

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Komunikasi interpersonal dianggap penting karena merupakan fondasi dari hubungan yang sehat dan produktif antara individu. Dalam konteks pelayanan mahasiswa di universitas, komunikasi interpersonal yang efektif antara staf dan mahasiswa dapat menciptakan lingkungan yang mendukung, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Komunikasi interpersonal yang baik juga memungkinkan pertukaran informasi yang jelas, pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan mahasiswa, serta respon yang tepat dalam situasi yang beragam. (Zulyusri, 2023) Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat hubungan antara individu, mendorong kolaborasi, serta menciptakan iklim yang inklusif dan saling mendukung.

Student care adalah sistem dukungan dan layanan yang komprehensif yang dirancang untuk membantu mahasiswa mencapai kesuksesan akademik, personal, dan profesional selama masa studi mereka. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari bantuan akademis, seperti bimbingan belajar dan konsultasi, hingga dukungan emosional dan pengembangan pribadi, seperti konseling dan program kesehatan mental. Tujuan utamanya adalah menciptakan lingkungan yang suportif dan membantu mahasiswa mengatasi tantangan yang mereka

hadapi, sehingga mereka dapat mencapai potensi maksimal mereka. Sedangkan pelayanan mahasiswa adalah rangkaian kegiatan dan program yang dirancang untuk membantu mahasiswa dalam perjalanan pendidikan mereka dan mencapai kesuksesan akademis, personal, dan profesional. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari bimbingan belajar dan konsultasi akademik untuk mendukung keberhasilan akademis mereka, hingga konseling dan program kesehatan mental untuk menjaga kesejahteraan mereka. Pelayanan mahasiswa juga meliputi program pengembangan diri, pelatihan kepemimpinan, dan peluang magang untuk memfasilitasi pertumbuhan pribadi dan profesional mereka. Selain itu, kegiatan ekstrakurikuler, klub mahasiswa, dan acara sosial dirancang untuk membangun komunitas kampus yang suportif dan menyenangkan. Intinya, pelayanan mahasiswa adalah segala yang dilakukan oleh sebuah institusi pendidikan untuk membantu mahasiswa mencapai potensi maksimal mereka selama masa studi mereka.

“Student care” merupakan unit penting dalam sebuah institusi pendidikan yang berperan sebagai penopang bagi mahasiswa dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Unit ini menyediakan layanan yang mendukung kesejahteraan mahasiswa, baik dalam hal akademis maupun personal. Layanan “student care” mencakup berbagai aspek, mulai dari dukungan finansial untuk biaya pendidikan dan kesehatan, hingga pendampingan dan konseling untuk mengatasi masalah akademik, pribadi, dan non-akademik yang berdampak pada kehidupan mahasiswa. (Sumarto, 2020)

Layanan yang ditawarkan oleh “student care” meliputi promosi kesehatan mental, psikoterapi, konseling, pendampingan, dan pelatihan psikologi. Melalui layanan yang komprehensif, “student care” bertujuan untuk memastikan terpenuhinya hak mahasiswa, membangun karakter positif, meningkatkan prestasi akademik, mengembangkan potensi individu, dan memecahkan permasalahan yang menghambat belajar. Dengan demikian, “student care” berperan penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang mendukung dan memotivasi mahasiswa untuk mencapai potensi mereka secara optimal.

Komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam konteks layanan “student care” di Universitas Bina Darma karena menjadi jembatan utama antara staf “student care” dan mahasiswa. Komunikasi interpersonal yang terbuka, empatik, dan jujur membangun kepercayaan antara mahasiswa dan staf “student care”, sehingga mahasiswa akan merasa nyaman untuk berbagi masalah dan mencari bantuan (AW, 2011). Komunikasi yang efektif memungkinkan staf “student care” untuk memahami kebutuhan dan tantangan spesifik yang dihadapi oleh setiap mahasiswa, sehingga mereka dapat memberikan solusi dan dukungan yang tepat sasaran.

Komunikasi interpersonal yang efektif meningkatkan kualitas layanan “student care” dengan membuat layanan mudah diakses, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta memberikan dukungan emosional yang sangat dibutuhkan mahasiswa, terutama saat menghadapi kesulitan. Widodo, H, dkk (hal. 2168-2175)

Dampak positif komunikasi interpersonal terhadap kepuasan dan retensi mahasiswa di Universitas Bina Darma sangat signifikan. Mahasiswa yang merasa didengarkan, dipahami, dan didukung oleh staf “student care” cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima dan cenderung tetap berada di universitas dan menyelesaikan studi mereka. Kepuasan mahasiswa terhadap komunikasi dapat meningkatkan reputasi universitas dan menarik calon mahasiswa baru.

Komunikasi interpersonal yang baik mendorong interaksi positif antara staf student care dan mahasiswa, menciptakan iklim yang suportif dan memotivasi. (Sari, 2020) Komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan “student care” dan mencapai tujuannya dalam mendukung kesejahteraan mahasiswa karena dengan komunikasi interpersonal yang positif membangun hubungan yang kuat antara mahasiswa dan staf “student care”, menciptakan lingkungan yang lebih aman, nyaman, dan mendukung.

Secara garis besar, komunikasi interpersonal merupakan faktor kunci dalam keberhasilan layanan “student care” di Universitas Bina Darma. Dengan memprioritaskan komunikasi yang efektif, empatik, dan berfokus pada kebutuhan mahasiswa, universitas dapat meningkatkan kepuasan, retensi mahasiswa, dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih positif dan mendukung.

Latar belakang penelitian tentang komunikasi interpersonal dalam student care di Universitas Bina Darma dapat didasarkan pada pertimbangan bahwa

mahasiswa sebagai bagian penting dari lingkungan akademik memerlukan dukungan yang komprehensif untuk mencapai potensi akademik dan pribadi mereka. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal yang efektif antara staf “student care” dan mahasiswa menjadi kunci dalam memberikan layanan yang tepat dan mendukung. Oleh karena itu, peneliti sudah melakukan wawancara pada tanggal 9 Desember 2024 dengan staf student care sebanyak dua orang. Berikut ini hasil wawancara mengenai pengalaman dan peran dari staf student care di Universitas Bina Darma, dari hasil wawancara, staf “student care” *Banyak kenal dengan mahasiswa, mengenal karakter serta, banyak dihubungkan dengan unit kerja Kaprodi antar pegawai ke Humas dan sekretariat.*

Apa saja tugas dan tanggung jawab utama staf student care dalam peran ini yaitu *memberikan dan menyebutkan solusi terbaik untuk mahasiswa. Juga bagaimana peran “student care” dalam mendukung mahasiswa di Universitas Bina Darma ini sangat penting, dilakukan 2 arah yang dilakukan secara online, mempermudah komunikasi ke Universitas Bina Darma melalui Student care.*

Tantangan dan peluang yang dihadapi staf student care dalam menjalankan peran ini adalah *volume chat yang banyak tidak terkendali jika dibalas satu persatu, kadang banyak nomor mahasiswa yang tidak aktif setelahnya.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf student care, ditemukan beberapa kelemahan dan masalah yang dihadapi para staf diantaranya, terdapat kurangnya pemahaman yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab

baik, belum jelas tugas student care yang harus dilakukan, perlu meningkatkan peran dan berkoordinasi dengan unit kerja lain untuk memberikan pada mahasiswa informasi yang tepat. Selain itu, meskipun staf mengakui pentingnya layanan student care, mereka tidak dapat memberikan penjelasan konkret mengenai kualitas layanan yang diberikan, termasuk standar dan target kinerja yang ada. Terakhir, tantangan dalam mengelola volume komunikasi yang tinggi dan data mahasiswa yang tidak akurat dihadapi tanpa adanya strategi yang jelas, seperti penggunaan teknologi atau pelatihan yang dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi layanan. Secara keseluruhan, hasil wawancara ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam manajemen dan pelaksanaan peran staf student care agar dapat memberikan layanan yang lebih efektif bagi mahasiswa.

Universitas Bina Darma perlu memastikan bahwa staf student care memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat untuk memberikan layanan yang berkualitas dan berpusat pada mahasiswa. Selanjutnya dari sisi aspek Layanan, peneliti sudah mewawancarai staf “student care” seperti berikut ini:

Layanan “student care” yang tersedia di Universitas Bina Darma menurut staf student care adalah *“memahami konsekuensi dari tindakan online dan juga kami sangat menghindari penyebaran informasi palsu kepada mahasiswa, menghormati privasi mahasiswa dan membaca terlebih dahulu dan mengirim pesan kepada mahasiswa, maka apabila mahasiswa tidak*

*mengerti maka kami mengirim gambar atau screenshot dari yang mereka butuhkan sampai benar-benar mahasiswa tersebut mengerti.”*

Bagaimana staf student care menilai efektivitas layanan dalam membantu mahasiswa ialah “ *ada beberapa manfaat yaitu, mahasiswa dapat berkomunikasi kapan saja dan dimana saja selama masih terhubung dengan internet, yang kedua memudahkan mahasiswa dalam komunikasi online, yang ketiga kami juga mengirimkan media penunjang agar mahasiswa mengerti terhadap apa yang mereka tanyakan. Ada juga beberapa kekurangan yaitu sering rentan miskomunikasi, platform online butuh akses internet yang stabil dan banyak mahasiswa mengalami kesulitan dalam memahami oesan balaasan yang kami kirimkan. ”*

Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan layanan “student care” kepada mahasiswa antara lain “*memudahkan fleksibilitas tempat dan waktu serta dapat mengakses kapanpun dan dimanapun mereka berada, Juaga agar mahasiswa dapat mendiskusikan permasalahan akademik demi meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap student care dan membantu mereka dalam memecahkan masalah.”*

Saran dari staf student care untuk meningkatkan kualitas layanan “student care” di Universitas Bina Darma ialah “ *dapat meningkatkan fitur-fitur interaktif agar kami lebih mudah dalam memberi layanan student care dan memberi layanan yang lebih menarik dan interaktif untuk mempertahankan aksesibilitas pemberian informasi.”*

Wawancara mengenai aspek layanan student care di Universitas Bina Darma mengungkap beberapa masalah yang mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal. Staf kurang menjelaskan secara spesifik layanan yang tersedia, hanya menyinggung tindakan pencegahan dan etika komunikasi. Penilaian efektivitas layanan juga kurang jelas, tanpa contoh kasus atau hasil yang terukur. Jawaban lebih berfokus pada aspek teknis layanan daripada kebutuhan mahasiswa, tanpa menunjukkan upaya untuk memahami kesulitan mahasiswa atau meningkatkan layanan berdasarkan masukan mereka. Terakhir, keterampilan komunikasi staf tampak kurang memadai, ditunjukkan oleh jawaban yang kurang terstruktur, spesifik, dan persuasif, sehingga memerlukan pelatihan tambahan.

Setelah membahas pengalaman dan peran staf student care, peneliti melanjutkan wawancara dengan menanyakan bagaimana mereka berkomunikasi dengan mahasiswa. Staf menjelaskan bahwa mereka umumnya menggunakan email dan WhatsApp sebagai saluran komunikasi. Ketika ditanya bagaimana mereka memastikan informasi yang disampaikan mudah dipahami, mereka menjawab bahwa jika terdapat kendala, mereka akan mengirimkan gambar atau visualisasi untuk membantu pemahaman mahasiswa. Dalam menangani pertanyaan atau keluhan, staf menyebutkan bahwa mereka mendokumentasikan kronologi masalah secara spesifik. Terakhir, ketika ditanya mengenai bagaimana mereka membangun hubungan positif dan profesional, jawaban yang

diberikan cukup singkat, yaitu dengan menekankan pada mahasiswa yang sering menghubungi mereka.

Jawaban-jawaban ini menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam strategi komunikasi, terutama dalam hal dokumentasi yang lebih sistematis dan pengembangan pendekatan yang lebih proaktif untuk membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan seluruh mahasiswa, bukan hanya yang sering menghubungi.

Wawancara mengenai aspek komunikasi dengan mahasiswa mengungkap beberapa kekurangan pada staf student care. Terbatasnya saluran komunikasi hanya pada email dan WhatsApp berpotensi mengurangi efektivitas penyampaian informasi kepada seluruh mahasiswa. Kurangnya strategi komunikasi yang jelas, selain mengirimkan gambar, menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih terstruktur, misalnya dengan menggunakan bahasa sederhana dan format visual yang lebih baik. Penjelasan yang kurang rinci tentang penanganan pertanyaan dan keluhan, hanya dengan menyebutkan "kronologi secara spesifik," tidak menggambarkan proses yang sistematis dan efektif. Terakhir, fokus pada mahasiswa yang sering menghubungi menunjukkan kurangnya pemahaman tentang pentingnya membangun hubungan profesional yang positif dan berkelanjutan dengan semua mahasiswa, termasuk membangun rasa percaya dan empati.

Secara keseluruhan, jawaban staf student care menunjukkan bahwa mereka mungkin memerlukan pelatihan dan pengembangan yang lebih baik untuk

meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan student care, meningkatkan kemampuan mereka dalam menilai efektivitas layanan, dan mengembangkan keterampilan komunikasi mereka. Universitas Bina Darma perlu memastikan bahwa staf student care memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat untuk memberikan layanan yang berkualitas dan berpusat pada mahasiswa.

Peneliti juga sudah menyebarkan survei online kepada mahasiswa Universitas Bina Darma sebagai instrumen pendukung untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan staf student care secara keseluruhan, adapun peneliti hanya memilih beberapa hasil data untuk dibahas lebih dalam karena ini sangat penting untuk ditanggulangi dan diangkat menjadi sebuah temuan masalah demi kebaikan, perbaikan dan kualitas layanan student care khususnya pada Universitas Bina Darma kedepannya. Berikut ini adalah hasil persentase tingkat kepuasan antara lain 48 % mahasiswa beranggapan mudah menghubungi staf student care. 40 % kecepatan respon staf student care, dan 44% merasa puas terkait dengan kemampuan terhadap layanan komunikasi para staf student care, 56% menjawab jelas.

Dari garis besar temuan ini ditarik 3 masalah dasar yang dialami mahasiswa yaitu:

1. Kecepatan respon
2. Kepuasan terhadap jam layanan
3. Kejelasan informasi

Universitas Bina Darma, sebagai lembaga pendidikan tinggi, memiliki tanggung jawab untuk memberikan lingkungan belajar yang kondusif dan pelayanan yang memadai bagi mahasiswa. Dengan memahami pentingnya komunikasi interpersonal dalam “student care”, universitas dapat meningkatkan hubungan antara staf dan mahasiswa, memfasilitasi pertukaran informasi yang penting, serta menciptakan iklim yang mendorong pertumbuhan dan perkembangan mahasiswa.

Dalam konteks yang semakin kompleks dan beragam ini, penelitian tentang komunikasi interpersonal dalam “student care” di Universitas Bina Darma menjadi relevan untuk memperbaiki praktik pelayanan mahasiswa, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan memastikan bahwa kebutuhan individu dipenuhi dengan baik.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dalam mengidentifikasi masalah terkait komunikasi interpersonal dalam “student care” di Universitas Bina Darma, telah ditemukan beberapa poin utama masalah dasar, adapun beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan atas masalah tersebut meliputi:

### **1. Tantangan Komunikasi**

Identifikasi hambatan utama dalam komunikasi antara staf “student care” dan mahasiswa, seperti ketidakjelasan pesan, perbedaan persepsi, atau kurangnya keterampilan komunikasi yang efektif.

## 2. Kebutuhan Mahasiswa

Analisis mendalam terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap layanan “student care”, serta sejauh mana komunikasi interpersonal saat ini memenuhi atau tidak memenuhi ekspektasi mereka.

## 3. Efektivitas Layanan

Evaluasi terhadap efektivitas komunikasi interpersonal dalam memberikan layanan mahasiswa, termasuk respons terhadap masalah, keselamatan, dukungan emosional, dan bantuan akademik.

## 4. Persepsi Pihak Terlibat

Penelusuran pandangan staf “student care” dan mahasiswa terkait dengan kualitas komunikasi interpersonal yang ada, serta identifikasi kesenjangan persepsi yang mungkin memengaruhi hubungan dan layanan.

## 5. Dampak Negatif

Pengidentifikasian potensi dampak negatif dari kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif, seperti penurunan kepuasan mahasiswa, masalah retensi, atau ketidakcocokan antara harapan dan realitas layanan.

Dengan mengidentifikasi masalah yang mendasar dalam komunikasi interpersonal dalam “student care” di Universitas Bina Darma, langkah-langkah selanjutnya dapat diarahkan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi yang diberikan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian yang dapat diajukan dalam konteks komunikasi interpersonal dalam student care di Universitas Bina Darma dapat berfokus pada hal-hal berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal antara staf student care dan mahasiswa di Universitas Bina Darma?
2. Apakah hambatan utama yang menghambat komunikasi interpersonal dalam pelayanan mahasiswa di Universitas Bina Darma?
3. Sejauh mana komunikasi interpersonal memengaruhi kepuasan mahasiswa dan retensi mereka di Universitas Bina Darma?
4. Bagaimana persepsi staf student care dan mahasiswa terhadap kualitas komunikasi interpersonal yang ada, dan apakah terdapat kesenjangan persepsi yang signifikan?
5. Apakah dampak negatif dari kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif dalam “student care” terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi di Universitas Bina Darma?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Dalam menetapkan batasan masalah penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam “student care” di Universitas Bina Darma, perlu dipertimbangkan beberapa hal, seperti lingkup studi, rentang waktu penelitian yang terbatas, partisipan penelitian yang terdiri dari staf dan mahasiswa universitas, penggunaan metode kualitatif, serta fokus penelitian pada konteks spesifik Universitas Bina Darma untuk menghasilkan temuan yang relevan dan bermanfaat.

##### **1. Lingkup Studi**

Penelitian ini akan difokuskan pada komunikasi interpersonal antara staf student care dan mahasiswa di Universitas Bina Darma, dengan penekanan pada layanan yang diberikan dan interaksi sehari-hari di lingkungan universitas.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan terbatas pada rentang waktu tertentu yang memadai untuk mengumpulkan data dan menganalisis informasi yang diperlukan, tanpa melampaui keterbatasan waktu yang telah ditentukan.

##### **3. Partisipan Penelitian**

Partisipan penelitian akan terdiri dari staf student care dan mahasiswa di Universitas Bina Darma yang bersedia untuk berpartisipasi sesuai dengan prosedur penelitian yang berlaku.

##### **4. Metode Penelitian**

Penelitian deskriptif kuantitatif, yang mengandalkan analisis terhadap data sekunder atau literatur yang telah ada serta melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara dan survei online. Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi dari sumber-sumber yang sudah tersedia seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan riset, dan data statistik yang telah dipublikasikan serta hasil wawancara dan hasil survei.

#### 5. Konteks Institusi

Penelitian ini akan difokuskan pada konteks spesifik Universitas Bina Darma, sehingga generalisasi temuan mungkin terbatas pada institusi tersebut dan tidak dapat diterapkan secara langsung pada konteks lain.

Dengan mengidentifikasi batasan-batasan tersebut, penelitian dapat dilakukan dengan lebih terfokus dan terarah, sehingga menghasilkan temuan yang relevan dan bermanfaat dalam meningkatkan komunikasi interpersonal dan layanan mahasiswa di Universitas Bina Darma.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian mengenai komunikasi interpersonal pada “student care” di Universitas Bina Darma, tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat efektivitas komunikasi interpersonal antara staf “student care” dan mahasiswa di Universitas Bina Darma.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan utama yang menghambat komunikasi interpersonal dalam pelayanan mahasiswa di Universitas Bina Darma.

3. Untuk mengevaluasi sejauh mana komunikasi interpersonal memengaruhi kepuasan mahasiswa dan retensi mereka di Universitas Bina Darma.
4. Untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang persepsi staf “student care” dan mahasiswa terhadap kualitas komunikasi interpersonal yang ada, serta mengidentifikasi kesenjangan persepsi yang mungkin memengaruhi hubungan dan layanan.
5. Untuk mengeksplorasi dampak negatif dari kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif dalam “student care” terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi di Universitas Bina Darma.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dalam konteks penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam “student care” di Universitas Bina Darma, Manfaat Penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kontribusi terhadap Praktik Pelayanan Mahasiswa

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi staf “student care” dan pihak terkait untuk meningkatkan praktik komunikasi interpersonal dalam layanan mahasiswa, sehingga dapat memberikan dukungan yang lebih efektif dan terfokus kepada mahasiswa.

2. Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi

Temuan dari penelitian ini dapat membantu universitas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi dengan memperbaiki komunikasi

interpersonal antara staf dan mahasiswa, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan mendukung.

### 3. Peningkatan Kepuasan Mahasiswa

Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang komunikasi interpersonal dalam “student care, universitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui layanan yang lebih responsif, personal, dan terfokus pada kebutuhan individu.

### 4. Peningkatan Retensi Mahasiswa

Dengan memperbaiki komunikasi interpersonal dalam layanan mahasiswa, universitas dapat meningkatkan tingkat retensi mahasiswa dengan menciptakan hubungan yang lebih kuat dan mendukung antara staf dan mahasiswa.

### 5. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi interpersonal, memberikan kesempatan untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi yang lebih baik bagi staf “student care” dan mahasiswa.