

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi selalu menjadi kegiatan utama dalam setiap aktivitas manusia. Meskipun demikian, dalam praktiknya komunikasi bukanlah hal yang mudah dilakukan. Komunikasi dengan sesama tersebut harus selaras dengan kaidah yang bertujuan mengatur tata dan cara berkomunikasi yang sopan menjunjung tinggi etika sebagai tanda penghargaan pada lawan bicaranya. Dalam hal berkomunikasi biasanya yang menjadi hambatan adalah perbedaan sudut pandang antara sumber dan penerimanya, diantaranya adalah sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik terbuka yang disebabkan adanya kesalahfahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Hal ini terjadi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Andalas (UNAND) bagian Tenaga Kependidikan yang memiliki permasalahan menyangkut perilaku komunikasi pelayanan yang masih belum memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan adalah dengan mewawancarai beberapa orang mahasiswa yang ada di FISIP UNAND. Peneliti menanyakan secara spontan tentang bagaimana pelayanan bagian tenaga kependidikan terhadap keluhan mahasiswanya. Giya Novitriani adalah mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi di FISIP UNAND, Ia mengatakan bahwa dirinya pernah mengalami kesulitan ketika mengurus surat keterangan aktif kuliah

dibagian staf administrasi. Kesulitan yang ia dapatkan adalah sewaktu surat itu tidak selesai pengerjaan oleh tenaga kependidikan padahal sudah diminta jauh-jauh hari. Surat tersebut akan digunakan untuk keperluan yang sangat penting dimana ia sedang mengalami sakit dan yang mengurus ke tenaga kependidikan adalah orang tuanya. Namun, permasalahan terjadi ketika adanya perilaku komunikasi verbal dan nonverbal yang tidak menyenangkan dari tenaga kependidikan tersebut dengan kurang simpatik. Padahal, surat itu digunakan sebagai salah satu syarat dalam pengurusan kartu guna untuk ia berobat. Akibatnya, ia harus mengurus sendiri dalam keadaan sakit setelah 5 hari surat itu tidak diselesaikan oleh Tenaga Kependidikan.

Peneliti menjelaskan adanya perilaku komunikasi yang tidak seharusnya dilakukan tenaga kependidikan. Akan tetapi kenyataan pada saat ini masih ada keluhan mahasiswa terhadap kualitas komunikasi pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Sering didengar berbagai keluhan tentang pelayanan dan tindakan tenaga kependidikan yang kurang simpatik, seperti sikap galak dan judes terhadap mahasiswa dengan komunikasi berupa bahasa isyarat. Mahasiswa yang datang ke Dekanat bagian administrasi guna melakukan administrasi tertentu sebaiknya diberikan pelayanan dengan cara memberikan umpan balik (*feedback*) atas kepentingan yang ingin dilakukan mahasiswa untuk kepentingan terkait perkuliahan.

Berdasarkan observasi di atas apa yang dialami oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di FISIP, seharusnya dalam pelayanan yang dilakukan tenaga kependidikan tersebut yang dirasakan kekecewaan oleh mahasiswa tidak perlu terjadi jika tenaga kependidikan paham

akan tugas, pokok, dan fungsi (tupoksi) terutama dalam melayani mahasiswa. Pada sisi lain, para mahasiswa dalam melakukan berbagai pengurusan keperluan akademik juga harus dapat berperilaku dan bertutur kata dengan baik. Artinya ketika kedua belah pihak saling menjaga sikap maka kecil kemungkinan bahkan tidak bakal terjadi kesalahpahaman atau timbulnya rasa tidak nyaman bagi mahasiswa atau dari tenaga kependidikan sendiri. Untuk itu, perlu bagi kedua belah pihak membangun komunikasi yang efektif agar terwujud pelayanan yang prima.

Berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) staf tenaga kependidikan bidang administrasi bekerja sesuai dengan tugasnya. Adapun tugasnya yaitu melaksanakan pelayanan teknis/administrasi pelaksanaan kunjungan studi banding dari perguruan tinggi atau instansi lain mengenai pendidikan, penelitian dan pengabdian yang dilaksanakan FISIP, mengkoordinir proses pelaksanaan wisuda tingkat fakultas, dan melakukan pengurusan beasiswa, pembinaan karier dan kesejahteraan mahasiswa. Pada kenyataannya tenaga kependidikan bekerja tidak sesuai dengan tugas yang sudah ditetapkan Dekan FISIP UNAND (berdasarkan SOP Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UNAND 2017).

Tenaga Kependidikan adalah tenaga penunjang akademik yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan di UNAND. Berdasarkan SOTK FISIP Universitas Andalas staf kependidikan bagian pelayanan dan administrasi berada dibawah Dekan, Wakil Dekan 1, Wakil Dekan 2, Wakil Dekan

3, Kabag TU, Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan.(PENDIKBUT No 47,2013).

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain. sedangkan menurut Moenir ( 2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Idealnya sebuah pelayanan adalah pesan yang disampaikan antara tenaga kependidikan dengan mahasiswa dapat dipahami satu sama lain.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas pada administrasi dikampus penentunya adalah komunikasi. Menurut Effendy (1993;28) bahwa hakekat komunikasi merupakan proses pernyataan antar manusia, artinya pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Bentuk komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan kepada mahasiswa adalah melalui komunikasi interpersonal. Inti dari komunikasi interpersonal adalah menciptakan, membentuk, ataupun membina hubungan dengan orang lain. Oleh karena itu kita membiasakan diri mencoba melakukan interaksi dengan lawan komunikasi, sehingga komunikasi kita dengan orang lain akan menjadi lancar dan efektif. Dengan demikian sebagai komunikator staf administrasi dapat mempromosikan dirinya sebagai komunikator yang handal dalam menjalankan tugasnya, sehingga komunikasi yang dilakukan dapat dipahami dan tujuan komunikasi tersebut dapat tercapai.

Dalam mencapai tujuan tersebut terdapat lima pilar yang digunakan oleh staf administrasi, yaitu; kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi. Lima pilar tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya (Alfiani, 2016: 1).

Bagian tenaga kependidikan merupakan salah satu bidang manajemen yang ada pada perguruan tinggi. Sistem manajemen tersebut digunakan untuk sebagai pengendalian mutu layanan yang ada diperguruan tinggi. Sistem ini terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (International Organization For Standardization)

Alasan peneliti memilih masalah ini adalah karena peneliti merasakan adanya perilaku komunikasi pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan kepada mahasiswa yang ada di FISIP UNAND yang tidak sesuai dengan aturan

yang sudah ditetapkan. Selain itu adanya kesadaran peneliti bahwa mahasiswa dan seluruh perangkat kampus, termasuk tenaga kependidikan memiliki tugas saling berkeja sama dan bersineergi dalam mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik. Untuk itu, perlunya dilakukan peninjauan untuk mengetahui komunikasi verbal dan nonverbal staf tenaga kependidikan di FISIP UNAND. Supaya tidak ada lagi keluhan atas sikap pelayan yang kurang baik dari bagian tenaga kependidikan FISIP dalam melayani mahasiswa. Harapan penelitian ini agar dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dan pencapaian kerja tenaga kependidikan FISIP UNAND.

Melihat fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PERILAKU KOMUNIKASI TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ANDALAS**” (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik )

### **1.2 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada perilaku komunikasi tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa di FISIP Universitas Andalas.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana perilaku komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas

#### 1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Prilaku Komunikasi dari segi verbal dan non verbal yang digunakan tenaga kependidikan dalam pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas.
2. Untuk mengetahui Hambatan atau Gangguan komunikasi dalam pelayanan mahasiswa di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah :

##### 1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa FISIP Universitas Andalas mengenai perilaku komunikasi tenaga kependidikan. Selain itu, peneliti ini juga diharapkan menjadi referensi peneliti selanjutnya mengenai perilaku komunikasi khususnya.

##### 2. Manfaat Praktis

Peneliti ini secara praktis bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Para Tenaga Kependidikan dalam peningkatan kualitas dalam hal pelayanan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas.