

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini mengkaji tentang perilaku komunikasi Tenaga Kependidikan dalam pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Peneliti menganalisis perilaku komunikasi dan pesan verbal non verbal serta hambatan dan gangguan dengan menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead dalam melakukan penelitian, peneliti menemukan beberapa temuan-temuan, yaitu:

1. Perilaku komunikasi terdiri dari komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal yang dilakukan tenaga kependidikan dalam melakukan pelayanan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa daerah (Minangkabau). Selain itu dalam proses pelayanan staf tenaga kependidikan menggunakan kata-kata atau lambang yang mewakili maksud pesan oleh tenaga kependidikan. Sedangkan perilaku komunikasi nonverbal yang ditemukan terbagi atas lima bagian pertama, nada suara dalam komunikasi saat pelayanan, ditemukan ada tenaga kependidikan yang nada suaranya pelan yang cenderung susah untuk di mengerti, tegas dan intonasi tinggi yang cenderung seperti kesal. Kedua, dari segi isyarat dan gerak tubuh tenaga kependidikan dalam pelayanan menggunakan gerakan tangan dan menunjuk yang teras terkesan kurang etis dan kurang menghargai satu sama lain. Ketiga, dalam hal artifak, tenaga

kependidikan sudah berpenampilan menarik untuk diperhatikan mahasiswa saat berinteraksi dalam pelayanan, meskipun sering ditemui menggunakan sandal saat jam kerja dan saat memberi pelayanan yang kurang etis serta pemberian identitas yang tidak dipakai. Keempat, dalam proses pelayanan menunjukkan berbagai ekspresi wajah seperti wajah datar, kecewa, lelah, ekspresi marah, dan susah untuk tersenyum, sehingga terasa tidak efektif dan kondusif saat berinteraksi dengan mahasiswa sehingga terasa tidak adanya pelayanan yang prima. Dan yang kelima proksemik dan tempat pribadi, dengan jarak pembatas saat berinteraksi tenaga kependidikan dengan mahasiswa membuat komunikasi tidak efektif dan pelayanan kurang prima.

2. Hambatan adalah gangguan yaitu segala sesuatu yang mengganggu kelancaran komunikasi serta akan menghambat pengiriman dan penerimaan pesan. Didapati bahwa ketika tenaga kependidikan melakukan komunikasi pelayanan terhadap mahasiswa terdapat hambatan atau gangguan. Hambatan atau gangguan lebih kepada penggunaan bahasa yang memiliki makna atau maksud yang sama sehingga pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan tidak efektif. Selanjutnya hambatan atau gangguan berupa minimnya interaksi tenaga kependidikan terhadap mahasiswa ketika melakukan pelayanan. Sebaiknya dalam melakukan komunikasi antara komunikan dengan komunikator hendaknya merumuskan informasi sedemikian rupa agar

tujuan komunikasi tercapai serta tenaga kependidikan yang akan menyampaikan pesan kepada komunikan mengerti dan memahami pesan yang disampaikan sehingga komunikasi pelayanan menjadi efektif dan prima

## 5.2 Saran

1. Diperlukan pembekalan kepada tenaga kependidikan bagaimana membangun komunikasi efektif dan menciptakan pelayanan prima antara mahasiswa dengan tenaga kependidikan, atasan dan bawahan, serta sesama tenaga kependidikan.
2. Diperlukan adanya diklat bagi tenaga kependidikan sesuai dengan tupoksi pada masing bidang, selama ini hanya ada pengarahan saja dari pimpinan dan dipandang tidak cukup efektif dalam pelayanan
3. Sesuaikan komposisi tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang disiplin ilmu dan kemampuan / skill serta diperlukan pelayanan dengan ekspresi wajah gembira dengan tersenyum, ramah. Dan perlunya ada reward atau penghargaan kepada tenaga kependidikan yang berprestasi dilakukan secara berkelanjutan
4. Bagi penelitian selanjutnya, bisa menjadikan penelitian ini jadi bahan rujukan dengan kajian tersebut. Diharapkan bisa meneliti perilaku komunikasi tenaga kependidikan saat memberikan pelayanan yang prima terhadap mahasiswa lainnya.

