

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Dengan adanya komunikasi seseorang dapat memperoleh informasi, menjalin hubungan, hingga memberikan efek perubahan pada dirinya. Dilihat dari sisi manusia sebagai makhluk sosial, komunikasi berperan sebagai perantara antara orang satu dengan lainnya agar bisa menumbuhkan rasa simpati ataupun hubungan diantara keduanya.

Komunikasi bukan hanya pembicaraan atau omongan dari mulut ke mulut melainkan, dengan menggunakan *gesture* atau tulisan seseorang dapat dikatakan telah melakukan komunikasi. Komunikasi juga membutuhkan adanya hubungan timbal balik antara penyampai pesan (komunikator) dengan penerimanya (komunikan). Dengan tujuan yang sama kedua belah pihak dapat menerima informasi yang mereka butuhkan dengan baik.

Menurut Giffin dan Patton, komunikasi merupakan proses yang meliputi penyampaian dan penerimaan pesan-pesan. Sebagaimana perkembangan pemikiran mengenai komunikasi, para ilmuwan menfokuskan komunikasi sebagai proses simbolik yang digunakan manusia untuk dapat menciptakan makna di dalam kehidupannya.

Komunikasi menjadi salah satu cara manusia untuk membangun realitas mereka. Dunia manusia, bukan berisi objek-objek melainkan respon-respon terhadap objek yang ada di sekelilingnya atau kepada makna-maknanya. Sedangkan makna-makna tersebut ada di dalam komunikasi. Jika dilihat lebih dalam komunikasi bukan hanya menyampaikan gagasan atau pesan saja melainkan juga proses dimana manusia untuk mendefinisikan realitas kehidupan sendiri.¹

Permasalahan yang timbul dalam kelompok salah satunya akibat dari kurangnya komunikasi antar sesama. Apabila komunikasi yang terjalin dalam kelompok buruk maka akan menimbulkan stress ataupun terhambatnya kerja tim untuk mencapai tujuan. Semakin baik komunikasi yang terjalin dalam kelompok maka akan semakin banyak peluang untuk mencapai tujuan bersama. Karena kerjasama

¹ Muhammad Budyatna, *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*, Cetakan 1 (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015).

tim tidak akan berjalan lancar jika ada salah satu anggotanya merasa dirugikan.²

Salah satu komunikasi yang dapat digunakan seseorang untuk menghasilkan informasi, menghasilkan hubungan dari kedua belah pihak, serta dapat mempengaruhi sikap seseorang yaitu komunikasi interpersonal. Menurut Bochner komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan memberikan dampak agar mendapatkan balasan atau umpan balik.

Komunikasi interpersonal dilakukan secara tatap muka oleh dua orang baik secara verbal ataupun nonverbal. Hal ini sependapat dengan pendapat Wiryanto bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung secara tatap muka antara dua orang atau lebih, baik yang sudah terorganisir ataupun pada kerumunan orang.³ Dalam hal ini kedua belah pihak dapat menerima respon secara langsung dan permasalahan dapat terselesaikan lebih cepat dan lebih demokratis.

Setiap komunikasi memiliki ciri dan karakteristik, untuk komunikasi interpersonal memiliki ciri dan karakteristik yang lebih khusus yaitu memiliki arus pesan dua arah, dilakukan secara tatap muka, serta adanya umpan balik segera. Komunikasi interpersonal bukan hanya serangkaian rangsangan atau tanggapan, melainkan proses saling menerima pesan yang telah dikelola oleh kedua belah pihak (komunikator dan komunikan).⁴ Di dalam Al-Qur'an juga dijelaskan mengenai komunikasi interpersonal atau melakukan pembicaraan dengan orang lain dengan pembicaraan yang membekas dalam jiwa. Hal itu tercantum dalam surat An-Nisa' ayat 63 yang berbunyi:

وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٣﴾

Artinya: “..... dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.”⁵

Komunikasi interpersonal bukan hanya digunakan oleh perseorangan namun juga digunakan di suatu instansi atau lembaga

² Ajeng Safitri dan Nur Fitriyana, 'Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Kerjasama Team Mahasiswa Kkn', 04.02 (2021), 101–6.

³ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar-Personal*, Cetakan ke (Jakarta: Kencana, 2015).

⁴ Ngilimun, *Komunikasi Interpersonal*, cetakan I (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018).

⁵ Tim Penyusun, 'Al-Qur'an Dan Terjemahannya' (Kudus: Menara Kudus, 2006), 88.

agar bisa mencapai tujuan yang mereka inginkan. Komunikasi yang ada di dalam instansi atau lembaga dinamakan komunikasi vertikal, seperti komunikasi antara atasan (pimpinan) dengan bawahan (tentor). Pimpinan memegang tanggung jawab penuh untuk kesejahteraan yang ada di instansinya. Dengan adanya tugas yang demikian diperlukannya membentuk hubungan yang baik antara pimpinan dengan bawahan agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Bentuk yang digunakan untuk bisa melakukan komunikasi interpersonal bermacam-macam. Seperti percakapan, dialog, dan juga wawancara. Bentuk tersebut dapat disesuaikan dengan jumlah orang yang terlibat ataupun situasi dan kondisi yang dihadapi. Penggunaan bentuk komunikasi ini bertujuan untuk mencari cara yang paling tepat agar tujuan yang diharapkan bisa tercapai dengan maksimal.

Dalam mengawasi kinerja bawahannya pimpinan dapat melakukan beberapa hal salah satunya dengan berkomunikasi. Menciptakan komunikasi yang baik di dalam suatu instansi dapat memberikan beberapa fungsi, yaitu:

Pertama, fungsi sosial. Komunikasi yang terjalin diantara kedua belah pihak secara otomatis memiliki fungsi sosial dilihat dari konteks sosial yang saling berinteraksi satu sama lain. Aspek yang terkandung dalam fungsi sosial ini antara lain: untuk mempertemukan kebutuhan biologis dan psikologis, mengembangkan hubungan timbal balik, serta menangani konflik.

Kedua, fungsi pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan seorang pemimpin atau perorangan membutuhkan saran, pendapat, pengalaman, gagasan, ataupun pikiran dan perasaan orang lain. Hal ini berguna untuk membagikan informasi hingga mempengaruhi orang lain.

Selain fungsi di atas, komunikasi interpersonal juga memiliki fungsi lain yaitu: untuk memperoleh hubungan timbal balik, berbagi informasi, mempengaruhi sikap dan tingkah laku, menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi, hingga memberikan bantuan dan motivasi.⁶

Untuk dapat membangun komunikasi yang efektif perlu didasari dengan 5 sikap positif, meliputi: *pertama*, keterbukaan artinya sikap mau menerima masukan dan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Sikap ini ditandai dengan adanya kejujuran. *Kedua*, empati artinya merasakan apa yang orang lain rasakan dengan cara memahami persoalan dari sudut pandang orang

⁶ Ngilimun. *Komunikasi Interpersonal*, Cetakan I.

lain. *Ketiga*, sikap mendukung artinya mendukung terselenggaranya interaksi yang terbuka. *Keempat*, sikap positif artinya komunikator harus memiliki pemikiran dan perasaan yang positif. Tidak menyimpan kecurigaan kepada lawan bicara. Hal ini dapat memberikan energi yang positif bagi orang di sekelilingnya. *Kelima*, kesetaraan artinya sebuah pengakuan bahwa kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi memiliki kepentingan yang sama dan kedudukan mereka sangat berharga dan bernilai. Sikap-sikap yang demikian dapat dijadikan cara untuk memotivasi orang lain.

Kata Motivasi berasal dari kata *move* yang berarti bergerak. Sedangkan menurut Irianto, motivasi adalah suatu dorongan dari seseorang atau kelompok untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu.⁷ Jadi, motivasi kerja adalah dorongan seseorang atau kelompok kerja untuk bisa melakukan pekerjaannya ataupun tidak melakukannya.

Motivasi merupakan proses yang menjelaskan kekuatan, arah, serta ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan adanya motivasi membuat seseorang dapat terdorong untuk lebih semangat dalam menjalankan pekerjaan ataupun kegiatan yang dilakukan. Menurut Maslow hanya kebutuhan yang tidak terpenuhi yang dapat menjadi sumber motivasi. Dengan adanya kebutuhan yang belum terpenuhi dapat menciptakan ketegangan dalam diri seseorang dan ketegangan tersebut dapat menjadi dorongan seseorang untuk bisa bergerak.⁸

Kebutuhan manusia bukan hanya berupa material saja, melainkan juga berupa kebutuhan psikologis. Kepuasan atas pemenuhan kebutuhan manusia tidak ada batasnya dan tidak ada titik jenuhnya. Dalam hal ini tidak ada teknik motivasi yang paling efektif untuk bisa memuaskan seseorang.

Menurut Herzberg, dalam teorinya hygiene dan motivator mengemukakan bahwa faktor yang menimbulkan kepuasan kerja individu berbeda dengan faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Faktor tersebut adalah faktor hygiene dan motivator. Faktor hygiene meliputi: kebijaksanaan instansi atau lembaga dan prosedur administrasinya, teknik pengawasan, gaya kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, hubungan antarpribadi, gaji yang diberikan,

⁷ Anastasia Yovita Dica, 'Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Divisi Marketing PT Jakarta Aquarium Indonesia', *Comunication Studies*, 6 (1), 87–97.

⁸ Tri Andjarwati and others, 'Motivasi Dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow , Teori Dua Faktor Herzberg , Teori X Y Mc Gregor , Dan Teori Motivasi', 1.1 (2015).

kedudukan, serta kesehatan dan keselamatan kerja. Sedangkan faktor motivator meliputi: pengakuan, pengakuan terhadap prestasi, tanggung jawab yang lebih besar, jenjang karir, pengembangan diri, serta tingkat keminatan terhadap pekerjaan. Mengenai faktor hygiene (ketidakpuasan) perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Hal ini bertujuan untuk menunjang keberhasilan instansi atau Lembaga untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan sumber daya manusianya yang terlibat di dalamnya.

Keberadaan motivasi dalam kerja sangatlah diperlukan. Hal ini karena motivasi menjadi elemen penting untuk memperbaiki produktivitas kerja. Dengan adanya motivasi dapat menggerakkan pekerja untuk menerapkannya dalam sikap atau usahanya. Sehingga, dalam dunia kerja jika motivasi mempengaruhi sikap atau usaha kerja maka akan meningkatkan produktivitas kerja dan tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Motivasi dapat muncul dari dalam ataupun luar diri seseorang.

Melihat dari keluhan tentor yang bernama Sagita Salasa Putri yang menjadi salah satu mahasiswa dan juga tentor di Bimbel Widi Kudus bahwa dia sering mengalami kebingungan dalam mengatur jadwal antara kuliah dengan jadwal ngelesinya. Sering mengalami bentrok jadwal antara jadwal kuliah dengan jadwal bimbel. Selain itu, saat ada perubahan jadwal baik jadwal kuliah ataupun jadwal di bimbel dia sering mengalami tekanan. Belum lagi jika ada tugas kuliah ataupun tugas siswa yang dilimpahkan kepada guru lesnya. Terkadang dia merasa ingin menyerah untuk ngelesi dan sering berangkat terlambat saat ada perubahan jadwal baik yang kuliah ataupun yang dari bimbel.

Permasalahan lainnya saat siswa banyak tugas sekolah, di tempat les waktunya hanya untuk mengerjakan tugasnya saja. Ada juga siswa yang berangkat les hanya karena ada tugas sekolah. Kalau tidak ada tugas sekolah anak tidak berangkat les. Hal ini menjadi kendala juga jika siswa dalam satu kelasnya terdiri dari 3-8 siswa yang berbeda-beda soalnya. Selain itu, banyaknya tuntutan dari orang tua siswa menjadi beban tambahan bagi para tentor di Bimbel Widi Kudus. Melihat permasalahan yang demikian, banyak tentor yang bekerja di Bimbel Widi bertahan hingga bertahun-tahun bahkan ada yang sudah 7 tahun bekerja di Bimbel. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai alasan mereka bisa bertahan di Bimbel Widi dan mengenai keterlibatan pimpinan dalam menjadikan para tentornya bisa bertahan untuk bekerja di Bimbel Widi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan lembaga dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tantor di Bimbel Widi Kudus”.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan yang ada. Dengan mengambil fokus penelitian peran komunikasi interpersonal pimpinan lembaga yang membantu meningkatkan motivasi kerja di Bimbel Widi Kudus. Serta menggunakan tutor (pengajar) sebagai objek penelitian.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan Bimbel Widi Kudus?
2. Bagaimana peran komunikasi interpersonal pemimpin di Bimbel Widi Kudus?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal pimpinan?
4. Bagaimana hasil dari komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja tutor di Bimbel Widi Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan tujuan menemukan teori yang berkaitan dengan ilmu komunikasi terutama komunikasi interpersonal untuk mengungkap hal-hal sebagai berikut:

1. Mengungkap bagaimana peran komunikasi interpersonal pemimpin dalam meningkatkan motivasi kerja di Bimbel Widi Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memiliki beberapa manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis
Menambah wawasan bagi mahasiswa komunikasi penyiaran Islam mengenai komunikasi interpersonal yang digunakan pimpinan.
2. Manfaat Praktis
Untuk memecahkan masalah peningkatan motivasi kerja dengan penyelesaian masalah menggunakan komunikasi interpersonal.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian proposal dimaksudkan untuk memberikan gambaran dari masing-masing bagian atau yang saling berkaitan, sehingga akhirnya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Adapun sistematika penelitiannya sebagai berikut:

a. Bagian Awal

Berisi halaman sampul halaman luar dan dalam, lembar pengesahan proposal, dan daftar isi.

b. Bagian Isi

Bab ini berisikan gambaran secara garis besar yang terdiri dari tiga bab. Mulai dari bab satu sampai bab tiga memiliki hubungan yang saling berkaitan. Ketiga bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian awal ini berupa pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berupa kerangka teori yang terdiri dari teori-teori yang berkaitan dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir. Teori yang berkaitan dengan judul terdiri dari pengertian, karakteristik, fungsi, bentuk-bentuk, peran komunikasi interpersonal, pengertian motivasi dan kerja, teori motivasi Maslow, Herzberg. Pandemi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Bab ini peneliti menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi penelitian, dan analisis data tentang komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja para tentor. Dengan demikian peneliti dapat menemukan hasil dan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dari keseluruhan isi dalam penelitian yang dilakukan. Pada bab ini juga berisi tentang saran-saran yang ditawarkan oleh peneliti untuk

menyelesaikan masalah penelitian yang bisa dijadikan pembaca sebagai bahan pertimbangan dalam membacanya.

- c. Bagian akhir
Berisi daftar pustaka dan lampiran.

