

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi interpersonal merupakan fondasi utama dalam menjalin dan mempertahankan hubungan sosial, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam organisasi, termasuk institusi pendidikan. Sebagai proses penyampaian pesan antara dua individu atau lebih, komunikasi interpersonal tidak hanya memengaruhi pemahaman antarpribadi, tetapi juga berdampak langsung pada efektivitas kerja, penyelesaian tugas, dan kualitas layanan. Dalam konteks akademik, komunikasi antara staf dan mahasiswa memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan serta menciptakan suasana kampus yang harmonis dan produktif.

Dalam kehidupan akademik di perguruan tinggi, komunikasi interpersonal memegang peranan sentral dalam mendukung kelancaran berbagai aktivitas, baik yang bersifat administratif maupun akademik. Setiap hari, interaksi antara mahasiswa dan staf baik dosen, tenaga kependidikan, maupun petugas administrasi terjadi dalam berbagai bentuk dan tujuan. Komunikasi ini tidak hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga menjadi

sarana membangun hubungan yang saling mendukung, menumbuhkan rasa percaya, dan menciptakan iklim kampus yang kondusif.

Di era digital saat ini, fenomena komunikasi interpersonal semakin kompleks karena dipengaruhi oleh kemajuan teknologi komunikasi, perubahan gaya interaksi, serta dinamika sosial yang terus berkembang. Situasi ini menuntut adanya pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi interpersonal dijalankan di lingkungan perguruan tinggi, terutama dalam mendukung efektivitas pelayanan dan pengembangan hubungan yang produktif antara staf dan mahasiswa.

Pada Periode Tahun Ajaran 2020 Hingga 2025, Fakultas Sastra mengalami dinamika jumlah mahasiswa yang mencerminkan perkembangan masing-masing program studi. Data berikut menunjukkan distribusi jumlah mahasiswa aktif dari tahun ke tahun, mencakup enam program studi sarjana (S1) yang ada di lingkungan fakultas. Informasi ini berguna sebagai dasar evaluasi kapasitas program, tren peminatan, serta kebutuhan pengembangan layanan akademik. Berikut adalah rekapitulasi jumlah mahasiswa berdasarkan tahun ajaran:

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Sastra

No	Program Studi	2020	2021	2022	2023	2024	Jumlah
----	---------------	------	------	------	------	------	--------

1	Ilmu Komunikasi (S1)	984	50	20	15	31	1.100
2	Bahasa & Sastra Indonesia (S1)	32	5	2	3	8	50
3	Bahasa & Sastra Inggris (S1)	214	15	5	5	11	250
4	Bahasa & Sastra Asia Barat (S1)	52	2	1	1	4	60
5	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (S1)	90	5	2	1	2	100
6	Pendidikan Bahasa Inggris (S1)	124	4	2	2	4	136
	Total	1.496					1.496

(Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti Novmeber, 2024)

Tabel di atas menunjukkan jumlah mahasiswa pada enam program studi di Fakultas Sastra, yaitu Ilmu Komunikasi, Bahasa & Sastra Indonesia, Bahasa & Sastra Inggris, Bahasa & Sastra Asia Barat, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, serta Pendidikan Bahasa Inggris. Berdasarkan data tahun ajaran 2020 hingga 2024, jumlah total mahasiswa aktif tercatat sebanyak 1.496

mahasiswa. Program studi Ilmu Komunikasi menjadi yang paling dominan dengan jumlah mahasiswa terbanyak, disusul oleh Bahasa & Sastra Inggris. Sementara itu, prodi-prodi lain menunjukkan tren pertumbuhan yang lebih stabil dan merata. Data tahun 2025 belum tersedia karena masih dalam tahap pencatatan atau proyeksi, sehingga tidak dimasukkan dalam total keseluruhan.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua proses komunikasi antara mahasiswa dan staf berlangsung dengan baik. Ditemukan sejumlah permasalahan seperti kurangnya kejelasan informasi, keterbatasan waktu staf dalam melayani, hingga perbedaan persepsi antara pihak yang berkomunikasi. Situasi ini sering kali menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan layanan, dan bahkan konflik interpersonal. Misalnya, mahasiswa kerap mengalami kendala dalam memahami alur pengisian KRS atau proses administrasi akademik lainnya karena kurangnya komunikasi yang terbuka dan responsif dari pihak staf. Di sisi lain, staf juga menghadapi tekanan kerja yang tinggi akibat banyaknya permintaan layanan dalam waktu yang terbatas.

Fenomena ini juga tampak nyata di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia, di mana komunikasi antara staf dan mahasiswa menjadi bagian penting dari proses akademik sehari-hari. Interaksi yang terjalin meliputi pelayanan administrasi, konsultasi akademik, hingga pendampingan dalam kegiatan kemahasiswaan. Dalam praktiknya, komunikasi tersebut tidak selalu berjalan lancar. Beberapa mahasiswa mengalami kendala dalam menyampaikan kebutuhan atau keluhan, sementara sebagian staf

menghadapi tantangan dalam merespons secara empatik dan efektif di tengah beban kerja yang tinggi.

Meskipun komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di lingkungan Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia berlangsung setiap hari, kenyataannya masih terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat kelancaran proses tersebut. Beberapa mahasiswa merasa kesulitan mengakses informasi atau pelayanan karena komunikasi yang kurang responsif atau bersifat satu arah. Di sisi lain, sebagian staf menghadapi kendala dalam menyampaikan pesan dengan cara yang mudah dipahami atau tidak menimbulkan kesalahpahaman. Ketimpangan dalam persepsi, perbedaan latar belakang budaya, serta kecanggungan dalam menyampaikan pendapat juga sering kali menjadi hambatan yang menyebabkan hubungan kurang efektif.

Berikut Jenis Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Sastra UMI Tahun Ajaran 2020-2025. Dalam interaksi antara mahasiswa dan staf akademik di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia Berikut tabel aktivitas interaksi mahasiswa:

Tabel 1.2 Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Sastra

Aktivitas	Jumlah Interaksi	Deskripsi
Pengisian & Bimbingan KRS	350	Konsultasi pemilihan mata kuliah setiap semester dengan dosen pembimbing

		atau staf akademik, secara tatap muka atau melalui platform digital.
Pembayaran & Administrasi Keuangan	275	Konfirmasi pembayaran SPP, penagihan, keterlambatan, dan pengajuan keringanan; didampingi staf keuangan agar proses akademik berjalan lancar.
Konsultasi Pemilihan Mata Kuliah (Di Luar KRS)	225	Pembahasan struktur kurikulum, prasyarat, dan kesesuaian pilihan mata kuliah dengan minat serta rencana karier akademik.
Pengurusan Surat Keterangan Aktif Kuliah	175	Permohonan surat keterangan aktif untuk keperluan beasiswa, magang, atau administrasi eksternal; membutuhkan komunikasi efektif untuk mencegah keterlambatan.
Layanan Administratif Lainnya	100	Termasuk pengajuan cuti akademik, permintaan transkrip nilai, surat izin penelitian/magang, dan pendaftaran wisuda.
Total	1.125	

(Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti Novmeber, 2024)

Aktivitas paling dominan yang dilakukan mahasiswa adalah pengisian dan bimbingan Kartu Rencana Studi (KRS), dengan 350 interaksi. Jumlah ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara rutin membutuhkan bimbingan dosen atau staf akademik, baik secara langsung maupun melalui platform digital,

dalam menentukan mata kuliah yang akan diambil setiap semester. Selanjutnya, terdapat 275 interaksi pada aktivitas pembayaran dan administrasi keuangan. Hal ini mencerminkan kebutuhan mahasiswa dalam memastikan proses keuangan berjalan lancar, seperti konfirmasi pembayaran SPP, penanganan keterlambatan, hingga pengajuan keringanan yang umumnya difasilitasi oleh staf keuangan.

Kegiatan konsultasi pemilihan mata kuliah di luar masa KRS menyumbang 225 interaksi, yang menunjukkan adanya inisiatif mahasiswa untuk menyusun rencana studi yang sesuai dengan minat, prasyarat mata kuliah, dan rencana karier mereka. Sementara itu, 175 interaksi tercatat pada pengurusan surat keterangan aktif kuliah, yang dibutuhkan untuk keperluan administratif eksternal seperti beasiswa, magang, atau kerja sama institusi lain. Proses ini membutuhkan komunikasi yang jelas untuk menghindari keterlambatan pengurusan dokumen.

Terakhir, 100 interaksi masuk dalam kategori layanan administratif lainnya, yang meliputi pengajuan cuti akademik, permintaan transkrip nilai, surat izin penelitian atau magang, hingga pendaftaran wisuda. Meskipun lebih sedikit, interaksi ini tetap penting sebagai bentuk dukungan administratif dari fakultas kepada mahasiswa. Secara keseluruhan, dari total 1.125 interaksi, terlihat bahwa komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran berbagai proses akademik dan administratif. Tingginya frekuensi pada setiap jenis layanan menunjukkan

bahwa mahasiswa tidak hanya memerlukan informasi, tetapi juga kepastian, kejelasan, dan pendekatan komunikatif yang mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif. Fakultas perlu terus memperkuat responsivitas layanan agar setiap mahasiswa mendapatkan dukungan akademik yang optimal.

Selain aspek teknis administrasi dan akademik, interaksi ini juga mencerminkan pentingnya peran komunikasi proaktif antara mahasiswa dan pihak fakultas dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Tingginya jumlah interaksi pada setiap jenis layanan menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga kepastian dan kejelasan prosedur agar bisa fokus pada studi mereka.

Selain layanan administratif, interaksi antara staf dan mahasiswa juga melibatkan aspek bimbingan akademik dan konseling yang bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam menghadapi tantangan akademik maupun pribadi. Beberapa mahasiswa mungkin mengalami kesulitan dalam memahami materi perkuliahan, mengalami tekanan akademik, atau menghadapi masalah pribadi yang berdampak pada prestasi akademik mereka. Dalam situasi ini, dosen pembimbing akademik serta staf layanan konseling universitas berperan sebagai pendamping yang memberikan arahan, motivasi, serta solusi bagi mahasiswa agar dapat mengatasi kendala yang dihadapi.

Bimbingan akademik dapat dilakukan secara formal melalui pertemuan terjadwal dengan dosen pembimbing atau secara informal melalui interaksi harian antara mahasiswa dan staf akademik. Di sisi lain, layanan konseling yang disediakan oleh universitas dapat membantu mahasiswa dalam mengelola stres, meningkatkan keterampilan belajar, serta mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan akademik mereka. Interaksi antara staf dan mahasiswa dalam layanan akademik dan administratif merupakan bagian integral dari kehidupan kampus yang mendukung kelancaran proses pendidikan. Komunikasi yang efektif antara keduanya memastikan bahwa mahasiswa dapat menyelesaikan berbagai kewajiban akademik mereka dengan lancar, mulai dari pengisian KRS, pembayaran biaya kuliah, hingga pengurusan administrasi akademik lainnya.

Interaksi antara mahasiswa dan staf fakultas sangat intens, terutama dalam layanan akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), proses akademik seperti yudisium dan wisuda, serta berbagai urusan administrasi lainnya. Tingginya frekuensi dan kompleksitas interaksi ini menuntut kualitas komunikasi interpersonal yang efektif dan humanis. Dalam lingkungan akademik, interaksi antara staf dan mahasiswa tidak hanya terjadi dalam kegiatan perkuliahan, tetapi juga dalam berbagai layanan akademik dan administratif yang mendukung kelancaran studi mahasiswa. Interaksi ini mencakup proses bimbingan Kartu Rencana Studi (KRS), pembayaran uang kuliah, pengurusan administrasi

akademik, serta layanan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

Hubungan yang baik dan komunikasi yang efektif antara staf dan mahasiswa sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh proses akademik dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Untuk memahami lebih lanjut situasi komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa, penting untuk melihat dinamika jumlah mahasiswa sebagai salah satu faktor yang memengaruhi intensitas dan kompleksitas interaksi di lingkungan akademik. Jumlah mahasiswa yang terus berubah setiap tahun menunjukkan adanya variasi kebutuhan layanan akademik, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Peningkatan jumlah mahasiswa pada program studi tertentu, misalnya, dapat meningkatkan beban komunikasi bagi staf akademik maupun administrasi. Oleh karena itu, analisis data jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun menjadi penting untuk menilai sejauh mana kesiapan fakultas dalam memberikan layanan akademik yang komunikatif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Salah satu bentuk interaksi yang paling sering terjadi antara mahasiswa dan staf akademik adalah dalam proses bimbingan KRS. Setiap semester, mahasiswa wajib mengisi dan mengajukan KRS sebagai langkah awal dalam menentukan mata kuliah yang akan diambil selama periode perkuliahan.

Dalam proses ini, mahasiswa sering kali perlu berkonsultasi dengan dosen pembimbing akademik atau staf administrasi fakultas untuk

memastikan bahwa mereka telah memilih mata kuliah yang sesuai dengan kurikulum dan memenuhi persyaratan akademik yang ditetapkan. Interaksi dalam bimbingan KRS dapat terjadi dalam beberapa bentuk, seperti pertemuan tatap muka antara mahasiswa dan dosen pembimbing, konsultasi melalui platform digital seperti WhatsApp atau email, serta penggunaan sistem akademik berbasis daring yang disediakan oleh Universitas.

Komunikasi yang efektif dalam proses ini sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam pemilihan mata kuliah, ketidaksesuaian jadwal, atau kendala administrasi lainnya. Salah satu tantangan yang sering muncul dalam bimbingan KRS adalah keterbatasan waktu dosen pembimbing dalam menangani banyak mahasiswa, sehingga mahasiswa harus aktif dalam mencari informasi dan memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Selain bimbingan akademik, interaksi antara staf dan mahasiswa juga sering terjadi dalam hal pembayaran uang kuliah dan administrasi keuangan. Universitas Muslim Indonesia menerapkan sistem pembayaran yang terstruktur, di mana mahasiswa harus memenuhi kewajiban keuangan mereka sebelum dapat mengakses layanan akademik seperti pengisian KRS, ujian tengah semester (UTS), dan ujian akhir semester (UAS).

Dalam proses pembayaran ini, mahasiswa sering kali berinteraksi dengan staf administrasi fakultas atau bagian keuangan universitas untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal pembayaran, besaran biaya kuliah,

serta prosedur pembayaran yang dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti transfer bank atau pembayaran langsung di loket keuangan kampus.

Salah satu tantangan yang sering dihadapi mahasiswa dalam proses pembayaran adalah kurangnya pemahaman mengenai mekanisme pembayaran yang berlaku, termasuk batas waktu pembayaran dan konsekuensi keterlambatan. Dalam beberapa kasus, mahasiswa yang mengalami kendala keuangan juga perlu berkonsultasi dengan pihak universitas untuk mencari solusi, seperti pengajuan keringanan atau cicilan pembayaran. Oleh karena itu, peran staf administrasi dalam memberikan informasi yang jelas dan responsif terhadap pertanyaan mahasiswa menjadi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman atau keterlambatan dalam proses pembayaran.

Proses administrasi akademik, seperti pembuatan surat keterangan aktif kuliah, pengajuan cuti akademik, pengambilan transkrip nilai, pengurusan surat izin penelitian atau magang, serta pendaftaran wisuda, memerlukan komunikasi yang baik antara mahasiswa dan staf akademik agar seluruh dokumen dapat diproses dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mahasiswa perlu memahami syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam setiap pengurusan dokumen, sementara staf administrasi bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang transparan dan efisien.

Komunikasi merupakan aktivitas mendasar dalam kehidupan manusia yang memungkinkan individu untuk saling berinteraksi, baik dalam lingkungan

keluarga, pekerjaan, pasar, masyarakat, maupun di berbagai situasi lainnya. Keberadaan komunikasi tidak dapat diabaikan, termasuk dalam suatu lembaga atau organisasi. Dalam konteks organisasi, komunikasi yang efektif dapat mendukung kelancaran operasional, membantu mencapai tujuan yang diinginkan, serta meningkatkan keberhasilan suatu organisasi. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan berbagai kendala, termasuk ketidakteraturan dalam struktur organisasi (Liliweri, 1997: 2). Oleh karena itu, komunikasi menjadi salah satu topik yang paling sering diperbincangkan, tidak hanya di kalangan akademisi komunikasi tetapi juga di masyarakat umum.

Wood (2013:31) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal bersifat unik karena individu-individu yang terlibat secara aktif membangun makna dalam interaksi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi interpersonal, pemahaman pesan dapat tetap terjadi, bahkan ketika seseorang diam, karena komunikasi tidak hanya berbentuk verbal tetapi juga nonverbal. Secara umum, komunikasi interpersonal memiliki esensi yang serupa dengan komunikasi pada umumnya, tetapi dalam konteks yang lebih mendalam dan personal.

Selanjutnya, Devito (2016:26) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang memiliki keterkaitan serta saling memengaruhi. Definisi ini sejalan dengan pandangan Mulyana (2008:81) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal terjadi secara tatap muka, sehingga memungkinkan peserta

komunikasi untuk langsung menangkap reaksi satu sama lain. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan individu-individu yang memiliki hubungan dalam menciptakan proses komunikasi yang lebih erat.

Komunikasi interpersonal merupakan bagian yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari, mulai dari lingkungan keluarga hingga kehidupan bermasyarakat. Seiring bertambahnya jumlah individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal, proses komunikasi menjadi semakin kompleks. Dalam konteks akademik, komunikasi interpersonal memainkan peran yang krusial dalam membentuk lingkungan akademik yang produktif dan inklusif.

Di sisi lain, komunikasi interpersonal juga berperan dalam menyelesaikan konflik serta menciptakan pemahaman yang lebih baik di antara anggota komunitas akademik. Dengan berkomunikasi secara terbuka dan jujur, staf dan mahasiswa dapat mengatasi perbedaan pendapat atau masalah interpersonal yang mungkin timbul, sehingga mencegah eskalasi konflik yang dapat mengganggu suasana belajar. Oleh karena itu, penting bagi staf dan mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik guna memastikan terciptanya hubungan yang harmonis dan produktif di lingkungan akademik.

Dalam Penelitian ini, penting untuk mengkaji bagaimana keterbukaan, empati, serta sikap saling mendukung dari kedua belah pihak dapat berkontribusi terhadap keberhasilan komunikasi interpersonal yang

membangun. Komunikasi interpersonal mencakup berbagai aspek, seperti kejelasan pesan, empati, penggunaan bahasa tubuh yang tepat, serta kemampuan mendengarkan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi interpersonal memengaruhi dinamika akademik di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia. Dengan memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas komunikasi interpersonal, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam membangun interaksi yang lebih baik antara staf dan mahasiswa, serta menciptakan lingkungan akademik yang lebih harmonis dan inklusif.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia?

C. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia.

- b. Menganalisis saja faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kalangan akademisi, terutama mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Hasanuddin, dalam mengembangkan kajian terkait peran komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia.

- b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi para pembaca, khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Hasanuddin, dalam memahami lebih lanjut mengenai peran komunikasi interpersonal diantara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang baik haruslah merujuk pada penelitian sebelumnya yang fokus penelitiannya serupa. Pada sub-bab ini, akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian ini. Terdapat 3 penelitian serupa yang menjadi acuan bagi peneliti

Table 2.1 Penelitian Relevan

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi
1	Desi Mailani (2022)	Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Dengan Dosen Pembimbing Dalam Pembuatan Tugas Akhir	Penelitian ini mengungkap kendala dalam bimbingan skripsi, seperti sulitnya menghubungi dosen, tekanan psikologis, kurangnya disiplin mahasiswa, dan kesalahpahaman dalam komunikasi. Solusinya adalah menghubungi kembali dosen atau menemui langsung di kampus, serta memanfaatkan media seperti WhatsApp, Telegram, Zoom, Email, dan Classroom untuk bimbingan online.	Skripsi ini diambil sebagai rujukan penulis karena dilihat dari konsep utama yang diambil juga meneliti komunikasi interpersonal.

2	Aini Juniati (2020)	Analisis Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Hubungan Personal Remaja Pada Kegiatan Car Free Day Di Kota Pekanbaru.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif membentuk hubungan personal yang baik, ditandai dengan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Hubungan ini dapat berlanjut melalui pertukaran kontak WhatsApp atau pertemanan di media sosial, yang berperan dalam menentukan kualitas hubungan yang terjalin.	Penelitian ini diambil sebagai rujukan karena dilihat dari konsep teori yang juga membahas mengenai Komunikasi Interpersonal, tetapi objek yang berbeda. Peneliti membahas mengenai Peran Komunikasi Interpersonal sedangkan pada penelitian Aini Juniati membahas tentang Analisis Komunikasi Interpersonal.
3	Indri Wisma Anugrah (2019)	Strategi Komunikasi Interpersonal Dalam Membentuk Perilaku Keagamaan.	Hasil penelitian mengidentifikasi tiga strategi utama: pertama, perumusan strategi dengan menyusun peraturan serta tugas karyawan; kedua, implementasi strategi melalui penerapan aturan yang telah dirumuskan; dan ketiga, evaluasi strategi untuk memperbaiki berbagai aspek,	Penelitian ini diambil sebagai rujukan karena dilihat dari konsep teori yang juga membahas mengenai komunikasi interpersonal.

			termasuk pembinaan agama dan etos kerja. Penelitian ini menemukan bahwa sistem kerja di Acronics Stationary telah terbentuk dengan baik, meskipun beberapa aturan masih belum diterapkan secara maksimal oleh karyawan.	
--	--	--	---	--

(Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti Novmeber, 2024)

Ketiga penelitian, yaitu karya Desi Mailani, Aini Juniati, dan Indri Wisma Anugrah, memiliki persamaan dalam hal fokus kajian terhadap komunikasi interpersonal. Ketiganya sama-sama menelusuri bagaimana interaksi antarindividu dapat memengaruhi kualitas hubungan sosial dalam konteks yang berbeda-beda. Selain itu, ketiga penelitian ini menempatkan komunikasi interpersonal sebagai alat penting dalam membangun, mempertahankan, atau membentuk hubungan, baik itu di lingkungan pendidikan, ruang publik, maupun tempat kerja. Mereka juga tidak hanya mengidentifikasi masalah atau fenomena komunikasi, tetapi turut menawarkan solusi, pendekatan, atau strategi untuk mengatasi hambatan dan mengoptimalkan proses komunikasi yang terjadi.

Namun, terdapat sejumlah perbedaan yang signifikan di antara ketiganya. Penelitian Desi Mailani berfokus pada komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan dosen pembimbing dalam proses bimbingan skripsi, yang merupakan relasi formal dan cenderung hierarkis. Penelitian ini menyoroti berbagai kendala yang dihadapi mahasiswa, seperti sulitnya menghubungi

dosen, tekanan psikologis, dan kurangnya kedisiplinan. Solusi yang ditawarkan bersifat praktis, seperti menghubungi dosen secara langsung atau memanfaatkan media komunikasi digital untuk memperlancar proses bimbingan.

Dengan demikian, meskipun ketiga penelitian tersebut sama-sama mengangkat tema komunikasi interpersonal, perbedaan utamanya terletak pada konteks hubungan, fokus masalah, serta pendekatan solusi yang digunakan dalam memahami dan memperbaiki proses komunikasi antarindividu. Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks yang berbeda. Dari kesimpulan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memainkan peran kunci dalam membangun hubungan personal yang baik, menangani kendala dalam proses akademik, serta membentuk perilaku keagamaan.

B. Tinjauan Konsep

1. Konsep Komunikasi Interpersonal

1) Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi tatap muka antara individu yang memungkinkan mereka menangkap respons lawan bicara secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2004:73). Proses ini melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau kelompok kecil, dengan adanya umpan balik yang terjadi secara langsung (Muhammad, 1995:158).

Dalam komunikasi interpersonal, pesan awalnya berasal dari individu dan kemudian disampaikan kepada orang lain. Proses ini memungkinkan interaksi yang lebih kompleks seiring bertambahnya jumlah partisipan (Muhammad, 1995:159). Komunikasi ini juga terjadi dalam hubungan yang jelas, seperti antara orang tua dan anak, pasangan suami istri, atau guru dan murid (Devito, 1997:231).

Pentingnya komunikasi interpersonal terletak pada sifatnya yang dialogis, di mana setiap peserta berperan sebagai pembicara dan pendengar secara bergantian. Interaksi ini menciptakan pemahaman bersama dan rasa saling menghormati, tidak berdasarkan status sosial, tetapi atas dasar kemanusiaan.

Dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal lebih efektif dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku seseorang. Hal ini disebabkan oleh adanya kontak pribadi yang memungkinkan umpan balik langsung, baik melalui ekspresi wajah maupun gaya bicara. Jika tanggapan positif, gaya komunikasi dapat dipertahankan; sebaliknya, jika tanggapan negatif, maka diperlukan penyesuaian dalam penyampaian pesan.

Komunikasi interpersonal menjadikannya alat utama dalam komunikasi persuasif. Teknik ini bersifat halus dan fleksibel, digunakan untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain. Dalam proses ini, pelaku komunikasi melakukan empat tindakan utama: membentuk, menyampaikan, menerima, dan mengolah pesan, yang berlangsung secara berurutan untuk mencapai tujuan tertentu.

2) Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (Suranto, 2011: 82-84) mengungkapkan bahwa ada lima aspek yang ada dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan adalah sikap yang memungkinkan seseorang menerima masukan dari orang lain serta bersedia menyampaikan informasi penting yang ia miliki. Hal ini berarti individu harus bersedia berbagi informasi ketika dibutuhkan. Sikap keterbukaan mencerminkan kejujuran dan transparansi tanpa menyembunyikan fakta yang sebenarnya. Dalam komunikasi interpersonal, keterbukaan berperan penting karena menciptakan komunikasi

dua arah yang jujur, adil, dan transparan, serta memungkinkan setiap pihak untuk saling memahami.

b. Empati (*empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan merasakan kondisi orang lain, termasuk memahami pengalaman, sikap, serta perasaan mereka dari sudut pandang yang berbeda. Pada dasarnya, empati mencerminkan usaha seseorang dalam merasakan emosi yang sedang dialami orang lain serta memahami perilaku dan pendapat mereka dengan lebih baik.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan adanya sikap mendukung antar pihak yang terlibat. Sikap ini mencerminkan komitmen untuk mendukung keterbukaan dalam interaksi. Respon yang diberikan dalam komunikasi harus lugas, spontan, dan bersifat deskriptif, bukan evaluatif. Selain itu, pengambilan keputusan dalam komunikasi sebaiknya tidak didasarkan pada dominasi atau intervensi akibat kepercayaan diri yang berlebihan, melainkan bersifat akomodatif dan mempertimbangkan kepentingan Bersama.

d. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal mencerminkan pola pikir dan perilaku yang konstruktif. Dalam aspek perilaku, sikap positif ditunjukkan dengan tindakan yang sesuai dengan tujuan komunikasi, seperti menghargai orang lain, menghindari kecurigaan berlebihan, serta memberikan apresiasi dan dukungan. Sementara itu, dalam aspek sikap, individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki pemikiran dan perasaan yang positif terhadap orang lain.

e. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal berarti adanya pengakuan bahwa setiap individu memiliki nilai dan kepentingan yang sama serta saling membutuhkan satu sama lain. Kesetaraan ini mencerminkan kesadaran dan kesiapan untuk menempatkan diri sejajar dengan lawan bicara, sehingga komunikasi dapat berlangsung secara seimbang dan saling menghormati.

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri (2001: 10) mengungkapkan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Atraksi Interpersonal, yaitu suka terhadap orang sekitar, daya Tarik dan sikap positif seseorang untuk melakukan sebuah interaksi. Atraksi interpersonal bisa mewujudkan komunikasi interpersonal menjadi positif, namun ada sisi lainnya yang menyebabkan komunikasi interpersonal menjadi negatif, ketika beberapa pihak memaksakan agar memiliki sikap yang sama.
- b. Persepsi, yaitu suatu proses pengenalan sesuatu yang memerlukan panca indra. Kesan yang akan seseorang terima lebih berpegang pada semua pengalaman yang sudah didapat dari teknik belajar dan berfikir, dan juga dampak yang berasal dari dalam diri individu juga mempengaruhi. Dengan begitu persepsi interpersonal yang ada dalam diri sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal.
- c. Hubungan Interpersonal, yaitu komunikasi yang berhasil ditandai oleh baiknya suatu hubungan interpersonal. Berbagai macam penyebab dari hambatan komunikasi yang dapat berdampak kecil jika terdapat hubungan baik diantara komunikan. Sebaliknya, kegagalan tidak mampu dihindari jika

pesan yang sangat tegas, sangat jelas dan sangat cermat, jika terdapat hubungan yang buruk.

C. Landasan Teori

1. Teori Komunikasi interpersonal

Komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication*, yang berarti berbagi makna yang sama. Proses komunikasi terjadi ketika pesan disampaikan oleh seseorang kepada pihak lain dan mendapatkan umpan balik. Komunikasi dapat berlangsung secara langsung melalui percakapan lisan maupun secara tidak langsung melalui media, dengan tujuan menyampaikan informasi, membentuk opini, serta mengubah sikap atau perilaku penerima pesan (Uchjana, 2007). Sementara itu, komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi dan pemindahan pemahaman antara dua individu atau lebih dalam suatu kelompok kecil. Dalam komunikasi ini, keterlibatan umpan balik sangat penting untuk memastikan efektivitas komunikasi (Canggara, 2008). Agar komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan baik, diperlukan sikap terbuka, saling percaya, dan adanya dukungan antara pihak-pihak yang terlibat. Sikap-sikap ini berkontribusi pada peningkatan pemahaman, penghargaan, serta kualitas hubungan antarindividu, sehingga komunikasi yang efektif dapat menciptakan pengalaman positif dan memperkuat kerja sama dalam berbagai konteks.

2. Teori Interaksi Simbolik

Teori interaksi simbolik dikembangkan sebagai respons terhadap teori-teori dalam psikologi behaviorisme, etnologi, serta pendekatan struktural-fungsionalis. Teori ini berakar dalam bidang psikologi sosial dan sosiologi, dengan landasan bahwa individu (*self*) dan masyarakat (*society*) didefinisikan melalui interaksi dengan orang lain, di mana komunikasi dan partisipasi memainkan peran krusial.

Blumer merumuskan tiga prinsip utama dalam interaksi simbolik, yaitu pemaknaan (meaning), bahasa (language), dan pemikiran (thought). Menurut Craib (dalam Sarmini, 2002:50), teori interaksi simbolik Blumer berasumsi bahwa:

- a. Manusia bertindak berdasarkan makna simbolik yang melekat pada suatu objek, baik itu kata, benda, atau isyarat.
- b. Makna tersebut terbentuk melalui interaksi sosial dalam kehidupan bermasyarakat.
- c. Proses interpretasi individu terhadap simbol-simbol tersebut dilakukan melalui refleksi dan modifikasi berdasarkan pengalaman serta keterlibatan dengan berbagai tanda dan objek.

Blumer menegaskan bahwa tidak ada makna yang bersifat intrinsik dalam suatu objek, melainkan makna tersebut merupakan hasil dari interaksi simbolis. Menurutnya, sesuatu yang diberi makna dapat berupa fenomena alam, fenomena buatan manusia, perilaku verbal maupun nonverbal, serta berbagai aspek lain yang memerlukan interpretasi. Sebelum memberikan makna terhadap sesuatu, individu melakukan serangkaian proses mental, seperti memilih, mengelompokkan, membandingkan, serta menyesuaikan makna sesuai dengan situasi dan tujuannya. Makna ini tidak bersifat tetap atau normatif, tetapi terus berkembang seiring dengan pengalaman individu dalam proses sosialnya.

Blumer juga menekankan bahwa interaksi sosial manusia dimediasi oleh simbol, interpretasi, dan pemaknaan terhadap tindakan orang lain, bukan sekadar respons otomatis terhadap stimulus seperti dalam model stimulus-respons (Kamanto, 2000:185). Oleh karena itu, makna simbol-simbol terbentuk melalui interaksi sosial, menjadikan individu dan masyarakat sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam proses interaksi simbolik.

Dalam konteks penelitian mengenai peran komunikasi interpersonal antara staf dan mahasiswa di Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia, teori interaksi simbolik dapat digunakan sebagai kerangka kerja untuk memahami bagaimana staf dan mahasiswa memanfaatkan simbol-simbol, seperti bahasa verbal, ekspresi wajah, serta gerakan tubuh, dalam menyampaikan pesan, memahami satu sama lain, dan membangun hubungan yang harmonis.

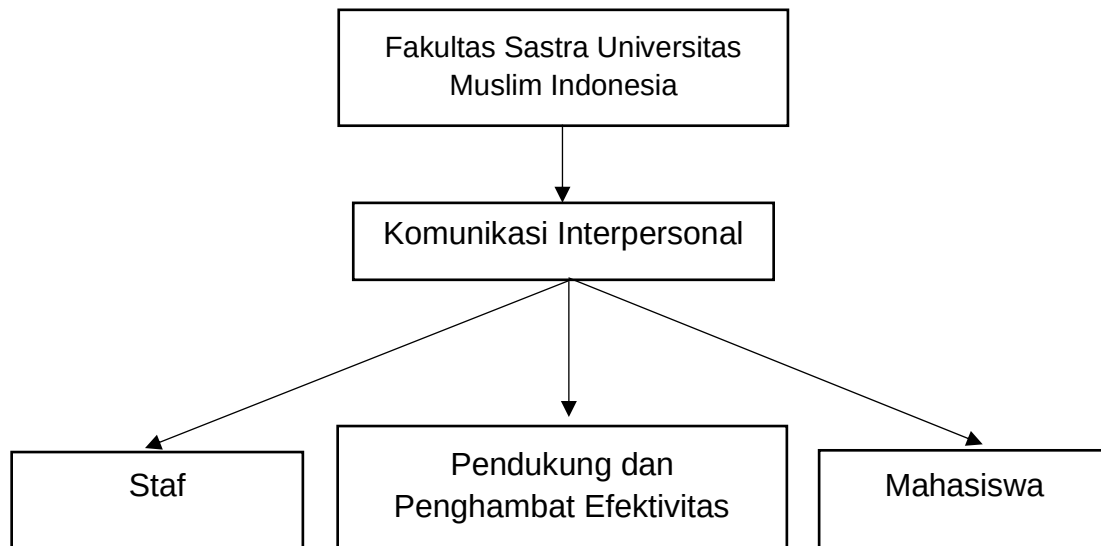
3. Teori Komunikasi NonVerbal

Selain berkomunikasi secara verbal setiap individu memiliki interaksi secara nonverbal, dalam berkomunikasi secara otomatis nonverbal sifatnya selalu ada. Komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada.

Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan. (Hardjana, 2003: 26). Secara sederhana, pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut *Larry A. Samovar dan Richard E. Porter* dalam bukunya *Deddy Mulyana* yang berjudul *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* mengungkapkan bahwa komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima; jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan; kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain.” (Mulyana, 2008: 343).

Faktor-faktor seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan kontak mata memiliki peran penting dalam komunikasi interpersonal. peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi nonverbal memengaruhi persepsi dan hubungan antara staf dan mahasiswa di lingkungan akademik.

D. Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Alur Pikir
Sumber Peneliti**

E. Defenisi Operasional

Komunikasi Interpersonal: Mengacu pada interaksi verbal dan nonverbal antara staf dan mahasiswa di lingkungan akademik Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia, yang mencakup penggunaan bahasa tubuh, ekspresi wajah, serta kemampuan mendengarkan. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal efektif bila membantu membangun pengertian dan respons yang tepat antara kedua pihak.