

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang setiap menit dalam kehidupannya terlibat dalam proses komunikasi. Komunikasi adalah interaksi antar individu yang memanfaatkan sistem simbol linguistik, termasuk sistem verbal (kata-kata) serta komunikasi verbal dan nonverbal. Proses ini dapat dilakukan secara langsung atau tatap muka, maupun melalui media lain seperti tulisan, lisan, dan visual. Baik disadari maupun tidak, komunikasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia. Di sisi lain, untuk membangun rasa kemanusiaan yang erat, diperlukan saling pengertian di antara anggota masyarakat.

Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki keinginan untuk berinteraksi dengan individu lain. Mereka ingin memahami lingkungan di sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam diri mereka sendiri. Rasa ingin tahu ini mendorong manusia untuk berkomunikasi guna mencapai maksud dan tujuan yang ingin mereka ketahui. Manusia selalu hidup dalam kelompok dalam suatu ikatan masyarakat untuk menjalani aktivitas sehari-hari dan memenuhi berbagai kebutuhan hidup, yang membuat mereka terus terlibat dalam kegiatan komunikasi. Proses ini berlangsung sebagai timbal balik dari hubungan sosial melalui interaksi dan komunikasi dengan orang-orang di sekitar mereka. Oleh karena itu, komunikasi menjadi kebutuhan penting bagi manusia untuk dapat menjalin hubungan dan berinteraksi dengan sesama.¹

Komunikasi adalah suatu proses interaksi antara makhluk Tuhan yang melibatkan penggunaan simbol-simbol, sinyal-sinyal, serta perilaku dan tindakan. Pengertian komunikasi ini setidaknya melibatkan dua orang atau lebih yang menggunakan berbagai cara komunikasi, seperti lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal. Dalam interaksi antar individu, manusia melakukan komunikasi

¹ Al Fariz, M. R., Hamidah, H., & Manalullaili, M. 2024. *Strategi Komunikasi Interpersonal Ketua dan Anggota dalam Menanamkan Nilai Kerukunan pada Paguyuban Sambirejo Rukun (PSR) di Desa Sambirejo, Kecamatan Selupu Rejang*. Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital, 1(2). Hal. 2.

untuk menyampaikan informasi. Proses komunikasi ini dapat berlangsung secara langsung (*face to face*) maupun melalui media perantara. Dalam konteks ini, komunikasi yang terjadi disebut sebagai komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah cara di mana individu berinteraksi dengan orang lain. Fokus utama dari komunikasi ini adalah pada interaksi antara individu yang saling bertukar pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, untuk berbagi pemikiran, informasi, serta menemukan informasi pribadi, sekaligus memenuhi kebutuhan masing-masing yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima pesan. Komunikasi interpersonal mencakup fakta-fakta yang ada dan umumnya dilakukan oleh orang-orang yang saling mengenal.²

Komunikasi interpersonal merupakan elemen krusial dalam interaksi antara mahasiswa dan staf birokrasi di perguruan tinggi. Dalam konteks Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara, pola komunikasi ini berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh mahasiswa. Namun, berdasarkan pengamatan dan keluhan yang muncul, terdapat indikasi bahwa pola komunikasi yang terjadi tidak berjalan dengan baik, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa.

Banyak mahasiswa yang melaporkan adanya perlakuan yang tidak adil dari staf biro fakultas, yang tercermin dalam berbagai aspek pelayanan administrasi, seperti pengurusan berkas skripsi, permohonan tanda tangan, dan pencatatan nilai. Ketidakjelasan dalam komunikasi, baik dari segi informasi yang disampaikan maupun waktu respons, sering kali menjadi sumber frustrasi bagi mahasiswa. Mereka merasa dipersulit tanpa adanya penjelasan yang transparan, yang pada akhirnya menghambat hak akademik mereka.

Situasi ini menciptakan ketidaknyamanan dan menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap birokrasi fakultas. Ketidakadilan dalam pelayanan administrasi tidak hanya berdampak pada hubungan antara mahasiswa dan staf, tetapi juga dapat memperburuk suasana akademik secara keseluruhan. Ketidakpuasan ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang lebih dalam, di

² *Ibid.* Hal. 2.

mana mahasiswa merasa terasing dan tidak didengar, sementara staf birokrasi mungkin tidak menyadari dampak dari pola komunikasi yang kurang efektif.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan staf biro fakultas. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana komunikasi yang terjadi mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi, serta mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam konteks akademik. Dengan memahami pola komunikasi yang ada, diharapkan dapat ditemukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki hubungan antara mahasiswa dan birokrasi fakultas, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan dan transparansi.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan komunikasi yang lebih baik di lingkungan akademik, serta memperkuat reputasi Fakultas Agama Islam dan Universitas Islam Sumatera Utara secara keseluruhan. Berdasarkan permasalahan diatas maka dari itu penulis tertarik untuk menelaah kajian dengan judul **“Pola Komunikasi Interpersonal Antara Mahasiswa Dan Staf Administrasi Prodi Hukum Keluarga Islam Universitas Islam Sumatera Utara Dalam Mengatasi Pelayanan Akademik”**

1.2. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, perumusan masalah difokuskan pada pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan staf administrasi prodi hukum keluarga islam Universitas Islam Sumatera Utara dalam konteks pelayanan administrasi?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan staf administrasi dalam pelayanan publik?

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan kedalaman penelitian, beberapa pembatasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan dibatasi pada interaksi komunikasi antara mahasiswa dan staf administrasi Prodi Hukum Keluarga Islam Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif dan staf administrasi yang sudah pegawai tetap di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pola komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan staf administrasi Prodi Hukum Keluarga Islam Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara dalam konteks pelayanan administrasi, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut.
2. Untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal dalam Pelayanan Akademik.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak terutama sebagai karya ilmiah ataupun referensi yang dapat mengembangkan ilmu komunikasi dalam memperkaya kajian komunikasi interpersonal, serta dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Mahasiswa, memberikan pemahaman tentang pentingnya komunikasi yang efektif dalam menyelesaikan masalah akademik, serta meningkatkan keterampilan komunikasi mereka.
 - b) Bagi Fakultas, menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan komunikasi yang lebih baik di lingkungan akademik, serta menciptakan suasana belajar yang lebih kondusif.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi

2.1.1. Definisi Komunikasi

Dalam proses interaksinya, manusia membutuhkan komunikasi untuk menyampaikan maksud dan tujuannya kepada orang lain. Dengan berkomunikasi manusia juga dapat mengenal dirinya sendiri dan juga mengenal orang lain. Secara etimologi, kata “komunikasi” berasal dari bahasa Latin *communicare* atau *communis*, yang berarti “sama” atau “berbagi makna”.³ Dengan demikian, hakikat dasar komunikasi adalah sebagai proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan agar terciptanya pemahaman yang sama. Dalam konteks ini, komunikasi dipandang sebagai sarana penting dalam membangun hubungan social dan menciptakan pemahaman dalam interaksi manusia.

Everett M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu atau lebih penerima dengan tujuan untuk memengaruhi mereka atau mengubah tingkah lakunya.⁴ Pemahaman ini menegaskan bahwa komunikasi bukan sekedar proses pertukaran informasi secara satu arah, melainkan merupakan interaksi yang melibatkan tujuan tertentu, khususnya dalam memengaruhi atau mengubah pandangan, sikap maupun tindakan individu atau kelompok penerima pesan. Menurut deddy mulyana komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.⁵ Dalam proses ini komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi lebih dari itu, merupakan suatu proses penciptaan dan pertukaran makna secara timbal balik antara individu. Makna dibentuk tidak hanya melalui kata-kata (verbal), melainkan juga melalui

³ Onong Uchana Effendi, *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003)

⁴ Everett M. Rogers, *Komunikasi Dan Pembangunan Perkembangan Social Dan Perubahan Social* (Jakarta: Rajawali Pers, 1986), H. 28

isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, nada suara, dan kontak mata. Dengan demikian, komunikasi mencakup berbagai saluran dan bentuk ekspresi yang saling melengkapi dalam menciptakan pemahaman bersama. Karena melibatkan dua orang atau lebih, komunikasi selalu bersifat interaktif dan berlangsung dalam suatu konteks sosial yang dipengaruhi oleh latar belakang, pengalaman, dan persepsi masing-masing individu. Proses ini tidak terjadi secara mekanis, tetapi menuntut keterlibatan aktif dari semua pihak yang terlibat untuk mencapai kesamaan makna atau pemahaman yang sejalan.

2.1.2. Fungsi Komunikasi

Dalam kajian ilmu komunikasi, fungsi komunikasi dipahami sebagai peran penting dalam proses interaksi antar individu untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Onong Uchjana Effendy komunikasi memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:

1. Fungsi Penyampaian Informasi: Komunikasi berperan dalam menyalurkan informasi, baik berupa data, ide, maupun opini, dari satu individu ke individu lain agar tercipta pemahaman yang selaras.
2. Fungsi Memengaruhi (Persuasif): Melalui komunikasi, seseorang dapat memengaruhi sikap, pandangan, atau tindakan orang lain sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pengirim pesan.
3. Fungsi Ekspresi Diri: Komunikasi memungkinkan individu untuk menyampaikan perasaan, suasana hati, atau emosi mereka kepada pihak lain.
4. Fungsi Pengendalian: Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan mengarahkan perilaku seseorang atau kelompok dalam suatu tatanan sosial.

⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), Hal. 11

5. Fungsi Sosial: Melalui komunikasi, manusia dapat menjalin dan menjaga hubungan sosial, sehingga tercipta rasa kebersamaan dan keterikatan antar individu.⁶

Dari uraian diatas, bahwa fungsi komunikasi itu meliputi berbagai aspek dan berperan dalam proses komunikasi. Komunikasi berfungsi sebagai jembatan dalam proses interaksi antarmanusia, baik dalam konteks pribadi, kelompok, maupun organisasi. Dengan demikian, komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk tatanan sosial yang harmonis, membangun kerja sama, serta mencapai tujuan bersama secara efektif.

2.1.3. Tujuan komunikasi

Dalam setiap proses komunikasi hasil akhir yang diharapkan adalah menciptakan dan membangun persepsi yang sama atas isi pesan yang disampaikan oleh komunikator dan komunikan. Walaupun demikian bukan berarti selamanya harus setuju dengan isi pesan tersebut. Tetapi tanpa adanya persepsi yang sama pun diharapkan ada perubahan dalam hal-hal tertentu. Menurut Riant Nugroho tujuan utama komunikasi adalah untuk menciptakan pemahaman bersama di antara pihak-pihak yang terlibat, baik secara individu maupun kelompok. Tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, komunikasi juga berperan dalam membentuk dan mengubah persepsi seseorang, bahkan dapat memengaruhi perilaku mereka sesuai dengan pesan yang diterima. Artinya, komunikasi memiliki kekuatan tidak hanya sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai alat untuk membentuk pola pikir dan tindakan.⁷

2.1.4. Unsur-Unsur Komunikasi

Setiap proses komunikasi terdiri atas sejumlah unsur dasar yang saling berinteraksi unntuk memungkinkan terjadinya penyampaian dan penerimaan pesan secara efektif. Unsur-unsur komunikasi adalah komponen-komponen dasar

⁶ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2003), Hal.57

⁷ Riant Nugroho, *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004) Hal. 72

yang membentuk proses komunikasi. . Hafied Cangara tdalam bukunya menjelaskan tentang unsur-unsur komunikasi yaitu: .

1. Sumber: Setiap proses komunikasi pasti melibatkan pihak yang bertindak sebagai pengirim informasi, atau yang dikenal sebagai sumber. Dalam konteks komunikasi antarindividu, sumber bisa berupa individu tunggal atau bisa juga berupa kelompok seperti partai, organisasi, atau lembaga. Pihak yang berperan sebagai pengirim pesan sering disebut dengan istilah komunikator, encoder, atau sender.
2. Pesan: Pesan merujuk pada isi yang disampaikan dalam komunikasi, yang bisa berupa pengetahuan, informasi, hiburan, nasihat, atau propaganda. Pesan ini bisa disampaikan secara langsung dalam percakapan tatap muka maupun melalui berbagai media komunikasi, dan sering disebut sebagai message, content, atau informasi.
3. Media: Media adalah sarana yang digunakan untuk mengalihkan pesan dari sumber ke penerima. Saluran komunikasi ini bisa beragam, seperti dalam komunikasi pribadi di mana pancarinda (seperti sinyal radio) dapat menjadi media. Selain itu, media lainnya seperti telepon, surat kabar, dan platform media massa juga merupakan contoh media komunikasi.
4. Penerima: Penerima adalah individu atau kelompok yang menjadi target dari pesan yang disampaikan oleh sumber. Penerima bisa berupa satu orang, kelompok, organisasi, bahkan negara. Mereka sering disebut sebagai khalayak, sasaran, komunikan, atau audience. Jika pesan gagal diterima oleh penerima, bisa muncul masalah yang membutuhkan perubahan baik pada sumber, pesan, atau media yang digunakan.
5. Pengaruh: Pengaruh atau efek mengacu pada perubahan yang terjadi pada penerima, baik dalam hal pemikiran, perasaan, maupun tindakan mereka setelah menerima pesan. Efek ini biasanya tercermin dalam perubahan pengetahuan, sikap, atau perilaku individu sebagai akibat dari pesan yang diterima.
6. Tanggapan Balik: Umpan balik atau feedback merupakan respon yang diberikan oleh penerima terhadap pesan yang diterima. Beberapa pendapat menyebutkan bahwa umpan balik ini merupakan bentuk dari pengaruh

yang timbul dari penerima, meskipun dalam beberapa kasus, umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain, seperti media atau pesan, meskipun pesan tersebut belum sepenuhnya diterima oleh penerima.⁸

Oleh karena itu, komunikasi tidak sekadar proses menyampaikan pesan, melainkan melibatkan berbagai unsur yang saling berkaitan dan menentukan keberhasilannya. pemahaman yang baik terhadap unsur-unsur ini sangat diperlukan agar proses komunikasi dapat berjalan secara efektif, mencapai tujuan, dan membangun hubungan yang saling memahami antara pihak-pihak yang terlibat.

2.1.5. Konseptualisasi komunikasi

Konseptualisasi komunikasi merupakan cara kita memahami dan memaknai apa itu komunikasi, bagaimana prosesnya, serta unsur-unsur apa saja yang terlibat di dalamnya. Konseptualisasi ini membantu kita untuk memahami komunikasi tidak hanya sebagai aktivitas sehari-hari, tetapi juga sebagai proses yang memiliki struktur, tujuan, dan dampak tertentu. John R. Wenburg, William W. Wilmot, Kenneth K. Sereno, dan Edward M. Bodaken menjelaskan tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi yakni komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi.

1. Komunikasi sebagai Proses Satu Arah

Konsep komunikasi sebagai tindakan satu arah menggambarkan suatu proses yang berjalan secara linier, dimulai dengan pengirim informasi dan berakhir pada penerima atau sasaran yang dituju. Model ini menjelaskan penyampaian informasi yang dilakukan secara satu arah, baik langsung melalui interaksi tatap muka maupun menggunakan media massa seperti surat kabar, radio, televisi, atau selebaran.

2. Komunikasi sebagai Bentuk Interaksi

Dalam konsep ini, komunikasi dipandang sebagai suatu proses yang saling memengaruhi antara pihak-pihak yang terlibat. Proses ini berjalan layaknya hubungan sebab-akibat, di mana pesan yang disampaikan oleh pengirim

⁸ Reni Agusti Na, *Komunikasi Kesehatan* (Jakarta : PT. Prenadamedia, 2019) Hal.18-19

mendapat respons dari penerima, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Penerima kemudian memberikan umpan balik, yang direspon kembali oleh pengirim, dan begitu seterusnya. Dalam model ini, kedua pihak memiliki peran yang setara, bahkan kadang posisi mereka bisa saling bertukar.

3. Komunikasi sebagai Proses Transaksional

Menurut konsep ini, komunikasi dianggap sebagai proses yang sangat pribadi karena makna yang dipahami berasal dari persepsi individu. Dalam komunikasi yang bersifat transaksional, penyampaian dan pemahaman pesan berlangsung secara simultan, dengan kedua pihak bertukar pesan dan memberikan reaksi secara bersamaan. Komunikasi seperti ini lebih sering terjadi dalam interaksi tatap muka, di mana respons verbal dan nonverbal dapat dipahami langsung oleh kedua belah pihak yang terlibat.⁹

2.1.6. Hambatan Komunikasi

Proses komunikasi yang berlangsung tidak terlepas dari adanya hambatan di dalamnya, mulai dari hambatan yang kecil hingga hambatan yang lebih besar, dan mulai dari hambatan internal dalam diri peserta komunikasi hingga hambatan eksternal di luar diri peserta komunikasi. Pada bagian ini dijelaskan tujuh bentuk hambatan dalam komunikasi, yakni :

1. **Hambatan Biologis** : Hambatan ini muncul ketika terjadi gangguan pada fungsi salah satu atau lebih dari pancaindra manusia, seperti penglihatan dan pendengaran, yang berperan penting dalam komunikasi. Pancaindra merupakan sarana utama dalam menyampaikan maupun menerima pesan dalam komunikasi antarpribadi. Jika salah satu bagian tubuh tidak berfungsi optimal—misalnya karena sakit—maka seseorang bisa kehilangan fokus dan tidak dapat menjalani komunikasi dengan baik. Hal ini berdampak pada keakuratan dan efektivitas proses komunikasi itu sendiri.
2. **Hambatan Psikis** : Hambatan psikis berkaitan dengan kondisi emosional atau kejiwaan seseorang. Setiap individu membawa latar belakang,

karakter, dan pengalaman yang berbeda dalam komunikasi. Konflik batin, prasangka, rasa benci, atau dendam dapat mengganggu proses pertukaran pesan. Jika salah satu atau kedua pihak yang terlibat menyimpan emosi negatif, maka komunikasi yang terjalin akan sulit berlangsung secara terbuka dan efektif.

3. **Hambatan Semantik** : Jenis hambatan ini bersumber dari kesalahpahaman terhadap makna kata atau istilah yang digunakan dalam komunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Gangguan semantik terjadi ketika makna yang dimaksud oleh pengirim pesan (komunikator) berbeda dengan makna yang diterima oleh penerima pesan (komunikan). Hal ini bisa disebabkan oleh perbedaan penafsiran terhadap makna denotatif (makna harfiah) dan konotatif (makna kiasan). Ketidaksesuaian makna tersebut dapat menimbulkan kebingungan dan kegagalan dalam mencapai kesepahaman.
4. **Hambatan Teknis** : Hambatan teknis atau mekanis bersifat eksternal dan biasanya berasal dari lingkungan atau peralatan komunikasi. Contohnya termasuk suara hujan yang deras, gangguan sinyal, atau kerusakan alat komunikasi seperti mikrofon atau pengeras suara. Gangguan ini dapat menghalangi komunikasi dalam menerima pesan secara utuh, sehingga proses komunikasi terganggu.
5. **Hambatan Status** : Status sosial maupun formal seseorang—seperti jabatan, gelar, atau latar belakang keturunan—sering memengaruhi komunikasi. Individu dengan status sosial tinggi biasanya memiliki rasa percaya diri lebih besar dalam berkomunikasi, sementara yang berstatus lebih rendah cenderung merasa minder. Ketimpangan ini bisa menciptakan jarak psikologis, yang pada akhirnya menghambat proses komunikasi yang setara dan efektif.
6. **Hambatan Kerangka Pikir** : Setiap orang memiliki pola pikir atau cara pandang tersendiri yang terbentuk dari latar belakang pendidikan, pengalaman hidup, pengaruh lingkungan, dan referensi yang mereka konsumsi. Perbedaan kerangka pikir ini bisa menjadi hambatan ketika dua

⁹ Nofrian, *komunikasi pendidikan* (Jakarta: kencana, 2016) hal. 8-12

individu memandang suatu hal dari perspektif yang sangat berbeda. Tanpa pemahaman bersama, komunikasi bisa berjalan tidak searah.

7. **Hambatan Budaya** : Budaya memengaruhi cara seseorang berpikir, berbicara, dan berperilaku. Setiap individu membawa nilai, norma, dan kebiasaan dari budaya asalnya ke dalam interaksi sosial. Ketika dua orang dengan latar belakang budaya yang sama berkomunikasi, mereka cenderung lebih mudah memahami satu sama lain. Sebaliknya, perbedaan budaya bisa menimbulkan salah pengertian dan kesulitan dalam menyampaikan maksud secara tepat, sehingga menghambat komunikasi yang efektif.¹⁰

2.2. Komunikasi Interpersonal

2.2.1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan sebuah komunikasi atau proses pertukaran informasi, ide, pendapat dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Menurut deddy mulyana, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar manusia secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun non verbal.¹¹ Dalam hal tersebut, setiap individu yang terlibat memiliki kesempatan langsung melihat dan memahami reaksi dari lawan bicaranya. Reaksi tersebut dapat disampaikan melalui pesan verbal maupun nonverbal.

Menurut Joseph A. Devito dalam kutipannya menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses di mana terjadi pertukaran pesan antara dua individu atau lebih dalam kelompok kecil, yang membawa dampak tertentu serta mendapatkan tanggapan secara langsung.¹² Dengan demikian, komunikasi interpersonal merupakan pondasi penting dalam menjalin hubungan yang sehat, membangun kepercayaan, dan menciptakan kedekatan emosional antarindividu.

¹⁰ Kadri, *Komunikasi Manusia*, (Yogyakarta: Alamtara Institute, 2022), Hal. 168-177

¹¹ Deddy Mulyana, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010)

¹² Onong Uchjana, *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi* (Bandung, PT. Citra Aditya Bhakti, 2003), Hal 59

Agus M. Hardjana berpendapat Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula. Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi media yang efektif dalam membangun hubungan yang hangat dan bermakna. Melalui interaksi yang intens dan bersifat pribadi, individu dapat saling memahami, menunjukkan empati, serta menciptakan ikatan emosional yang kuat.

2.2.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito dalam nukunya Komunikasi antarmanusia, Komunikasi memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Mengetahui Diri dan Orang Lain (Discovering Self and Others)
Komunikasi interpersonal membantu individu memahami diri sendiri, mengenali identitas, serta memahami orang lain melalui interaksi langsung.
2. Membangun dan Memelihara Hubungan (Relating)
Digunakan untuk membangun, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan sosial atau emosional dengan orang lain (keluarga, teman, rekan kerja, dll).
3. Mempengaruhi Orang Lain (Influencing)
Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk memengaruhi sikap, pemikiran, dan perilaku orang lain secara halus (persuasif).
4. Mendapatkan Informasi (Learning)
Melalui komunikasi, seseorang bisa memperoleh informasi, pengetahuan, serta memahami perspektif orang lain.
5. Menciptakan Identitas Sosial (Constructing Social Identity)
Interaksi interpersonal memperkuat peran sosial dan identitas individu dalam masyarakat atau kelompok.¹³

¹³ Joseph A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia* (Jakarta: Kharisma Publishing Group, 2011). h.13

Setelah memahami berbagai tujuan komunikasi interpersonal, maka penting pula untuk melihat bagaimana komunikasi tersebut berfungsi dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan yang telah disebutkan sebelumnya diwujudkan melalui fungsi-fungsi nyata dalam proses komunikasi interpersonal. Deddy Mulyana, seorang pakar komunikasi di Indonesia, menyebutkan beberapa fungsi penting dari komunikasi interpersonal dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Fungsi-fungsi tersebut antara lain:

1. Fungsi Sosial

Komunikasi interpersonal membantu seseorang memenuhi kebutuhan sosial seperti bersosialisasi, diterima dalam kelompok, dan membangun relasi yang akrab.

2. Fungsi Ekspresif

Digunakan untuk mengungkapkan perasaan dan emosi secara verbal maupun nonverbal kepada orang lain.

3. Fungsi Instrumental

Komunikasi dimanfaatkan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, misalnya memengaruhi, membujuk, atau meminta bantuan.

4. Fungsi Pemeliharaan Hubungan

Melalui komunikasi interpersonal, individu dapat menjaga hubungan yang telah terjalin agar tetap harmonis dan saling memahami.¹⁴

Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap fungsi-fungsi ini menjadi kunci dalam menciptakan hubungan antarpribadi yang efektif dan bermakna dalam berbagai konteks kehidupan.

2.2.3. Karakteristik komunikasi interpersonal

Dalam konteks hubungan interpersonal, terdapat beberapa karakteristik utama komunikasi interpersonal yang penting untuk dipahami. Judy C. Pearson mengidentifikasi beberapa karakteristik utama yang membantu kita memahami bagaimana komunikasi interpersonal bekerja dalam kehidupan manusia. Dengan memahami karakteristik ini, kita dapat memperbaiki cara berkomunikasi agar

lebih efektif dan bermakna. Judy C. Pearson menguraikan enam ciri utama dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Berawal dari diri sendiri (self) : Segala bentuk pemaknaan terhadap pesan maupun penilaian terhadap orang lain selalu dimulai dari individu itu sendiri.
2. Bersifat transaksional : Komunikasi interpersonal berlangsung secara dinamis, di mana pesan-pesan terus dipertukarkan secara timbal balik dalam interaksi yang berkesinambungan.
3. Mencakup isi pesan dan relasi antarindividu : Keberhasilan komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh seberapa baik isi pesan yang disampaikan, tetapi juga bergantung pada sejauh mana kualitas hubungan antarindividu yang terlibat.
4. Memerlukan kedekatan fisik : Agar komunikasi interpersonal berjalan efektif, sering kali diperlukan adanya pertemuan langsung atau tatap muka antara pihak-pihak yang berinteraksi.
5. Mengandalkan saling ketergantungan (interdependensi) : Dalam komunikasi interpersonal, kedua pihak yang terlibat saling memengaruhi dan bergantung satu sama lain, yang menunjukkan adanya hubungan yang bersifat timbal balik.
6. Bersifat tidak dapat diulang atau dibatalkan : Setiap pesan yang sudah diungkapkan dalam komunikasi interpersonal tidak bisa sepenuhnya ditarik atau dibatalkan. Sekali pesan itu diterima oleh lawan bicara, ia akan meninggalkan kesan atau dampak yang terus memengaruhi hubungan selanjutnya, baik dalam bentuk pemahaman, perasaan, maupun respons.¹⁵

2.2.4. Efektivitas komunikasi interpersonal

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan, efektivitas komunikasi interpersonal perlu diperhatikan. Joseph A. DeVito memberikan kerangka yang sangat relevan untuk memahami bagaimana komunikasi bisa

¹⁴ Deddy Mulyana, *Ilmu komunikasi suatu pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005) Hal. 73

berjalan secara efektif. Menurut devito efektivitas komunikasi meliputi keterbukaan, perilaku positif, empati, perilaku suportif dan kesamaan.

1. Keterbukaan (Openness): Manusia secara alami ingin dekat dan berkomunikasi dengan orang lain. Kedekatan ini memudahkan seseorang menyampaikan pendapat secara bebas, tanpa harus membuka seluruh kehidupan pribadinya. Keterbukaan juga mencakup kesediaan untuk memberi tanggapan jujur terhadap pesan yang diterima, sehingga komunikasi lebih lancar dan efektif.
2. Empati (Empathy) : Empati adalah kemampuan memahami dan merasakan posisi orang lain tanpa cepat menghakimi. Dengan empati, komunikasi menjadi lebih pengertian dan tidak mudah menilai benar-salah perilaku orang lain.
3. Perilaku suportif (Supportiveness) : Komunikasi efektif terjadi jika ada suasana mendukung, bukan defensif. Sikap deskriptif (meminta informasi tanpa menilai), spontan (terus terang), dan profesional (mau mendengar serta mengakui kesalahan) menciptakan iklim suportif yang mendorong keterbukaan dan empati.
4. Perilaku positif (Positiveness) : dalam komunikasi interpersonal terdapat Tiga unsur penting yaitu sikap positif terhadap diri sendiri, komunikasi positif kepada lawan bicara, dan sikap positif secara umum. Ini semua penting untuk membangun hubungan yang baik dan kerja sama yang efektif.
5. Kesamaan (Equality) : Kesamaan nilai, pengalaman, dan pola percakapan mempermudah komunikasi. Meski ada perbedaan, komunikasi tetap efektif jika kedua pihak saling menghargai dan melihat perbedaan sebagai peluang memahami, bukan sebagai ancaman.¹⁶

¹⁵ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Hal. 16

¹⁶ Siti Rahmi, *Komunikasi Interpersonal Dan Hubungannya Dalam Konseling* (Aceh: Syiah Kuala Press, 2021), Hal. 10

2.2.4. Pentingnya Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam membentuk kebahagiaan hidup seseorang, seperti yang ditunjukkan oleh Johnson yang mengidentifikasi sejumlah peran yang dimainkan oleh komunikasi interpersonal.

1. Komunikasi interpersonal berperan dalam pembentukan aspek intelektual dan sosial individu. Seiring dengan perkembangan dari masa bayi hingga dewasa, ketergantungan dan komunikasi pertama terpusat pada ibu, kemudian meluas seiring bertambahnya usia. Kualitas komunikasi dengan orang lain memainkan peran kunci dalam pembentukan perkembangan intelektual dan sosial seseorang.
2. Cara seorang anak berbicara dan berinteraksi dengan orang lain membentuk hubungan tersebut. Anak akan memperhatikan dan menuliskan bagaimana tanggapan orang lain ketika ia berbicara, baik disadari atau tidak. Cara orang memperlakukan anak memengaruhi perasaan anak terhadap dirinya sendiri. Orang dapat mempelajari dan memahami jati diri mereka serta mencari tahu siapa diri mereka dengan berbicara kepada orang lain.
3. Anak-anak perlu membandingkan pandangan mereka sendiri tentang realitas dengan pandangan orang lain untuk memahami dunia sosial di sekitar mereka dan melihat seberapa benar pemikiran dan gagasan mereka. Anda hanya dapat membuat perbandingan sosial seperti ini dengan berbicara dengan orang lain.
4. Cara kebanyakan orang berbicara atau berinteraksi dengan orang lain dapat berdampak pada kesehatan mentalnya. Hubungan dengan orang lain dipenuhi dengan masalah, hal ini dapat menyebabkan kecemasan, kesedihan, penderitaan, hingga pada akhirnya frustrasi. Jika individu tersebut mulai menarik diri dan menghindari interaksi sosial, rasa kesepian dapat menimbulkan penderitaan, yang tidak hanya merugikan secara emosional atau mental, tetapi juga berdampak pada kesehatan

fisiknya.¹⁷

Berdasarkan uraian di atas, komunikasi interpersonal bukan sekadar proses pertukaran pesan, melainkan memiliki peran fundamental dalam pembentukan kepribadian, kebahagiaan, serta kesejahteraan mental dan sosial seseorang. Sejak masa kanak-kanak, individu mulai membangun relasi melalui komunikasi yang secara bertahap membentuk persepsi diri, pemahaman terhadap dunia sosial, hingga pengelolaan emosi. Oleh karena itu, kualitas komunikasi interpersonal, terutama dalam masa tumbuh kembang anak, menjadi fondasi penting dalam membentuk individu yang sehat secara emosional, sosial, dan intelektual. Komunikasi yang hangat, responsif, dan penuh perhatian tidak hanya mendukung tumbuhnya rasa percaya diri dan harga diri, tetapi juga menjadi penopang utama dalam menciptakan rasa bahagia dan kebermaknaan dalam hidup seseorang.

2.3. Pola Komunikasi

2.3.1. Definisi Pola Komunikasi

Pola dapat diartikan sebagai susunan atau struktur yang bersifat tetap, sedangkan komunikasi merupakan suatu proses untuk menciptakan makna dari gagasan atau ide yang disampaikan. Selain itu, komunikasi juga bisa dipahami sebagai aktivitas mengirim dan menerima pesan atau informasi antara dua orang atau lebih, yang dilakukan dengan cara yang sesuai sehingga makna pesan dapat dimengerti dengan baik. Berdasarkan hal ini, pola komunikasi dapat didefinisikan sebagai bentuk hubungan antara dua pihak atau lebih dalam proses penyampaian dan penerimaan pesan secara efektif agar maksud pesan dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat.¹⁸

Menurut onong uchjana effendi, Pola komunikasi merupakan bentuk umum dari aliran pesan dalam suatu komunikasi, yang menunjukkan siapa berbicara kepada siapa, siapa mendengarkan siapa, dan siapa memengaruhi siapa.¹⁹ Pola komunikasi dapat dipahami sebagai bentuk atau alur yang

¹⁷ Elva Ronaning, *Komunikasi Interpersonal* (Malang Irdh, 2019) Hal. 6

¹⁸ Ngalmun, *Komunikasi Antarpribadi* (Yogyakarta: Parama Ilmu, 2020), Hal. 44

¹⁹ Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), Hal. 62

memperlihatkan bagaimana proses komunikasi berlangsung, siapa saja yang terlibat, serta bagaimana pesan bergerak dari komunikator (pengirim pesan) ke komunikan (penerima pesan). Pola ini bukan hanya sekadar menunjukkan arah aliran pesan, tetapi juga menggambarkan struktur hubungan antara individu atau kelompok yang terlibat dalam komunikasi. Dengan memahami pola komunikasi, kita dapat mengetahui peran masing-masing pihak, jalur penyampaian pesan, serta interaksi yang terjadi antar pelaku komunikasi, baik dalam komunikasi satu arah, dua arah, maupun komunikasi timbal balik yang lebih kompleks.

2.3.2. Pola Komunikasi Interpersonal

Pola komunikasi interpersonal merujuk pada cara atau alur pertukaran pesan yang terjadi antara komunikator dan komunikan dalam hubungan dua arah yang bersifat langsung atau timbal balik. Menurut Joseph DeVito, komunikasi interpersonal memiliki empat pola utama yang mencerminkan cara individu berinteraksi dan membangun hubungan dengan orang lain yaitu:

1. **Pola komunikasi primer** : Pola komunikasi primer merupakan bentuk komunikasi yang terjadi secara langsung antara komunikator dengan komunikan tanpa bantuan media atau alat perantara. Komunikasi ini mengandalkan indera manusia sebagai sarana utama dalam penyampaian dan penerimaan pesan, seperti melalui ucapan, ekspresi wajah, gerak tubuh, intonasi suara atau kontak mata. Karena berlangsung secara tatap muka, pola komunikasi primer memungkinkan terjadinya interaksi yang bersifat spontan atau dua arah, dan dapat diterima secara langsung. Oleh karena itu, komunikasi primer sangat penting dalam membangun kedekatan emosional dan pemahaman yang mendalam dalam hubungan interpersonal.
2. **Pola komunikasi sekunder** : Pola komunikasi sekunder merupakan bentuk komunikasi di mana penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dilakukan dengan memanfaatkan alat bantu atau media teknologi sebagai perantara kedua. Sebelum pesan disampaikan melalui media ini, pesan terlebih dahulu dikemas dalam bentuk lambang atau

simbol, baik verbal maupun nonverbal, sebagai media pertama. Media kedua ini digunakan terutama karena sasaran komunikasinya berada pada jarak yang jauh atau jumlah audiensnya sangat besar, sehingga komunikasi langsung menjadi tidak memungkinkan atau kurang efektif.

3. **Pola komunikasi linear** : Pola komunikasi linear menggambarkan proses penyampaian pesan secara satu arah, dari pengirim pesan (komunikator) ke penerima pesan (komunikan), tanpa adanya respons langsung dari pihak penerima. Disebut “linear” karena prosesnya berlangsung seperti garis lurus dari satu titik ke titik lainnya, yakni dari sumber pesan ke penerima akhir. Dalam bentuknya yang sederhana, pola ini sering terjadi dalam komunikasi tatap muka, namun juga dapat berlangsung melalui media seperti radio, televisi, atau platform komunikasi digital yang tidak memungkinkan umpan balik langsung.²⁰
4. **Pola komunikasi sirkuler** : Pola komunikasi sirkular menggambarkan proses pertukaran pesan yang berlangsung dua arah dan bersifat timbal balik. Kata “sirkular” secara harfiah berarti melingkar atau berputar, yang dalam konteks komunikasi menunjukkan bahwa pesan tidak hanya mengalir dari komunikator ke komunikan, tetapi juga kembali lagi dalam bentuk umpan balik. Dengan kata lain, setelah komunikan menerima pesan, ia memberikan respons yang menjadi dasar bagi komunikator untuk menilai keberhasilan pesan tersebut. Adanya umpan balik ini menjadi ciri khas utama dari pola komunikasi sirkular dan sangat menentukan keberhasilan proses komunikasi. Umpan balik memungkinkan komunikasi berlangsung secara terus-menerus dan tidak terhenti hanya pada satu kali pengiriman pesan. Melalui pola ini, baik komunikator maupun komunikan berperan aktif, saling bertukar informasi, serta beradaptasi sesuai reaksi masing-masing. Pola ini umum digunakan dalam percakapan langsung, diskusi, ataupun komunikasi antarpribadi yang membutuhkan interaksi dua arah. Keunggulan dari pola sirkular adalah kemampuannya menciptakan pemahaman bersama karena kedua pihak saling menanggapi, memperjelas, dan membangun makna secara bersama.

2.4. Peran Staf Administrasi

Staf administrasi merupakan pegawai yang bertugas melaksanakan pekerjaan administratif dalam suatu organisasi, termasuk perguruan tinggi. Menurut Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.²¹ Handyaningrat menambahkan bahwa administrasi pada dasarnya adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyusunan dan pencatatan data secara sistematis untuk keperluan internal maupun eksternal organisasi.²² Pernyataan ini menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya sekadar kegiatan mencatat, tetapi juga bagian dari sistem manajemen yang bertujuan menciptakan keteraturan dalam setiap aktivitas organisasi. Dalam perguruan tinggi, pencatatan data secara sistematis menjadi landasan penting untuk mengelola informasi akademik, mulai dari biodata mahasiswa, riwayat akademik, hingga administrasi perkuliahan.

Staf administrasi memiliki peran penting dalam pengelolaan kegiatan akademik, seperti pendaftaran mahasiswa, pengelolaan KRS/KHS, penyusunan jadwal, serta pelayanan informasi akademik.²³ Peran ini tidak hanya sebatas tugas administratif rutin, tetapi juga menentukan kelancaran proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Tanpa adanya sistem administrasi yang terorganisir dengan baik, mahasiswa akan kesulitan mengakses layanan akademik, mulai dari registrasi hingga memperoleh informasi terkait perkuliahan. Oleh karena itu, staf administrasi harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat agar setiap kebutuhan akademik mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik.

Kemampuan staf administrasi dalam berkomunikasi juga sangat memengaruhi pola komunikasi interpersonal dengan mahasiswa. Jika staf administrasi dapat berkomunikasi dengan empati, keterbukaan, dan kesetaraan, maka pelayanan akademik akan lebih efektif dan memuaskan. Tajibu menemukan

²⁰ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi Dan Mediana*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Hal. 43

²¹ Sondang Siagian, *Administrasi Pembangunan* (Jakarta: Gunung Agung, 2001) Hal. 5

²² Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen* (Jakarta: CV Haji Masagung, 2002), Hal. 12

²³ Neila Qonita, "Enchancescing Student Satisfaction: The Role Akademik Administration Services In The Faculty Of Ushuluddin And Religious Studies At UIN Raden Intan Lampung", *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, Vol. 9, No. 1 (2004)

bahwa kualitas layanan administrasi akademik sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi staf terhadap mahasiswa.²⁴ Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi bukan hanya sekadar cara menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi jembatan dalam membangun kepercayaan antara mahasiswa dan pihak administrasi. Komunikasi yang baik akan menciptakan suasana pelayanan yang kondusif, di mana mahasiswa merasa dihargai dan diperlakukan secara adil tanpa membedakan latar belakang. Sikap ramah, kesediaan mendengarkan, serta kemampuan memberikan solusi dengan bahasa yang jelas akan membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademiknya dengan lebih mudah. Sebaliknya, apabila komunikasi yang terjalin kaku, tertutup, atau cenderung otoritatif, maka akan menimbulkan kesan negatif yang berdampak pada menurunnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi. Dengan demikian, keterampilan komunikasi interpersonal menjadi salah satu kunci keberhasilan staf administrasi dalam melaksanakan tugasnya. Tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur, tetapi juga pada kualitas hubungan yang terbangun antara staf administrasi dan mahasiswa, sehingga tercipta pelayanan akademik yang efektif, manusiawi, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

2.5. Pelayanan Akademik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁵ Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh sejauh mana interaksi tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna layanan. Lebih lanjut, Gronroos membuat definisi pelayanan publik sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang muncul akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau fasilitas yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁶ Dari definisi tersebut

²⁴ Kamaluddin Tajibu, "Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar", *Jurnal Jurnalisa*, Vol. 6, No. 2 (2020) Hal. 15

²⁵ Bathoro, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), Hal. 19

²⁶ Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal. 2-3

dapat dipahami bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Dalam konteks lembaga pendidikan, pelayanan publik memiliki peranan penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Semakin baik interaksi yang terjalin, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang dikelola secara profesional akan berdampak pada citra positif lembaga serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara lebih efektif.

Pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Dikatakan demikian karena perguruan tinggi diibaratkan industri yang jasanya mempunyai produk pendidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.²⁷ Kualitas pelayanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.²⁸ Dengan demikian, persepsi mahasiswa menjadi faktor utama dalam menentukan tinggi rendahnya kualitas pelayanan akademik. Semakin layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan, harapan, dan kenyamanan mahasiswa, maka semakin tinggi pula penilaian mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan akademik sangat bergantung pada kemampuan lembaga dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan.

Pelayanan dapat dinilai melalui lima indikator utama yang perlu dipenuhi, yaitu:

²⁷ Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigm Baru Dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), Hal. 71

²⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), Hal. 163

1. Bukti fisik (tangibles) : Yang mencakup ketersediaan fasilitas, perlengkapan, tenaga pendidik maupun karyawan, serta sarana komunikasi yang memadai.
2. Keandalan (reliability) : Yakni kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai janji dengan cepat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness) : Yaitu kesigapan dan kemauan staf dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.
4. Jaminan (assurance) : Meliputi kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki staf sehingga mahasiswa merasa aman dan tidak ragu terhadap layanan yang diberikan.
5. Empati (empathy) : Yang berkaitan dengan kemudahan berinteraksi, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan mahasiswa sebagai pengguna layanan.²⁹

Dengan demikian, kelima indikator tersebut menjadi tolok ukur penting dalam menilai sejauh mana pelayanan akademik di suatu lembaga pendidikan dapat dikatakan berkualitas. Apabila semua aspek—mulai dari bukti fisik hingga empati—dapat terpenuhi dengan baik, maka pelayanan akademik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga memperkuat citra positif lembaga pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik yang optimal merupakan hasil dari sinergi antara profesionalitas staf, fasilitas yang memadai, serta perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.

2.6. Teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito

Penelitian ini akan menggunakan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito sebagai landasan utama. DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran informasi, perasaan, dan makna antara dua orang atau lebih, serta menekankan pentingnya aspek seperti kepercayaan, empati, dan keterampilan mendengarkan dalam membangun hubungan yang efektif. Dalam konteks akademik, komunikasi interpersonal mencakup pertukaran

²⁹ Solekhul Amin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*”, Vol. 7, No. 2 (2017), Hal. 234

informasi, pemahaman, dan respon antara mahasiswa dan staf administrasi. Teori ini juga mencakup elemen-elemen seperti pengirim, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik, yang semuanya berperan penting dalam efektivitas komunikasi.³⁰

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan, efektivitas komunikasi interpersonal perlu diperhatikan. Joseph A. DeVito memberikan kerangka yang sangat relevan untuk memahami bagaimana komunikasi bisa berjalan secara efektif. Menurut devito efektivitas komunikasi meliputi keterbukaan, perilaku positif, empati, perilaku suportif dan kesamaan.

1. Keterbukaan (Openness): Manusia secara alami ingin dekat dan berkomunikasi dengan orang lain. Kedekatan ini memudahkan seseorang menyampaikan pendapat secara bebas, tanpa harus membuka seluruh kehidupan pribadinya. Keterbukaan juga mencakup kesediaan untuk memberi tanggapan jujur terhadap pesan yang diterima, sehingga komunikasi lebih lancar dan efektif.
2. Empati (Empathy) : Empati adalah kemampuan memahami dan merasakan posisi orang lain tanpa cepat menghakimi. Dengan empati, komunikasi menjadi lebih pengertian dan tidak mudah menilai benar-salah perilaku orang lain.
3. Perilaku suportif (Supportiveness) : Komunikasi efektif terjadi jika ada suasana mendukung, bukan defensif. Sikap deskriptif (meminta informasi tanpa menilai), spontan (terus terang), dan profesional (mau mendengar serta mengakui kesalahan) menciptakan iklim suportif yang mendorong keterbukaan dan empati.
4. Perilaku positif (Positiveness) : dalam komunikasi interpersonal terdapat Tiga unsur penting yaitu sikap positif terhadap diri sendiri, komunikasi positif kepada lawan bicara, dan sikap positif secara umum. Ini semua penting untuk membangun hubungan yang baik dan kerja sama yang efektif.

³⁰ Devito dalam Aminiyati, N. R. 2020. *Pola komunikasi di kalangan para hakim dalam mempertahankan keluarga harmonis perspektif teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito: Studi di Pengadilan Agama Bangil Kabupaten Pasuruan*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

5. Kesamaan (Equality) : Kesamaan nilai, pengalaman, dan pola percakapan mempermudah komunikasi. Meski ada perbedaan, komunikasi tetap efektif jika kedua pihak saling menghargai dan melihat perbedaan sebagai peluang memahami, bukan sebagai ancaman.³¹

2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dinilai relevan dengan judul penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M Rasyid Al Fariz, Hamidah, dan Manalullaili (2024) dalam penelitiannya “*Strategi Komunikasi Interpersonal Ketuadan Anggota dalam Menanamkan Nilai Kerukunan pada Paguyuban Sambirejo Rukun (PSR) di Desa Sambirejo, Kecamatan Selupu Rejang*”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Interpersonal Ketua dan Anggota Dalam Menanamkan Nilai Kerukunan Pada Paguyuban Sambirejo Rukun (PSR) di Desa Sambirejo, Kecamatan Selupu Rejang. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan membuat kesimpulan agar data bisa dipahami dengan baik. Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Interpersonal menurut Joseph A Devito dan Teori Solidaritas Sosial menurut Emile Durkheim. Maka dari hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, rasa positif, dan kesetaraan. Sementara itu, konsep solidaritas mekanis dan organis digunakan untuk memperkuat kerukunan di dalam kelompok.³²
2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Rohma Aminiyati (2020) dalam penelitiannya “*Pola Komunikasi Di Kalangan Para Hakim Dalam Mempertahankan Keluarga Harmonis Perspektif Teori Komunikasi*”.

³¹ Siti rahmi, *komunikasi interpersonal dan hubungannya dalam konseling* (Aceh: syiah kuala press, 2021), hal. 10

Interpersonal Joseph A. Devito (Studi Di Pengadilan Agama Bangil Kabupaten Pasuruan)”. Jenis penelitian ini penelitian Lapangan atau field research dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. teknik pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti adalah editing, klasifikasi, verifikasi dan analisis data menggunakan teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. Devito. Pola Komunikasi di Kalangan Para Hakim Dalam Mempertahankan Keluarga Harmonis merupakan Komunikasi Interpersonal perspektif Joseph A. Devito yaitu Berkomunikasi dan berbicara dalam hal apapun dengan terbuka dan jujur.³³

3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Drs.Tony Mirza.MSi (2023) dengan penelitiannya “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (BAAK) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Pariwisata Palembang*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (1) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (2) pada Politeknik Pariwisata Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif. Hasil penelitian adalah nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,787 dan R Square 0,619 (61,9%) sisanya 38,1 dipengaruhi faktor lain serta memiliki hasil koefisien regresi linier sederhana sebesar 0,796. Artinya Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan memiliki pengaruh dan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa.³⁴

³² Al Fariz, M. R., Hamidah, H., & Manalullaili, M. (2024). *Strategi Komunikasi Interpersonal Ketua dan Anggota dalam Menanamkan Nilai Kerukunan pada Paguyuban Sambirejo Rukun (PSR) di Desa Sambirejo, Kecamatan Selupu Rejang*. Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital, 1(2).

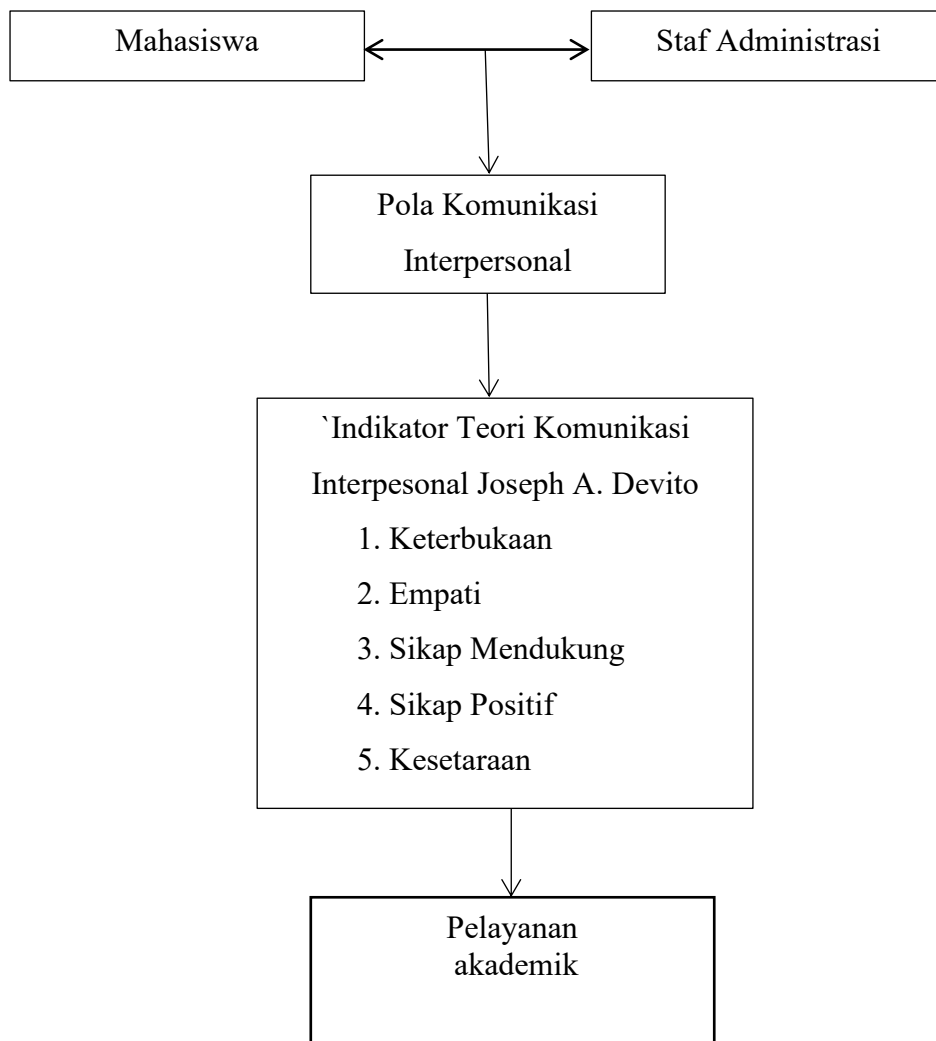
³³ Aminiyati, N. R. (2020). *Pola komunikasi di kalangan para hakim dalam mempertahankan keluarga harmonis perspektif teori komunikasi interpersonal Joseph A. Devito: Studi di Pengadilan Agama Bangil Kabupaten Pasuruan*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

³⁴ Mirza, T. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang*. Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial, 18(1).

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini berfokus pada hubungan antara pola komunikasi interpersonal dan penyelesaian masalah akademik. Diharapkan bahwa komunikasi yang efektif antara mahasiswa dan staf administrasi akan berkontribusi pada penyelesaian masalah akademik yang dihadapi mahasiswa. Kerangka berpikir ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.6.3
Kerangka Berpikir



Sumber : Penulis