

**PERILAKU KOMUNIKASI TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM
PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ANDALAS**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Tenaga Kependidikan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas



JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

ABSTRAK

PERILAKU KOMUNIKASI TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ANDALAS (Studi Deskriptif Kualitatif pada Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas)

**OLEH:
DILLA ANGRAINI
1310862011**

**Pembimbing:
Dr. Ernita Arif, M.Si
M.A Dalmenda, M.Si**

Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas merupakan tenaga penunjang akademik yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan di Universitas Andalas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas administrasi dikampus penentunya adalah komunikasi yang efektif. Proses komunikasi tentu saja ditemukan hambatan atau gangguan yang terjadi antara tenaga kependidikan dengan mahasiswa. Penelitian ini mendeskripsikan perilaku komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas andalas serta mengetahui hambatan atau gangguan komunikasi.

Memahami perilaku komunikasi tenaga kependidikan tersebut, maka peneliti menganalisis menggunakan Teori interaksionisme Simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead dengan tiga pokok pemikiran utama, yaitu *Self*, *Mind*, dan *Society*, serta menganalisis perilaku komunikasi melalui komunikasi verbal dan non verbal tenaga kependidikan dalam pelayanan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan tenaga kependidikan menggunakan pesan verbal dan non verbal. Dari segi komunikasi verbal tenaga kependidikan umumnya menggunakan bahasa indonesia dan beberapa bahasa daerah. Selain itu, dari segi komunikasi non verbal tenaga kependidikan menggunakan nada suara, isyarat dan gerakan tubuh, artifak, ekspresi wajah, proksimik dan tempat pribadi dalam pelayanan. Secara umum mahasiswa di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas lebih senang dengan tenaga kependidikan yang berinteraksi dengan ramah. Sementara hambatan atau gangguan komunikasi adalah perbedaan makna pesan antara tenaga kependidikan dengan mahasiswa.

Kata Kunci: Perilaku Komunikasi, Verbal, Non Verbal, Hambatan Komunikasi, Tenaga Kependidikan

ABSTRACT

BEHAVIOR OF COMMUNICATION OF EDUCATION STAFF IN STUDENT SERVICES IN ANDALAS UNIVERSITY (Qualitative Descriptive Study on Education Personnel Faculty of Social and Political Sciences Andalas University)

By:

**DILLA ANGRAINI
1310862011**

Supervisors:

**Dr. Ernita Arif, M.Si
M.A Dalmenda, M.Si**

Education Staff of Faculty of Social and Political Sciences Andalas University is an academic supporting staff in administration, management, development, supervision and technical service to support the education process at Andalas University. To realize the quality of administrative services in university is effectivity of communication. Sometimes on communication process, there are barriers or disturbances that occur between educational personnel with students. This study describes the communication behavior of educational personnel in the faculty of social science and political science of the university andalas as well as to know the obstacles or communication disturbances.

Understanding the communication behavior of the educational personnel, the researcher analyzed using Symbolic Interactionism Theory expressed by George Herbert Mead with three main thoughts, namely Self, Mind, and Society, and analyzing communication behavior through verbal and non verbal communication of educational staff in student service. This research is done by using qualitative and constructivism paradigm. Data collection is done by interviewing, observing, and documenting.

The results of this study indicate that in the process of teaching personnel services using verbal and non verbal messages. In terms of verbal communication, education personnel generally use Indonesian language and some regional languages. In addition, in terms of non-verbal communication, educational personnel use tone of voice, gestures and body movements, artifacts, facial expressions, proxemics and personal places in the ministry. In general, students at the Faculty of Social and Political Sciences of Andalas University are more pleased with the educational staff who interact with the friendly. While the obstacles or communication disturbance is the difference in the meaning of the message between the teaching staff and the students.

Kata Kunci: Behavioral of Communication, Verbal dan Nonverbal Communication, Education Staff.