

KOMUNIKASI INTERPERSONAL STUDENT CARE DALAM
PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA



TESIS

DELLA ANGRAINI

ILMU KOMUNIKASI

212910021

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI-S2

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2025

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: KOMUNIKASI INTERPERSONAL STUDENT CARE DALAM
PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA

Oleh DELLA ANGRAINI , Nim 212910021 , Tesis ini telah disetujui dan disahkan
oleh Pembimbing Program Studi Ilmu Komunikasi-S2 konsentrasi ILMU
KOMUNIKASI Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 24 Januari
2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 24 Januari 2025

Mengetahui,
Program Studi Ilmu Komunikasi- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,



.....
Dr.Rahma Santhi Zinaida, M.Ikom.

Pembimbing :

Pembimbing I,



.....
Prof. Hj. Israwijayani, M.Si., Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: KOMUNIKASI INTERPERSONAL STUDENT CARE DALAM
PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA

Oleh DELLA ANGRAINI , Nim 212910021, Tesis ini telah disetujui dan disahkan
oleh Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi-S2 konsentrasi ILMU
KOMUNIKASI, Program Pascasarjana Universitas Bina Dharma pada 24 Januari 2025
dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 24 Januari 2025

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Dharma
Direktur,


.....
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Tim Penguji :

Penguji I ,


.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Penguji II,


.....
Dr. Desy Misnawati, M.I.Kom

Penguji III,


.....
Dr. Itryah, S.Psi, M.A.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Della Angraini

NIM : 212910021

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 24 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



DELLA ANGRAINI
NIM: 212910021

PERSEMBAHAN

Dedikasi

Kudedikasikan karya ini buat Ayahku tercinta (DARMANSYAH) dan Ibu ku tersayang (ROHANI) yang tidak pernah menyerah untuk mendo'akan dan mensupport dalam menyelesaikan study, semoga Allah SWT memberkahi ilmu yang ananda dapat sehingga dapat berguna bagi agama nusa dan bangsa dan dengan ilmu ini ananda bisa berbakti dan membuat ayah dan ibu bangga. Terimakasih banyak untuk keluarga besar dan yang selalu memberi motivasi.

Motto

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ
عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ١٣

Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal. (Q.S Al-Hujarat:13).

Abstrak

Kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kampus merupakan faktor penting dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas komunikasi interpersonal di Universitas Bina Darma, mengidentifikasi tren, kekuatan, kelemahan, dan peluang dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal, serta memberikan rekomendasi strategi dan program yang efektif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui survei kepada mahasiswa, analisis data penggunaan platform online, dan pengumpulan data sekunder. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik dan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan dalam komunikasi interpersonal di Universitas Bina Darma, seperti kurangnya kejelasan informasi, lambatnya respon, dan kurangnya keterlibatan mahasiswa dalam proses komunikasi. Berdasarkan analisis data, penelitian ini memberikan rekomendasi strategi dan program yang fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi staf “student care”, meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan informasi, melibatkan mahasiswa dalam proses komunikasi, dan menerapkan teknologi untuk meningkatkan kualitas komunikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Universitas Bina Darma dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal dan menciptakan lingkungan kampus yang lebih komunikatif dan mendukung.

Kata kunci: *Komunikasi Interpersonal, Pendidikan Tinggi, Lingkungan Kampus, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Komunikasi, Layanan “Student Care”, Universitas Bina Darma*

Abstract

Interpersonal communication quality in the campus environment is a crucial factor in creating a conducive and supportive learning atmosphere. This research aims to describe the quality of interpersonal communication at Bina Darma University, identify trends, strengths, weaknesses, and opportunities to improve interpersonal communication quality, and provide recommendations for effective strategies and programs. This research uses a quantitative method with a descriptive research design. Data was collected through surveys of students, analysis of online platform usage data, and secondary data collection. The data obtained was analyzed statistically and descriptively.

The research results show that there are several areas that need improvement in interpersonal communication at Bina Darma University, such as lack of clarity of information, slow response time, and lack of student involvement in the communication process. Based on data analysis, this research provides recommendations for strategies and programs that focus on improving the communication skills of “student care” staff, improving the accessibility and availability of information, involving students in the communication process, and implementing technology to improve communication quality.

This research is expected to contribute to Bina Darma University in improving the quality of interpersonal communication and creating a more communicative and supportive campus environment.

Keyword: *Interpersonal Communication, Higher Education, Campus Environment, Student Satisfaction, Communication Quality. Student Care Services, Bina Darma University*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih dan lagi maha penyayang dan atas kasih sayang -Nya segala nikmat dan karunia yang telah Allah berikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada seorang hamba Allah yang paling dikasihi-Nya. Penutup para rasul dan para nabi, pembawa risalah Islam kepada umatnya, dialah Nabi Muhammad SAW.

Penulis tesis ini tidak dapat dilakukan tanpa bantuan, dukungan dan sugesti dari dosen pembimbing tesis, ketua program studi fakultas ilmu komunikasi pasca sarjana Universitas Bina Darma Palembang, dosen - dosen pada fakultas ilmu komunikasi. Orang tua penulis tentunya, terima kasih atas doa dan restunya selama ini hingga akhir hayat penulis.

DAFTAR ISI

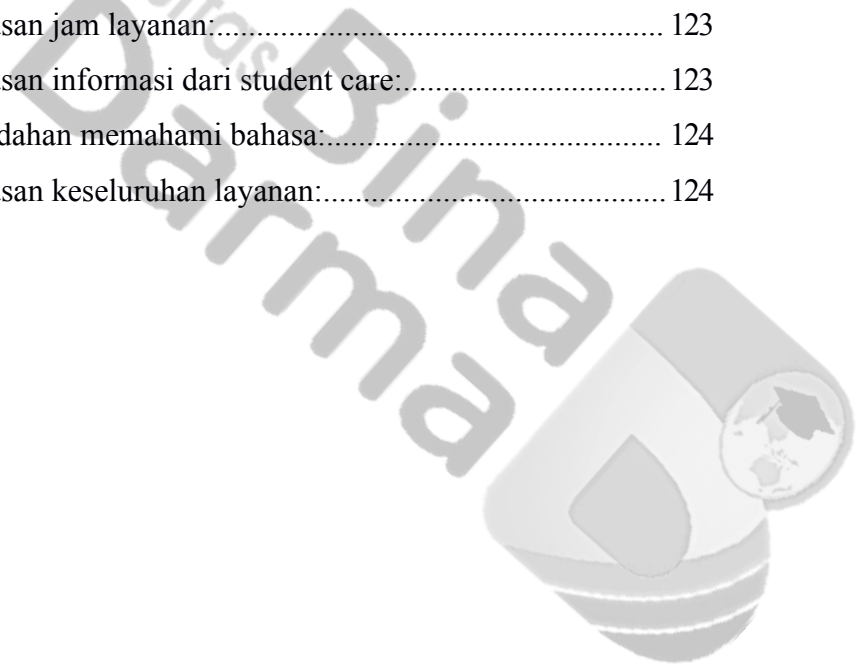
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah.....	12
1.4. Batasan Masalah.....	13
1.5. Tujuan Penelitian.....	16
1.6. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Paradigma Penelitian.....	19
2.1.1. Konstruksi Sosial.....	20
2.1.2. Teori-Teori dan Penelitian Sebelumnya.....	22
2.1.3. Penelitian ini Menggunakan Paradigma Konstruktivis.....	25
2.2. Efektifitas.....	33
2.2.1. Keterbukaan dan Responsif.....	38
2.2.2 Klaritas dan Konsistensi.....	42
2.2.3. Empati dan Pengertian.....	47
2.2.4. Kekuatan Hubungan.....	49
2.2.5. Faktor-Faktor Penghambat.....	50
2.3. Hambatan Utama.....	53
2.4. Tujuan Pemahaman Persepsi Staf Student Care.....	67
2.5. Pengaruh Kepuasan dan Retensi Mahasiswa pada Komunikasi.....	72
2.5.1. Kepuasan Mahasiswa.....	73
2.5.2. Retensi Mahasiswa.....	75
2.5.3. Dampak Negatif.....	76
2.5.4. Analisis.....	79

2.6. Meningkatkan Kualitas Komunikasi Interpersonal di Universitas Bina Darma	86
2.6.1 Strategi dan Penerapan.....	90
2.6.2 Evaluasi dan Pemantauan Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	94
2.6.2.1 Metode Evaluasi.....	94
2.6.2.2. Indikator Kualitas Komunikasi.....	99
2.6.2.3. Pemantauan Berkelanjutan.....	103
2.6.2.4. Analisis dan Penyesuaian.....	105
2.7. Meningkatkan Aksesibilitas dan Ketersediaan Informasi.....	107
2.7.1. Membangun Portal Informasi Terpadu.....	107
2.7.2 Menyediakan Informasi dalam Berbagai Format.....	107
2.7.3 Menawarkan Layanan Bantuan yang Mudah Dihubungi.....	107
2.7.4 Meningkatkan Keterlibatan Mahasiswa.....	108
2.7.5. Menjalankan Program Sosialisasi.....	108
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	109
3.1. Metode Penelitian.....	109
3.2. Pendekatan Penelitian.....	111
3.3. Partisipan Penelitian.....	113
3.3.1. Sumber Data.....	114
3.4. Subjek Objek Penelitian.....	120
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	127
3.6. Metode Analisis Data.....	130
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	133
4.1. Hasil Penelitian.....	133
4.1.1. Tentang Student Care Universitas Bina Darma.....	136
4.1.2. Interpretasi Penelitian.....	140
4.1.3. Deskripsi Wawancara.....	143
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	146
4.2.1. Interpretasi Hasil Aksesibilitas.....	148
4.2.2. Respon Staf Student Care Universitas Bina Darma Terhadap Mahasiswa	150
4.2.3. Jam Layanan.....	152
4.2.4. Kemampuan Komunikasi.....	154

4.2.5. Kejelasan Informasi.....	155
4.2.6. Penyampaian dan Kemudahan Bahasa Staf Student Care.....	156
4.2.7. Empati dan Dukungan.....	158
4.2.8. Staf Student Care Dalam Menerima dan Memahami Tantangan.	160
4.2.9. Kejelasan Peran dan Tanggung Jawab.....	162
4.2.10. Kepuasan Keseluruhan Layanan.....	164
4.3. Loyal.....	165
4.3.1. Faktor Kepuasan Mahasiswa.....	170
4.4. Manfaat Loyalitas Mahasiswa Bagi Sebuah Universitas.....	176
4.5. Kinerja Layanan “Student Care” Universitas Bina Darma.....	178
4.6. Teori yang Relevan.....	180
4.7. Implikasi dari Kinerja Layanan "Student Care".....	183
4.7.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Layanan "Student Care".....	183
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	186
5.1. Simpulan.....	186
5.2. Saran.....	187
DAFTAR PUSTAKA.....	189
LAMPIRAN.....	191

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel contoh masalah 1.....	59
Tabel 2.2 Tabel contoh masalah 2.....	60
Tabel 2.3 Tabel Contoh masalah 3.....	60
Tabel 2.4 Tabel Elemen Kunci dari Empati:.....	61
Tabel 3.1 Rekapitulasi Hasil Survey.....	116
Tabel 3.2 Persentase respon kemudahan:.....	122
Tabel 3.3 Persentase Respon dari staf student care:.....	123
Tabel 3.4 Persentase kepuasan jam layanan:.....	123
Tabel 3.5 Persentase kejelasan informasi dari student care:.....	123
Tabel 3.6 Persentase kemudahan memahami bahasa:.....	124
Tabel 3.7 Persentase kepuasan keseluruhan layanan:.....	124



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara.....	191
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	192
Lampiran 3. Kuisisioner.....	193
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data.....	194
Lampiran 5. Dokumentasi.....	195



Universitas Bina
Dharma

