Didalam surah Al Mulk ayat 12 menerangkan bahwasannya seberapa banyak pahala yang telah dijanjika oleh Allah seperti 10 kali lipat.

Punishment diartikan sebagai penderitaan yang diberikan secara sengaja kepada seseorang yang telah membuat kesalahan. Dalam islam punishment diartikan sebagai ancaman agar manusia takut terhadap hal hal yang sebelumnya sudah dilarang oleh Allah. Punishment ini timbul atas dasar emosi, dan bentuknya berupa siksa yang diberikan oleh Allah sebagai balasan bagi orang yang mengerjakan pekerjaan yang tidak baik atau mengabaikan perintah Allah. Bentuknya sebagai berikut. a. Neraka

Merupakan tinggalnya seseorang yang memiliki kinerja buruk dalam pandangan islam, dengan hal ini akan menanamkan agar manusia memiliki rasa takut atas perbuatan salah yang dilakukannya. Menurut Syaikh As-Sadiy, manusia didalam neraka tidaklah dihisab seperti manusia lain yang ditimbang baik dan buruknya. Apabila mereka tidak memiliki kebaikan, tetapi amal mereka dihitung kelak, dan mereka akan dihadapkan kepadanya dan mengakuinya serta dipermalukan. Seseorang yang memiliki keimanan sedikitpun, akan tetapi keburukannya lebih besar hingga mengalahkan kebaikannya, meskipun ia masuk neraka akan tetapi tidak kekal disana sebagaimana ditunjukkan di dalam Al-Quran dan As-sunnah.

#### b. Dosa

Merupakan bentuk konsekuensi yang dipikul oleh seseorang yang melanggar perintah Allah. Didalam surah An-Nahl ayat 24 ditafsirkan bahwasannya Allah memberitahukan tentang bagaimana kerasnya pendustaan orang musyrik terhadap ayat Allah. Apabila mereka

ditanya tentang Al-Qur'an dimana merupakan nikmat yang besar bagi manusia, maka menjawab dengan jawaban yang paling buruk, dan didalamnya terdapat pendustaan serta penghinaan.

### c. Bencana Alam

Didalam kisah Nabi apabila umatnya tidak beriman kepada Allah, maka akan ditimpa siksa berbentuk bencana alam seperti halnya yang menimpa pada kaum Nabi Nuh AS. Allah menyesuaikan tuntutan yang dianugerahkan kepada para Rasul-Nya sesuai dengan tingkat kedewasaan berfikir umat mereka.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

### C. PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Neng Anita Setiawati dan Endang Supardi	Kontribusi Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidik	<p>Penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif untuk menjawab hipotesis penelitian. Data diperoleh menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kepemimpinan memiliki kontribusi sebesar 57,61% dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik, komunikasi interpersonal memiliki kontribusi sebesar 58,8% dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik. Sedangkan secara bersamaan kepemimpinan dan komunikasi interpersonal yang dijalankan memiliki kontribusi sebesar 64,5% dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik dengan tingkat keeratan hubungan antar variabel adalah kuat dan tinggi</p>

2	Muhammad Anggung Manumanaso Prasetyo, dan Khairul Anwar	Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi survei. Penelitian dilakukan pada Pesantren Al-Mujaddid Kota Sabang Aceh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Validitas data diukur dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualifikasi pimpinan pesantren mencakup figurehead, leader role dan liaison role memungkinkan dibentuknya sistem komunikasi yang efektif; (2) Gaya kepemimpinan yang dipraktikkan adalah kepemimpinan transformasional sangat relevan dengan praktek komunikasi interpersonal; (3) Komunikasi interpersonal menjadi asas fundamental dalam resolusi</p>
---	---	--	--

			<p>konflik organisasi dan mampu meningkatkan peran kehumasan lembaga; (4) kepemimpinan dan komunikasi secara integrative mampu meningkatkan efektivitas pendidikan di pesantren</p>
3.	Rilfayanti Thomassawa	<p>Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Poso Pesisir</p>	<p>Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk melukiskan secara sistematis, faktual, dan cermat dan berusaha memberikan gambaran tentang apa saja yang ada hubungannya dengan penelitian kemudian menganalisisnya untuk menemukan pemecahan masalah yang dihadapi. Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso, diketahui bahwa komunikasi vertikal dan juga</p>



			komunikasi horizontal pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik.
4.	Arisan Aprianggi, Mareta Kemala Sari, dan Alfatory Rheza Syahrul	Pengaruh Kreativitas, Kedisiplinan, Kompensasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang	Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PDAM kota Padang yang berjumlah 165 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik Cluster Random Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 117 orang karyawan. Instrumen yang digunakan untuk penelitian berupa angket tertutup. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas, kedisiplinan, kompensasi dan komunikasi interpersonal secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan PDAM kota Padang digunakan analisa uji t dan uji F.
5.	Benny Usman	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja	Jenis penelitian yang di lakukan adalah menggunakan metode kuantitatif, Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah

		Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang	menggunakan semua populasi sebagai sumber data. Dengan menggunakan kuesioner serta dokumentasi untuk mengumpulkan keseluruhan data. Teknik yang digunakan disini adalah regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan memiliki hubungan yang kuat antara keduanya.
6	Banuara Nadeak	Komunikasi Interpersonal Pegawai Negeri Sipil Dalam Kepuasan Kerja	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, locus of control dan integritas berpengaruh langsung pada kepuasan kerja PNS. Berdasarkan pada temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal, locos of control dan integritas harus dimasukkan dalam perencanaan strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan kerja PNS di Dinas

			Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Karawang
7	Ismaniyah	Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Pemimpin Redaksi Malang Post dalam Meningkatkan Etos Kerja	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan langkah pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan dan dokumentasi yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Untuk mengukur validitas keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi data. Dari penelitian yang dilakukan telah diperoleh keimpulan: komunikasi interpersonal yang terjadi antara editor dan wartawan Malang Post terjalin sangat baik dan harmonis.

Berdasarkan tabel di atas, perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah sebagai berikut:

1. Neng Anita Setiawati dan Endang Supardi  
—Kontribusi Kepemimpinan dan Komunikasi

## Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidik

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan di tulis oleh peneliti yaitu penelitian terdahulu membahas tentang pentingnya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pendidik, di mana keduanya memiliki kontribusi 1:1. Sedangkan penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti adalah komunikasi interpersonal yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.<sup>25</sup>

2. Muhammad Anggung Manumongso Prasetyo dan Khairul Anwar —Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan di tulis oleh peneliti yaitu, penelitian terdahulu membahas konsep dasar komunikasi interpersonal yang diterapkan di

---

<sup>25</sup>Setiawati dan Supardi, “Kontribusi kepemimpinan dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik (Kasus di SMK Muhammadiyah 1 Sumedang)”, Jurnal Manajemen Pendidikan Perkantoran, Vol.6, No.1 (Januari 2021).

pesantren secara relevan dengan disertai gaya transformasional untuk mengatasi konflik yang ada di pesantren. Sedangkan penelitian yang akan di lakukan peneliti adalah tujuan komunikasi interpersonal guna meningkatkan karyawan yang ada di KUA Buduran.<sup>26</sup>

### 3. Rilfayanti Thomassawa —Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Poso Pesisirl

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan di tulis oleh peneliti, yaitu penelitian terdahulu membahas tentang komunikasi interpersonal yang terjadi kurang baik, secara vertikal maupun horizontal. Sedangkan penelitian yang di lakukan peneliti adalah komunikasi interpersonal kurang baik saja.<sup>27</sup>

### 4. Arisan Aprianggi, Mareta Kemala Sari, dan Alfatory Rheza Syahrul —Pengaruh Kreativitas,

<sup>26</sup>Prasetyo dan Anwar, “*Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional*”, Jurnal Komunikasi Pendidikan, Vol.5, No.1 (Januari 2021).

<sup>27</sup>Thomassawa, “*Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Poso Pesisir*”, Jurnal Ilmiah Administratie, Vol.6, No.1 (Maret 2016).

Kedisiplinan, Kompensasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padangl.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti, penelitian terdahulu membahas untuk mengetahui pengaruh dari judul tersebut dengan menggunakan penelitian kuantitatif dengan sampel 117 karyawan. Sedangkan penelitian yang akan di lakukan peneliti adalah fokus pada tujuan dari komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kinerja karyawan.<sup>28</sup>

5. Benny Usman, —Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada FakultasEkonomiUniversitasPGRI Palembangl.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti, penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana hubungan antara komunikasi interpersonal

---

<sup>28</sup> Aprianggi Arisan dkk, "Pengaruh Kreativitas, Kedisiplinan, Kompensasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang", *Journal of Economic and Economic Education*, Vol.6, No.2 (Mei 2018).

dengan kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang akan di teliti adalah yaitu komunikasi interpersonal peningkatan terhadap kinerja pegawai.<sup>29</sup>

6. Banuara Nadeak, —Komunikasi Interpersonal Pegawai Negeri Sipil dalam Kepuasan Kerja

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti, penelitian terdahulu membahas tentang komunikasi interpersonal yang didasari dengan locus of control dan integritas. Sedangkan peneliti komunikasi interpersonal berdasarkan peningkatan kinerja karyawan.<sup>30</sup>

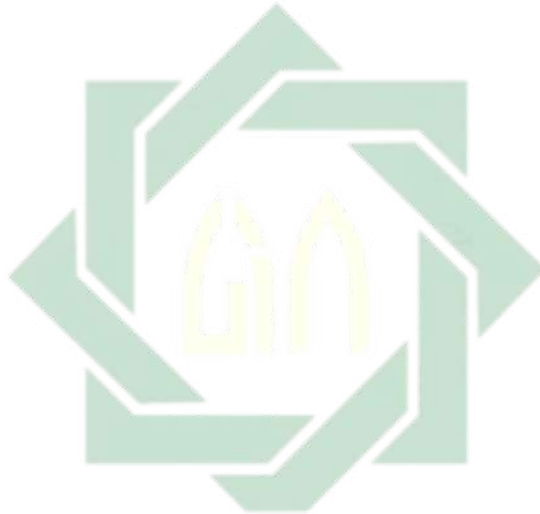
7. Ismaniyah, —Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Pemimpin Redaksi Malang Post dalam Meningkatkan Etos Kerja

Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti, penelitian

<sup>29</sup>Usman, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pdgawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang”, Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol.10, No. 1 (2013).

<sup>30</sup>Nadeak, “Komunikasi Interpersonal Pegawai Negeri Sipil dalam Kepuasan Kerja”, Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.3, No.1 (Juli 2018).

terdahulu membahas tentang cara mengoptimalisasi komunikasi interpersonal untuk meningkatkan etos kerja. Sedangkan peneliti komunikasi antar pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja.<sup>31</sup>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>31</sup>Ismaniyah, “*Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Pemimpin Redaksi Malang Post dalam Meningkatkan Etos Kerja*”, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol.1, No.2 (2012).



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN**

Pada penelitian yang berjudul —Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Melalui penelitian kualitatif Basrowi & Suwandi (2008) mengatakan peneliti mengenali subjek serta merasakan yang di alami oleh subjek di dalam kehidupannya. Tujuannya untuk memahami situasi yang mengarah ke penjelasan secara rinci tentang yang terjadi di lapangan.

Penelitian kualitatif merupakan proses memahami fenomena manusia dengan menciptakan gambar yang kompleks serta di sajikan dengan suatu kata, pandangan terinci di peroleh dari informan yang di dapatkan dalam setting alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77). Penelitian kualitatif di landaskan pada filsafat post positivisme, karena meneliti objek yang alamiah, di sini peneliti ikut serta mengerjakan pengambilan sampel, sumber data di lakukan dengan instrument kunci, pengambilan sampel, sumber data di lakukan dengan tujuan dan

tambahan, pengumpulan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian memiliki makna tersendiri<sup>32</sup>

## **B. LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN**

Objek penelitian yang di gunakan adalah Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo, ber-alamatkan di Jl. Jambe Banjarkemantren No. 60, Banjarkemantren, Buduran, Sidoarjo. Alasan peneliti memilih KUA Buduran sebagai objek penelitian karena KUA merupakan salah satu yang berhubungan dengan agama.

## **C. JENIS DAN SUMBER**

### **DATA a. Jenis Data**

Data merupakan sekumpulan informasi yang di peroleh menggunakan dengan cara mengamati atau datang ke sumber tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah kumpulan informasi penelitian menggunakan bahasanya sendiri, sesuai dengan pengalaman serta interaksi yang ada di dalam subjek penelitian. Peneliti bisa faham akan

---

<sup>32</sup>Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif”, Humanika Vol.21, No 1 (2021), hlm 35-36.

objek yang di teliti menurut persepsi penjelasan dari objek tersebut.<sup>33</sup>

## b. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat di kelompokkan menjadi dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh dari sumber utama, untuk kebutuhan menghasilkan informasi yang mencerminkan pengambilan keputusan, dan kebenaran data.<sup>34</sup> Data primer di gunakan oleh peneliti untuk menyajikan informasi yang terjadi di lapangan. Data primer pada penelitian ini berperan penting dalam mengkaji masalah penelitian yang fokus pada komunikasi intepersonal. Data primer di peroleh peneliti melalui informan yang relevan di KUA Buduran. Data pada penelitian ini di peroleh dari

---

<sup>33</sup> Agusta, “Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif”, ACADEMIA, t.t., hlm 1.

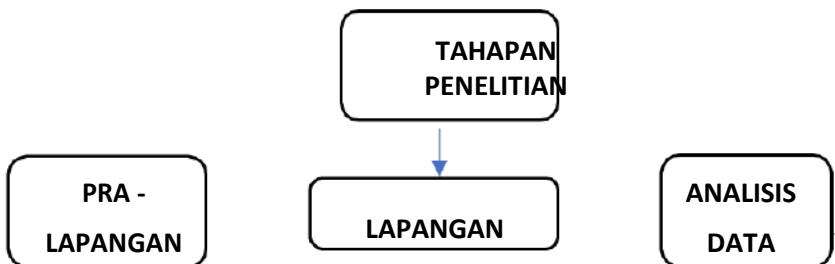
<sup>34</sup> Pramiyati, dkk, “Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus)”, Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer Vol.8, No. 2 (November 2017) hlm 1.

pimpinan dan karyawan KUA Buduran melalui wawancara terkait bagaimana komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah penambahan data berdasarkan dengan kondisi objek penelitian. Data sekunder membantu melengkapi jawaban dari data primer melalui profil organisasi, website, sosial media, dan artikel yang terkait. Di sini data sekunder berfungsi sebagai pendukung untuk melengkapi data primer. Pada penelitian ini data sekunder di peroleh peneliti melalui sumber primer yang sebelumnya tentang laporan kinerja karyawan yang ada di KUA Buduran. Informasi yang akan di dapatkan berupa profil kelembagaan, sejarah, dan program kelembagaan yang sedang di laksanakan.

## D. TAHAP – TAHAP PENELITIAN





Pada tahap ini, peneliti membagi menjadi dua tahapan, antara lain :

a) Tahapan pra-penelitian

Pada tahapan ini adalah tahapan yang di lakukan sebelum penelitian, yaitu :

1) Membuat rancangan penelitian Mengemukakan permasalahan yang di angkat ke dalam penelitian.

Peneliti menentukan bahwa isu permasalahan tersebut bisa dijadikan penelitian atau tidak. Di dalam ini peneliti mengumpulkan teori-teori terkait permasalahan yang terjadi serta memahami permasalahan. Tahap berikutnya yaitu peneliti menyusun struktur dari fokus penelitian, kemudian di jadikan untuk menyusun latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, definisi konsep dan yang terakhir adalah kerangka teori sebagai bahan acuan.

2) Menentukan objek penelitian

Penentuan objek harus berdasarkan fokus penelitian yang di teliti, tempat yang di jadikan sebagai objek peneliti harus memiliki hubungan dengan masalah yang di teliti. Pada tahap ini peneliti menyaring kembali objek penelitian tersebut dan memilih yang sesuai dengan kriteria peneliti.

### 3) Membuat proposal penelitian

Tanpa adanya proposal penelitian, peneliti akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan penelitian kualitatif ini, karena dengan adanya proposal bisa di jadikan bahan untuk penelitian kedepannya. Pada tahap ini proposal penelitian diajukan kepada KUA Buduran Sidoarjo sebagai persyaratan untuk mengajukan kegiatan penelitian di tempat tersebut.

### 4) Perizinan

Setelah proposal penelitian di susun maka selanjutnya adalah pengajuan surat perizinan yang akan di berikan ke KUA Buduran Sidoarjo. Perizinan di buat agar pihak yang di jadikan objek penelitian ini merasa aman. Untuk mendapatkan surat perizinan dari kampus

peneliti harus melakukan beberapa tahapan . Peneliti mengakses akun Amira dengan memilih —surat permohonan izin penelitian skripsi setelah mengisi data-data yang ada di amira, peneliti menghubungi kaprodi untuk meminta validasi surat permohonan tersebut, ketika telah di validasi oleh kaprodi, peneliti langsung menyerahkan ke kepala KUA Buduran Sidoarjo.

#### 5) Membuat instrumen pertanyaan

Tahapan terakhir dalam persiapan ini adalah membuat pertanyaan wawancara. Peneliti menyusun pertanyaan seputar topik yang akan ditanyakan di KUA Buduran Sidoarjo untuk menggali informasi terkait kebutuhan peneliti.

#### b) Tahap pelaksanaan penelitian

Setelah melakukan rangkaian kegiatan pada tahap pra-penelitian dan mendapatkan izin, peneliti langsung ke tempat KUA Buduran Sidoarjo untuk melaksanakan tugas penelitian ini. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### c) Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti mengulas kembali data yang sudah di kumpulkan dan di saring untuk di ambil yang sesuai fokus penelitian. Setelah itu data di susun dan di beri keterangan yang di hubungkan dengan teori ilmiah.

## **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data adalah tahapan penting yang ada di penelitian ini, karena dengan adanya data yang valid akan mendapatkan kredibilitas yang tinggi. Berikut adalah teknik pengumpulan data jenis penelitian kualitatif yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 1) Wawancara

Wawancara adalah pembicaraan yang memiliki tujuan dan di dahului beberapa pertanyaan penting yang di tujukan untuk mendapatkan informasi dari narasumber. Di sini melakukan wawancara ke arah persepsi serta pemikiran pribadi.<sup>35</sup> Di dalam penelitian ini, wawancara di lakukan bertujuan untuk mengumpulkan informasi terkait pemahaman tugas dan fungsi yang di lakukan oleh KUA Buduran sidoarjo.

---

<sup>35</sup>Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif”, Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum Vol.21, No. 1 (2021) hlm 1.



## 2) Observasi

Observasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengamati serta mencatat berdasarkan kondisi yang di jadikan sasaran. Tujuan dari observasi ini adalah melakukan informasi tentang *observee* yang sebenarnya, dengan itu dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas masalahnya serta petunjuk cara memecahkannya.<sup>36</sup> Di dalam observasi ini peneliti meneliti kegiatan yang di lakukan oleh pemimpin KUA Buduran Sidoarjo dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dengan menggunakan komunikasi interpersonal.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data guna untuk melacak riwayat. Dokumentasi dapat di lakukan untuk mendukung proses penelitian dengan cara mengumpulkan beberapa informasi yang ada pada artikel, buku, karya ilmiah tentang penelitian yang sebelumnya.<sup>37</sup> Di dalam penelitian ini, peneliti dapat

---

<sup>36</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, "*Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran*", Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Vol 11, No.2 ( Desember 2008) hlm 220.

<sup>37</sup> Sudarsono, "*Memahami Dokumentasi*", Jurnal Acarya Pustaka, Vol.3, No.1 (Desember 2017) hlm 47.

mengkaji dokumen yang di keluarkan oleh KUA Buduran Sidoarjo.

## **F. TEKNIK VALIDITAS DATA**

Validitas data merupakan pembetulan data. Data dapat dikatakan valid apabila situasi yang ada didalam objek tidak signifikan. Untuk meyakinkan bahwa data tersebut valid atau tidak, sebagai berikut :

### **1. Pengecekan data kembali**

Peneliti seharusnya menggali terlebih dahulu data tersebut, tidak hanya itu apabila data tersebut setelah digali juga perlu di cek berulang untuk memastikan supaya data tersebut sesuai atau tidak. Disini peneliti juga memerlukan observasi berulang ke lapangan guna memastikan kevalidan data tersebut.

### **2. Triangulasi data**

Triangulasi merupakan pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber. Menurut *Institute of Global Tech* menjelaskan bahwa Triangulasi menyatukan informasi dari penelitian kualitatif, serta bisa menjawab pertanyaan terhadap kelompok resiko,

efektivitas, kebijakan, dan perencanaan dalam suatu lingkungan yang berubah.<sup>38</sup> Triangulasi akan di jadikan sebagai sumber metode ke validitasan informasi.

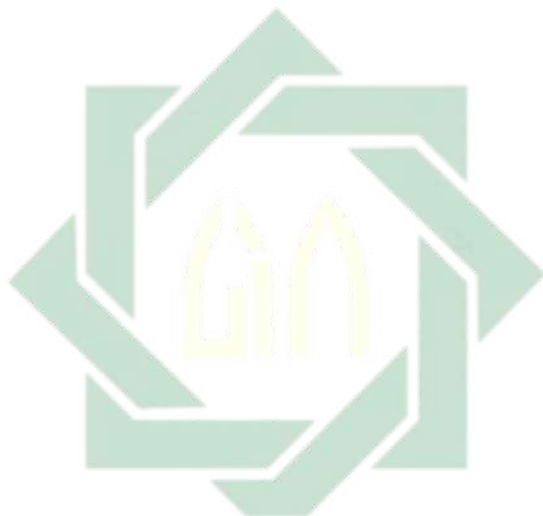
## G. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data merupakan proses penelitian di lakukan dengan menggunakan data yang akan di gunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah di dapatkan secara lengkap.<sup>39</sup> Analisis data pada penelitian ini di lakukan selama proses pengumpulan data di lapangan dari awal hingga akhir. Data tersebut di dalamnya terdapat gambaran tentang objek yang di teliti sehingga membantu peneliti saat wawancara. Selama wawancara di lapangan, peneliti meresume jawaban dari narasumber dengan mengaitkan data sekunder. Setelah rangkaian proses telah selesai dengan transkrip wawancara, observasi, serta dokumentasi. Dengan ke

<sup>38</sup>Bachri, "*Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada penelitian Kualitatif*", Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya, No. 1 (2010) hlm 55.

<sup>39</sup>Agusta, "*Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*", ACADEMIA, t.t. hlm 1.

tiga tahapan tersebut hasil penelitian akan menjadi sempurna.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

##### 1. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

Kantor Urusan Agama merupakan sebuah instansi dari Kementerian Agama yang ada di tingkat kecamatan. Yang dimana memiliki tugas membantu melaksanakan sebagian tugas yang diberikan dari Kemenag di berbagai bidang urusan keagamaan di wilayah kecamatan tersebut. Merupakan salah

satu instansi milik pemerintah dan diberi wewenang memberikan sebuah pelayanan untuk masyarakat sekitar sesuai bidangnya masing-masing di Kecamatan Buduran. KUA merupakan bagian dari dalam struktur kemenag, yang dimana tugasnya adalah menyelenggarakan sebagian tugas umum untuk pembangunan di bidang agama. Keputusan Menteri agama nomor 517 Tahun 2001, bahwasannya KUA disini bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dari Kemenag kabupaten atau Kota diwilayah Kecamatan Buduran. KUA sendiri masuk kedalam struktur yang memiliki hubungan secara langsung terjun ke masyarakat sekitar didalam satu wilayah kecamatan itu sendiri, KUA memiliki peran penting dalam memberikan bimbingan dan layanan kepada masyarakat.

Didalam pasal 3 PMA Nomor 34 2016 ayat (1) dijelaskan bahwa fungsi dari KUA adalah melaksanakan pelayanan dengan disertai pengawasan secara langsung, mencatat pelaporan nikah dan rujuk masyarakat, menyusun statistik sebuah layanan dan membimbing kepada masyarakat islam, mendokumentasikan dalam melaksanakan beberapa informasi dibidang pelayanan bimbingan keluarga sakinah, kemasjidan, hisab rukyat dan syari'ah, zakat dan wakaf, dan

yang terakhir adalah mengenai tata usaha dan rumah tangga di daerah Buduran.

KUA Buduran ini yang berdiri sejak tahun 1943. Dimana awal berdirinya KUA ini memiliki kantor sendiri, namun lokasi kantor tersebut masih menumpang di Masjid Al-Karomah Buduran. Kemudian seiring berjalannya waktu, ditahun 1985 KUA Buduran ini sudah memiliki kantor pribadi yang dimana berada di jalan Desa Banjarkemantren Buduran Sidoarjo. Tempat yang digunakan tersebut merupakan tanah dari hibah yang diberikan oleh desa tersebut. Sehingga sampai sejauh ini bangunan yang digunakan kantor tersebut menjadi kantor dinas resmi pejabat serta pegawai KUA Buduran dan menjadi rujukan masyarakat sekitar untuk mengurus segala pernikahan dan permasalahan agama lainnya. Luas wilayah kecamatan Buduran adalah 40,10 km yang terbagi menjadi 15 Desa, yaitu Buduran, Entalsewu, Sidokepong, Sukorejo, Sidokerto, Banjarkemantren, Pagerwojo, Siwalanpanji, Sidomulyo, Wadungasih, Prasung, Banjarsari, Dukuh Tengah, Damarsi, dan Sawohan. Kecamatan Buduran ini memiliki batasan wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sidoarjo
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Gedangan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sukodono

- Sebelah Timur berbatasan dengan Pantai Timur Selat Madura

Jarak antara Kecamatan Buduran dengan pusat pemerintahan Kabupaten Sidoarjo sekitar 3km. Sedangkan lokasi Kantor Urusan Agama terletak di titik jalan Balai Desa Banjarkemantren dengan luas tanah bangunan 180m per 120 m<sup>2</sup> yang berdampingan dengan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Buduran.

## 2. Visi dan Misi

Visi : Terwujudnya sebuah pelayanan yang prima, dengan menuju masyarakat madani yang agamis, profesional, cerdas, serta berkualitas di Kecamatan Buduran.

Misi :

- Meningkatkan sistem pelayanan yang ada, serta mengelola administrasi sesuai dengan peraturan yang diberlakukan.
- Meningkatkan pelayanan pernikahan dan rujuk yang disesuaikan dengan syariat islam, dan tentunya berdasarkan undang-undang perkawinan yang berlaku di Indonesia



- Meningkatkan pelayanan keluarga sakinah dan BP4 (Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan)

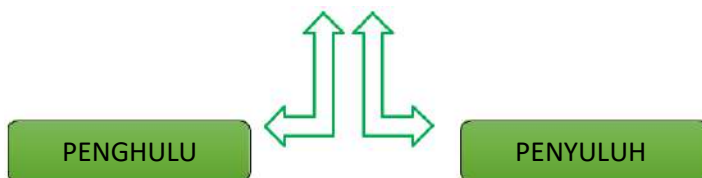
### 3. Jumlah Pegawai

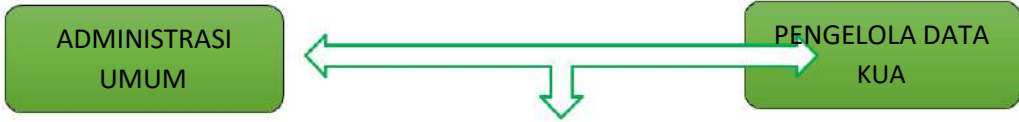
Jumlah Pegawai Tahun 2022

NO	PEGAWAI	JUMLAH
1.	Ketua Kantor Urusan Agama	1
2.	Penyuluh	2
3.	Penghulu	1
4.	Administrasi Umum	1
5.	Pengelola Urusan Agama	1
6.	Pengelola data KUA	1

### 4. Struktur Organisasi

UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
KEPALA KUA BUDURAN





PENGELOLA  
URUSAN AGAMA

## B. PENYAJIAN DATA

Didalam penyajian data, penulis memaparkan seluruh data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap pegawai Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo. Alasan memilih narasumber dibawah ini adalah karena beliau orang yang memiliki peran penting didalam Kantor Urusan Agama ini, dan saya rasa dengan mewawancarai beliau adalah upaya saya untuk memperoleh data yang akurat sehingga penelitian ini menjadi berbobot.

Berikut hasil dari wawancara oleh peneliti :

NS 1 : Ketua Kantor Urusan Agama Buduran

NS 2 : Penghulu

NS 3 : Penyuluh

NS 4 : Pengelola Data KUA

NS 5 : Pengelola Urusan Agama

## **1. Penerapan Komunikasi Interpersonal yang ada di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo**

Penerapan dapat didefinisikan sebagai mempraktekkan teori yang telah dipelajari sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu. Penerapan komunikasi interpersonal ini dapat diterapkan secara langsung dengan lawan bicaranya. Kantor Urusan Agama Buduran adalah kelembagaan yang berada dalam naungan Kemenag, oleh karena itu penerapan komunikasi interpersonal memiliki peranan penting didalamnya. Seperti yang dipaparkan para narasumber.

—Penerapan komunikasi interpersonal sudah berjalan dengan sesuai arahan, dengan mempermudah proses komunikasi tersebut tentunya dilakukan secara langsung (*face to face*) agar komunikasi berjalan dua arah (NS 1)

—Seperti yang dijelaskan oleh narasumber 1, bahwasanya komunikasi interpersonal yang diterapkan di KUA Buduran tersebut sudah berjalan dengan baik. Hal ini diperkuat dengan jawaban narasumber 2.

—Untuk penerapan komunikasi ini biasanya melakukan forum rapat, kemudian keluar ketempat lain, selain membahas mengenai pekerjaan bisa juga disambi dengan refreshing. Maka

dari itu komunikasi interpersonal disini bukan hanya dilakukan di dalam kantor saja, melainkan luar kantor juga agar bisa akrab antara satu dengan yang lainnya. (NS 2)

Dari jawaban Narasumber 2 semakin menguatkan data pertama, bahwasannya dengan penerapan komunikasi interpersonal ini tidak hanya ada di dalam kantor saja, tapi mereka melakukan komunikasi tersebut juga diluar kantor. Maka dari itu penerapan komunikasi interpersonal dinilai sudah sesuai.

## **2. Media bantuan dalam menjalankan komunikasi interpersonal**

Dalam komunikasi interpersonal tentunya kita perlu media bantuan seperti handphone, papan bulletin, internet, dan lain lain. Dengan seiring perkembangannya zaman pada saat ini tentunya media memiliki peran penting dalam menjalankan suatu komunikasi agar menjadi lebih baik.

— Karena sekarang ini semua sudah pintar dalam menggunakan internet, tentunya media pertama yang dibutuhkan itu handphone. Karena dengan adanya tersebut kita bisa jadi tau bagaimana kondisi terkini, berbincang melalui handphone juga merupakan tanda terjalannya komunikasi interpersonal. (NS 3)

Narasumber 5 menjelaskan bahwa zaman sekarang ini sudah canggih tidak seperti zaman dulu yang harus melalui surat agar bisa tau bagaimana keadannya yang ada disana. Karena dengan kita ikut menimbrung di salah satu group juga dikatakan sebagai komunikasi.

— Media bantuan yang biasanya digunakan disini kebanyakan melalui handphone, karena kan tidak rumit dan banyak yang faham akan fitur-fitur didalamnya, jadi kalau dengan handphone ini tidak serumit itu. Tetapi tidak hanya handphone kadang juga menggunakan surat, tergantung siapa yang akan dikabari, kalau misalnya ke atasan pusat kan tidak sopan jika hanya menggunakan handphone, maka biasanya menggunakan surat untuk dikirimkan kesana, jadi menyesuaikan sajal. (NS 1)

Dari narasumber 1 memperkuat jawaban bahwa media yang digunakan didalam komunikasi interpersonal disini tergantung siapa yang akan dikabari, jadi tidak secara keseluruhan menggunakan media handphone, tetapi juga melalui surat.

### **3. Kesulitan yang dialami ketika komunikasi interpersonal dilakukan**

Didalam melakukan komunikasi interpersonal pastinya ada kesulitan tersendiri bagi setiap orang, mustahil apabila dalam melakukan komunikasi interpersonal baik secara langsung maupun tidak langsung tidak mengalami kesulitan, berikut seperti yang dikatakan oleh narasumber 1.

— Kesulitan yang biasanya terjadi didalam komunikasi interpersonal adalah miss komunikasi, miss komunikasi tersebut bisa terjadi apabila lawan bicaranya terkadang kurang memperhatikan atau yang lainnya, tidak hanya itu terkadang penyampaian yang tidak bisa diterima juga merupakan kesulitan yang ada di komunikasi interpersonal. (NS 1)

Seerti yang dijelaskan oleh narasumber 1 bahwasannya penyampaian yang kita berikan kepada orang lain tidak selalu diterima, karena pasti ada yang tidak sependapat dengan kita. Maka dari itu kita harus bisa menerima kritik, saran, dan penyampaian dari oran lain.

#### **4. Standart kinerja karyawan Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo**

Disetiap pekerjaan tentunya ada standart kinerja dari sebuah perusahaan yang ditempat. Standart tersebut harus

diterapkan ketika sedang bekerja agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri.

—Standart kinerja yang ada disini cukup dapat dilakukan dengan baik, karena tidak terlalu banyak menuntut untuk bisa melakukan berbagai hal, cukup sesuai dengan porsi masing-masing saja. Apabila dirasa kurang bisa dalam melakukan kinerja bisa untuk belajar dengan karyawan yang lainnya. (NS 4)

Seperti yang dijelaskan oleh narasumber 4, bahwasannya standart kinerja karyawan yang ada di KUA Buduran ini sudah cukup baik dan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Karena di awal sebelum bekerja tentunya sudah mengetahui akan ditempatkan di bidang apa sesuai dengan keahliannya masing-masing, jadi tiap karyawan tidak merasa keberatan dengan kinerja yang diberikan oleh atasannya.

## **5. Komunikasi Interpersonal dalam Peningkatan Kinerja**

Didalam peningkatan kinerja yang baik, tentunya selalu ada komunikasi yang berjalan antara pimpinan, karyawan satu dengan yang lainnya. Karena tujuan dari penelitian ini adalah dengan membuktikan bahwasannya komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja.

—Tentunya komunikasi interpersonal memiliki peranan dalam peningkatan kinerja, karena karyawan disini saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lainnya, sebagai contohnya didalam bagian pengelola data KUA dalam segi pernikahan, setelah di data pasti akan membutuhkan validasi dari penghulu terkait waktu kosong yang akan digunakan. (NS 4)

—Karena didalam KUA ini pekerjaannya saling berketerkaitan antara yang satu dengan lainnya, seperti penghulu dan penyuluh, keduanya akan memberikan jadwal bergantian setelahnya, maka dari itu komunikasi interpersonal disini dibutuhkan untuk mengkomunikasikan catatan dari pekerjaan mereka. (NS 3)

Seperti yang dijelaskan dari kedua narasumber tersebut bahwasannya komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Karena keduanya saling berketerkaitan antara pekerjaan satu dengan pekerjaan yang lainnya.

## **6. Hambatan dalam peningkatan kinerja karyawan**

Dalam melakukan pekerjaan, tentunya ada hambatan tersendiri yang dialami oleh karyawan, tidak semuanya tapi



sebagian pasti ada hambatan disetiap pekerjaannya. seperti yang dikatakan oleh narasumber 3 dan 5.

— Kalau berbicara hambatan mungkin dari fasilitas juga bisa mbak, seperti mesin print yang terkadang tidak bisa digunakan, kemudian dari situs web Kemenag juga terkadang kurang cepatl. (NS 5)

— Hambatan dari sini mungkin karena jaringan yang kurang baik, tetapi pengaplikasiannya berjalan sesuai dengan yang diperintahkanl. (NS 3)

Dari kedua narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwasannya hambatan yang sering terjadi adalah masa kendala jaringan, kadang akses web yang dibuka tiba-tiba berjalan kurang baik.

## **7. Evaluasi kinerja karyawan Kantor Urusan Agama Buduran**

Evaluasi kinerja disini dapat diartikan sebagai proses penilaian tugas seseorang atau unit-unit dalam sebuah perusahaan. Tujuan dilakukan evaluasi kinerja adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan tentang seberapa baik kinerja mereka.

— Untuk evaluasi kinerja tentunya ada dilakukan dengan rutin tiap bulannya, biasanya yang di evaluasi itu mencakup etos kerjanya selama sebulan terakhir itu bagaimana, absensi kerjanya. Menjelaskan dan memberikan motivasi kepada karyawan agar mereka lebih giat lagi. Evaluasi ini terkadang dilakukan secara lisan. (NS 1)

Narasumber 1 menjelaskan bahwasannya evaluasi ini sangat penting dilakukan, karena sebagai karyawan tentunya pasti ada saja kesalahan yang dilakukan, maka dari itu evaluasi dijadikan sebagai rutinan setiap akhir bulan guna untuk meningkatkan kembali kinerja agar lebih baik lagi.

— Berbicara tentang evaluasi tentunya ada biasanya dilakukan secara triwulan, dari atasan diberikan motivasi supaya lebih giat lagi kerjanya, setelah di evaluasi biasanya ada peningkatan.

(NS 2)

— Untuk evaluasi pasti ada, terkadang melalui lisan kadang juga melalui grup whatsapp, itu semua tergantung dari kinerja individu masing-masing. (NS 4)

Dari kedua narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwasannya evaluasi selalu ada, biasanya dari pimpinan memberikan evaluasi kinerja dengan diakhiri diberikan

motivasi, supaya karyawan lebih semangat lagi dan dapat mengetahui kesalahan ada dimana. Dan setelah dievaluasi dan diberikan motivasi setelahnya selalu ada peningkatan kinerja.

## **8. Kendala Komunikasi Interpersonal Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo**

Kendala disini diartikan bermacam-macam tergantung pada masalah yang dialami oleh pimpinan maupun karyawan. Berikut penjelasan dari pimpinan dan karyawan KUA Buduran kendala yang dialami menurut masing-masing individu.

—Kalau kurangnya ekspresi mungkin ada, seperti contoh salah satu dari orang tersebut moodnya lagi jelek atau apa, biasanya mereka sering tidak terkontrol dengan adanya tersebut, tetapi lama kelamaan mood mereka bisa stabil sendiri|| NS 3

—Benar sekali, dengan melihat ekspresi seseorang apabila tidak enak melihat maka kita kan jadi sungkan juga untuk menegurnya, biasanya itu terjadi karena mood mereka sedang tidak bagus. Karena ketika mood lagi berantakan maka ekspresi wajah akan ikut berantakan|| NS 5

Dari kedua narasumber tersebut dapat diartikan bahwasannya ekspresi juga bisa menyebabkan kendala dalam melakukan komunikasi interpersonal, perubahan ekspresi bisa

disebabkan dari mood berantakan atau lain sebagainya. Selain kurangnya ekspresi kendala lainnya yang muncul adalah insecure, karena pada tentunya setiap manusia pasti memiliki insecurenya masing-masing. Seperti pernyataan berikut ini,

—Setiap manusia wajar memiliki insecure ya mbak, tapi kita lihat dulu insecure yang dimaksud disini mencakup didalam mananya, kalau misalkan yang lain pasti ada rasa insecure yang timbul, tetapi kalau di dalam dunia kerja sini insyaallah gaada  
NS 4

Dari hasil wawancara tersebut mungkin sudah mewakili seluruh jawaban karyawan, bahwasannya insecure didalam diri mereka pasti ada, tetapi jika didalam pekerjaan mungkin bisa dikatakan tidak ada. Karena apabaila antara karyawan dan pimpinan sudah terbiasa bersama maka rasa insecure tersebut akan hilang tersendiri, Hal ini dikuatkan oleh jawaban dari narasumber 1

—Kalau insecure tidak ada, karena saya disini posisinya sebagai pimpinan jadi harus berani dan tegas terhadap karyawan saya, karena saya dipilih menjadi pimpinan mereka maka rasa insecure saya tidak boleh ada dalam diri saya ketika di dunia kerja sini

Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwasannya seorang pemimpin apabila mereka sudah dipilih, bisa dikatakan tidak boleh memiliki rasa insecure ke lainnya, karena merasa pantas menjadi panutan untuk yang lainnya.

## Dokumentasi



S U R A B A Y A





UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## C. ANALISIS DATA

Berdasarkan sub bab penyajian data, penulis akan merumuskan hasil dari tersebut. Dalam sub bab analisis data ini, penulis akan menjabarkan teori yang didapat dengan hasil yang didapatkan secara langsung.

1. Komunikasi Interpersonal antara pimpinan dan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo.

Setiap kelembagaan harus memiliki komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dan karyawan, karyawan dengan karyawan, dan keduanya dengan masyarakat. Dengan komunikasi interpersonal yang baik akan mempermudah pekerjaan atau lainnya yang berhubungan dengan komunikasi ini. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, komunikasi interpersonal ini berperan penting didalamnya. Karena didalam KUA ini mereka melakukan pekerjaan dengan saling berketerkaitan antara yang satu dengan yang lain, sebagai contoh penghulu dan penyuluh, didalam mengatur jadwal mereka yang berurutan tentunya terjalin komunikasi antara keduanya untuk menjalankan pekerjaan mereka. Oleh karena itu komunikasi disini memiliki peranan untuk meningkatkan kinerja. Mereka ketika melakukan komunikasi interpersonal



dengan melalui beberapa proses seperti dilakukan dengan face to face, berpergian ke tempat lain, atau yang lainnya yang dapat mendukung terjadinya komunikasi yang baik. Dalam melakukan komunikasi interpersonal tentunya juga membutuhkan media bantuan seperti saat ini media yang paling dibutuhkan adalah handphone. Karena dengan menggunakan media handphone dapat memudahkan dengan cara berkomunikasi melalui wa group atau aplikasi lainnya. Di Kantor Urusan Agama Buduran ini juga menggunakan surat sebagai media dalam berkomunikasi. Surat disini digunakan ketika ingin memberitahu informasi yang bersifat formal dan biasa dikirimkan kepada atasannya. Karena dengan menggunakan surat sebagai media dinilai lebih sopan dan lebih formal.

Kinerja karyawan merupakan suatu tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawannya dan kualifikasi yang berbeda-beda karena setiap karyawan memiliki sifat individu masing-masing. Kinerja karyawan dinilai sangat penting karena untuk kebaikan suatu kelembagaan kedepannya agar menjadi lebih baik. Dan disetiap perusahaan atau kelembagaan tentunya memiliki standart kinerja yang diberikan kepada karyawan, apabila karyawan tidak dapat memenuhi standart kinerja yang diberikan, maka karyawan akan mendapatkan teguran secara

lisan oleh pimpinan untuk diberitahu apa yang kurang dalam kinerjanya selama bekerja. Untuk menghindari terjadinya kinerja karyawan yang kurang, maka Kantor Urusan Agama ini mengadakan evaluasi rutin yang dilakukan selama sebulan sekali. Evaluasi kinerja karyawan disini yang biasa dikomentari adalah tentang etos kerja karyawan dan kinerja absensi. Pimpinan tidak hanya sekedar berkomentar saja, tetapi ketika evaluasi ini dilakukan beliau juga memberikan motivasi kepada karyawannya agar ketika bekerja bisa lebih baik lagi kedepannya. Yang sering menjadi hambatan kinerja di Kantor Urusan Agama Buduran adalah perangkat web yang digunakan untuk mengakses kurang baik, seringkali ketika sudah proses web tersebut tiba-tiba berhenti. Dari hambatan tersebut membuat kinerja karyawan terasa kurang baik.

## 2. Kendala Komunikasi Interpersonal dalam Kantor Urusan Agama Buduran Sidoarjo

Kendala disini dapat diartikan sebagai keterbatasan keleluasaan gerak seseorang dalam melakukan sesuatu. Tidak hanya hambatan dalam proses kinerja yang telah disebutkan, tetapi rasa *insecure* dan kurangnya ekspresi juga menyebabkan terjadinya kendala dalam melakukan komunikasi interpersonal. *Insecure* atau yang biasa dikatakan kurang percaya diri dapat

timbul dimanapun dan kapanpun, wajar apabila seseorang memiliki rasa *insecure*. Seperti halnya yang ada di Kantor Urusan Agama Buduran ini ada beberapa karyawan yang memiliki rasa *insecure*, dengan tidak berani bertanya secara langsung karena takut akan hal yang diterimanya, takut apabila pendapatnya tidak diterima dengan baik dan lain sebagainya. Disini kurangnya ekspresi juga menjadi hambatan, karena apabila seorang pimpinan ataupun karyawan menunjukkan mimik wajah yang buruk (*bad mood*) maka akan merusak suasana antara satu dengan lainnya.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Hasil studi lapangan dan analisis pembahasan mengenai komunikasi interpersonal pimpinan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Kantor Urusan Agama Buduran , peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal disana sudah berjalan dengan baik, dengan melalui pendekatan pendekatan untuk mempermudah terjadinya proses komunikasi tersebut. Tidak hanya itu, dalam menjalankan komunikasi interpersonal ini juga dibantu dengan beberapa media seperti handphone, surat, dan lain sebagainya. Selain komunikasi interpersonal, kinerja karyawan sudah memenuhi standart yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Buduran, yang sering menjadi hambatan disini adalah kendala web yang diberikan oleh kemenag terkadang macet dan lelet ketika di akses.

Di Kantor Urusan Agama Buduran dilakukan evaluasi, evaluasi disini biasanya dilakukan sebulan

sekali atau tiap tiga bulan sekali tergantung kinerja apa saja yang akan di evaluasi. Pimpinan memberikan evaluasi kepada karyawan dengan disertai motivasi, agar karyawan tersebut tidak tersinggung dan tetap semangat ketika mendapatkan motivasi dari pimpinan tersebut. Dengan begitu kinerja akan menjadi lebih baik.

2. Sebagian kendala yang ada di Kantor Urusan Agama Buduran adalah terkait dengan web yang seiring berjalan dengan lambat, hal tersebut merupakan salah satu kendala yang ada disana. Kendala yang lain adalah kurangnya ekspresi serta timbulnya rasa insecure yang dirasakan oleh karyawan. Karena keduanya merupakan hal yang penting dalam menjalankan komunikasi interpersonal, apabila didalam komunikasi interpersonal terjadi insecure atau kurangnya ekspresi, maka biasanya lawan bicara merasa terganggu akan hal tersebut. Oleh karena itu Kantor Urusan Agama Buduran membiasakan dengan berkomunikasi secara terus menerus agar rasa insecure yang ada didalam diri seseorang bisa hilang seiring dengan waktu. Kurangnya ekspresi seseorang merupakan diluar dari urusan perusahaan, tetapi

alangkah baiknya seseorang dapat mengontrol akan hal tersebut ketika memasuki dunia kerja.

## **B. SARAN DAN REKOMENDASI**

Peneliti merasa perlu untuk menyampaikan saran dan rekomendasi kepada :

### **1. Kantor Urusan Agama Buduran**

Pertama, ada baiknya apabila dilakukan beberapa cara agar web yang biasanya digunakan untuk menginput data dapat berjalan sesuai dengan biasanya, karena hal tersebut dapat mengganggu kinerja karyawan antara yang satu dnegan lainnya

## **C. KETERBATASAN PENELITIAN**

Didalam penelitian ini, peneliti sadar akan adanya keterbatasan dan peneliti kurang mendalam dalam melakukan wawancara, ini dikarenakan bersifat privasi, oleh karena itu peneliti melakukan penggalan data berupa data yang sesuai dengan hasil wawancara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, Ferry. —Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprindo Samarinda.‖ *e Journal Ilmu Komunikasi* 3 (t.t.): 15.
- Agusta, Oleh Ivanovich. —Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif.‖ *Academia*, t.t., 1.
- Almuttaqin, Givo. —Sistem Informasi Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall (Study Kasus : Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau-Duri).‖ *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 2, No. 2, no. 2 (2016): 4.
- Aprianggi, Arisan, Mareta Kemala Sari, dan Alfatory Rheza Syahrul. —Journal of Economic and Economic Education Vol.6 No.2 (143-155).‖ *Journal of Economic and Economic Education* 6, no. 2 (t.t.): 13.
- Apriani, Wira. —Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pimpinan Dengan Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) di PT. Sagami Indonesia.‖ *Jurnal Mantik* 3, no. 2 (2019): 11.
- Bachri, Bachtiar S. —Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif.‖ *Kurikulum dan*

*Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Surabaya*, no. 1 (2010): 55.

- Bahri, Andini Nur. —Peran Komunikasi Antar Pribadi pada Lingkungan Kerja dalam Perspektif Islam.‖ *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama (JISA)* 1, no. 1 (31 Juli 2018): 128.
- Fadli, Muhammad Rijal. —Memahami desain metode penelitian kualitatif.‖ *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 1.
- Har, Muhammad. —Konsep Kepemimpinan dalam Perspektif islam.‖ *Institut Agama Islam Negeri Mataram* 19, no. 01 (2014): 23.
- Kahar, Irawaty A. —Konsep Kepemimpinan dalam Perubahan Organisasi (Organizational Change) pada Perpustakaan Perguruan Tinggi.‖ *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* 4, no. 1 (2008): 23–24.
- Kamaruzzaman, Kamaruzzaman. —Analisi Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa.‖ *Jurnal Konseling Gusjigang* 2, no. 2 (28 Oktober 2016).
- Lano, P F. —Fungsi Kepemimpinan untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai.‖ *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 4, no. 1 (2015): 75.



- Nadeak, Banuara. —Komunikasi Interpersonal Pegawai Negeri Sipil dalam Kepuasan Kerja.‖ *Jurnal Politikom Indonesiana* 3, no. 1 (t.t.): 9.
- Ni Komang Sutriyanti, I Made Luwih, dan I Dewa Gede Darma Permana. —Mengidentifikasi Kendala dan Upaya Guru dalam Mempertahankan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Hindu Pada Masa Pandemi di Kota Denpasar .‖ *Jurnal Penjaminan Mutu* 8, no. 1 (25 Februari 2022): 48–65.
- Pontoh, Widya P. —Peranan Komunikasi Interpersonal Guru dalam Meningkatkan Pengetahuan AnakP.‖ *Journal Acta Diurna* 1, no. 1 (2013): 11.
- . —Peranan Komunikasi Interpersonal Guru dalam meningkatkan Pengetahuan Anak.‖ *Journal Acta Diurna* 1, no. 1 (2013): 3.
- Pramiyati, Titin, Jayanta Jayanta, dan Yulnelly Yulnelly. —Peran Data Primer Pada pembentukan Skema Konspetual Yang Faktual (Studi Kasus : Skema Konseptual Basis Data Simbumil).‖ *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer* 8, no. 2 (1 November 2017): 1.
- Prasetyo, Muhammad Anggung Manumanoso, dan Khairul Anwar. —Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan

Transformasional.‖ *Jurnal Komunikasi Pendidikan* 5, no. 1 (30 Januari 2021): 25.

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia, Safnal Rasyad Kabu, Rudianto Rudianto, dan Ribut Priadi. —Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara.‖ *Persepsi: Communication Journal* 3, no. 1 (30 Mei 2020): 12–22.

Purnamaningsih, Esti Hayu. —Kpercayaan Diri dan Kecemasan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa.‖ *Jurnal Psikologi* 2, no. 2 (2003): 5.

Putra, Nanda Fitriyan Pratama. —Peranan Komunikasi Interpersonal Orang Tua dan Anak dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah di SMA Negeri 3 Samarinda Kelas XII.‖ *e journal ilkom fisip unmul* 1 (2013): 19.

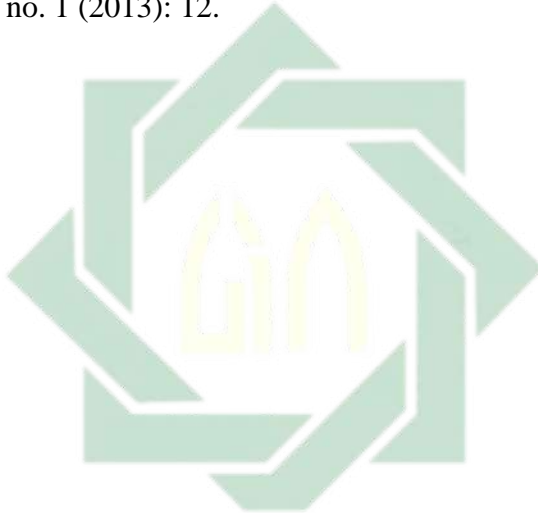
Sari, Astari Clara, Rini Hartina, Reski Awalia, Hana Irianti, dan Nurul Ainun. —Komunikasi dan Media Sosial.‖ *Jurnal Komunikasi Dan Media Sosial* (t.t.): 10.

Setiawati, Neng Anita, dan Endang Supardi. —Kontribusi kepemimpinan dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik (Kasus di SMK Muhammadiyah 1 Sumedang).‖ *Jurnal Pendidikan*

- Manajemen Perkantoran* 6, no. 1 (1 Januari 2021): 1–16.  
<https://doi.org/10.17509/jpm.v6i1.40821>.
- Sinaulan, Ramlani Lina. —Komunikasi Terapeutik dalam Perspektif Islam.‖ *Jurnal Komunikasi Islam* 6, no. 1 (22 Agustus 2017): 129–57.
- Sudarsono, Blasius. —Memahami Dokumentasi.‖ *Acarya Pustaka* 3, no. 1 (5 Desember 2017): 47.
- Suprojo, Agung, dan Ignatius Adiwidjaja. —Peran Kepemimpinan dalam Kinerja Pgewai.‖ *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 3, no. 2 (2014): 5.
- Thomassawa, Rilfayanti. —Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Poso Pesisir.‖ *Jurnal Ilmiah Administratie* 6, no. 1 (2016): 6.
- Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, dan Sitti Mania. —Observasi Sebagai Alat Evaluasi dalam Dunia Pendidikan dan Pengajaran.‖ *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan* 11, no. 2 (17 Desember 2008): 220.
- Usman, Benny. —Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.‖ *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 10, no. 1 (2013): 18.

Waldan, Raziki. —Quality of Work Life sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam.‖ *Al-Hikmah* 12, no. 1 (2018): 42–44

Wijaya, Ida Suryani. —Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam Organisasi.‖ *Jurnal Dakwah Tabligh* 14, no. 1 (2013): 12.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A