

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah.

Pada sejarah panjang kehidupan manusia, sadar atau tidak disadari komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam setiap aktivitasnya dari generasi ke generasi. Komunikasi menjadi prasyarat, sebab tanpa komunikasi interaksi antar manusia secara individu, kelompok dan organisasi tidak mungkin dapat terlaksana. Menurut Steven Covey dalam Prijosaksono (2007:23), Komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam hidup kita. Kita menghabiskan sebagian besar jam disaat kita sadar dan bangun untuk komunikasi. Sama halnya pernafasan, komunikasi kita anggap sebagai hal yang otomatis terjadi begitu saja, sehingga kita tidak memiliki kesadaran untuk melakukannya dengan efektif. Selanjutnya Saudia (2003: 1), mengatakan komunikasi merupakan suatu proses yang berkembang, yaitu dari sifat impersonal menjadi interpersonal. Artinya, adanya peningkatan hubungan diantara pelaku komunikasi. Seringkali pertemuan interpersonal diawali dengan pembicaraan pada masalah-masalah yang bersifat umum, seperti umur, tempat tinggal, pendidikan, asal daerah dan sebagainya, yang pada akhirnya pembicaraan itu berkembang pada masalah yang bersifat spesifik, seperti kebiasaan dan kesukaan, situasi tersebut memungkinkan adanya komunikasi interpersonal.

Manusia dalam kehidupan sosialnya, menggunakan berbagai macam komunikasi sesuai dengan kultur maupun kepentingan masing – masing. Morissan

(2010: 20) mengidentifikasi beberapa bentuk komunikasi antara lain, 1) Komunikasi Intrapersonal, 2) Komunikasi Interpersonal, 3) Komunikasi Kelompok, 4) Komunikasi Organisasi, 5) Komunikasi Massa. Selanjutnya, Tubbs (2005: 15-16) menjelaskan komunikasi insani atau komunikasi antar manusia muncul dalam beberapa tipe situasi yang berbeda seperti, (1) komunikasi dua orang, (2) wawancara, (3) komunikasi kelompok kecil (4) komunikasi publik (5) komunikasi organisasional (6) komunikasi massa. Dari berbagai bentuk komunikasi tersebut di atas, yang bersifat diadik, langsung (tatap muka) dan merupakan tipe komunikasi interpersonal adalah (1) komunikasi dua orang, (2) wawancara (3) komunikasi kelompok kecil. Tipe komunikasi dibahas dalam penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal, yakni bagaimana cara, strategi pimpinan mengimplementasikannya dengan benar didalam organisasinya sehingga semua pekerjaan disegala lini berjalan dengan baik dan kinerja setiap saat penuh dengan tanggungjawab.

Komunikasi antar pribadi merupakan dasar dari kebanyakan pergaulan dalam organisasi. Efektivitas komunikasi sangat besar sumbangannya kepada kelancaran berfungsinya organisasi. Pengertian Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi individu yang memiliki keterikatan atau hubungan. Pace (2006 : 202) mengatakan bahwa hubungan antar pesona adalah hubungan yang paling intim yang kita miliki dengan orang-orang lain, dalam tingkat pribadi, antar teman, sesama sebaya. Demikian juga Rakhmat, (2005:19) mengatakan, Komunikasi Interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang atau lebih yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas, dan berbeda-beda. Sopiah (2008 : 147), mengatakan, komunikasi antar pribadi adalah pertukaran informasi yang terjadi antara dua orang. Ketika komunikasi antar pribadi berlangsung, setiap orang memiliki

cara tersendiri dalam berhubungan dengan orang lain. Komunikasi antar pribadi akan efektif jika setiap individu yang berkomunikasi mengetahui informasi secara jelas dan lengkap. Selain itu Komunikasi Interpersonal juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling tukar informasi, pikiran, gagasan dan sebagainya yang pada akhirnya dapat memperoleh pengetahuan dan meningkatkan kinerja.

Dari beberapa fakta dan pendapat di atas yang menjadi fenomena pada penelitian ini adalah bahwa, demikian pentingnya komunikasi interpersonal dalam kehidupan orang per orang maupun organisasi, tetapi tidak demikian halnya pada kenyataan. Suranto, (2011: 1) mengatakan, komunikasi interpersonal seringkali dianggap sebagai urusan kecil, karena selalu dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Karena komunikasi interpersonal dianggap sebagai hal kecil, orang sering menyepelekan dan melalaikannya, akibatnya hal kecil itu dapat menyebabkan jatuhnya citra diri dan reputasi seseorang. Pada hakekatnya, Komunikasi Interpersonal menjadi urat nadi untuk denyut kehidupan sekaligus merupakan kekuatan utama dalam membentuk pengertian dan pemahaman diantara orang-orang. Komunikasi interpersonal dapat membina percakapan, koordinasi dan kerjasama orang-orang agar produktif, dinamis dan inovatif sekaligus menghubungkan tujuan-tujuan organisasi dengan tingkat partisipasi anggota dan dinamika kemajuan organisasi dan masyarakat.

Pimpinan Perguruan Tinggi Rektor, Ketua, maupun Direktur, harus mempunyai komitmen, tidak boleh terombang – ambing oleh derasnya pesan-pesan komunikasi, yang dapat mengakibatkan dirinya dan cara kerjanya tidak lagi produktif. Seorang Pimpinan dituntut memiliki kepercayaan diri, bersikap bijaksana

dan mampu menjadi pendengar yang baik serta tegas bertindak atas semua pesan komunikasi secara tepat. Pimpinan harus memiliki keterampilan mengolah semua informasi untuk kemudian tampil bicara secara efektif dengan siapa ia berkomunikasi secara interpersonal. Menurut Suranto (2007), bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dapat dikatakan berhasil apabila penransperan dan pemahaman makna dari satu orang ke orang lain. Suatu gagasan, betapapun baiknya tidak akan berguna sebelum diteruskan dan dipahami orang lain.

Keterampilan berkomunikasi interpersonal yang efektif sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi, setiap lapisan diorganisasi harus saling berinteraksi, tegur sapa, sehingga akan terbangun hubungan yang harmonis, situasi yang nyaman dalam bekerja dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja yang baik. Sebaliknya apabila hal itu tidak terjadi, maka tujuan organisasi akan terjebak dalam individualitas dan egoisme pribadi. Martin, (2010) mengatakan ; Kemampuan berkomunikasi Interpersonal yang efektif sangat penting untuk membangun interaksi sosial serta memelihara hubungan yang harmonis disemua lini. Yukl dalam Rohmat (2010 : 84) mengkategorikan tiga keahlian pemimpin yaitu, keahlian teknik, keahlian interpersonal dan keahlian konseptual. Salah satu dari ketiga keahlian tersebut yaitu keahlian interpersonal dijelaskan merupakan pengetahuan tentang perilaku manusia dan proses-proses interpersonal seperti, kemampuan untuk mengerti perasaan, sikap, motivasi, empati, sensitifitas sosial. Kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif yaitu fasih berbicara, meyakinkan, dan kemampuan untuk mengefektivitaskan serta mengadakan hubungan kooperatif. Selanjutnya Hutt (2005), juga menegaskan, bahwa kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat kuat akan menjadi sangat

penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan dalam kepemimpinan organisasi. Rendahnya keterampilan berkomunikasi, dapat menggagalkan dan merusak hubungan, mempengaruhi produktivitas, kepuasan kerja, moral, kepercayaan, rasa hormat, percaya diri dan bahkan mempengaruhi kesehatan fisik. Dalam setiap organisasi, keberhasilan mencapai tujuan sangat bergantung pada kemampuan pimpinan berkomunikasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat berperan untuk meningkatkan komitmen bawahan, dan meningkatkan komitmen organisasi.

Gibson (1997:263) mengatakan “ kepemimpinan adalah suatu usaha untuk mempengaruhi orang antar perorangan (*interpersonal*) , lewat proses komunikasi, untuk mencapai sesuatu atau beberapa tujuan”. Defenisi ini berarti bahwa kepemimpinan, mencakup penggunaan pengaruh kepada semua hubungan antar perorangan, defenisi ini juga menekankan pentingnya komunikasi untuk membangun efektivitas dan keberhasilan organisasi yang dipimpinnya.

Keberhasilan seorang pemimpin, dalam mengelola organisasi sangat berhubungan dengan bagaimana kemampuannya berkomunikasi. Membangun jalinan komunikasi yang efektif dan berkesinambungan antara pimpinan dan bawahannya akan menjadikan organisasi tersebut mencapai tujuan yang dicita-citakannya. Kemampuan komunikasi interpersonal dari seorang pimpinan merupakan bagian dari pengembangan sumberdaya manusia anggota organisasi. Dengan pendekatan tersebut diharapkan para orang yang dipimpinnya akan mampu mengembangkan kemampuannya dalam berkomunikasi interpersonal, akan mampu meningkatkan suasana kerja yang nyaman dan pada gilirannya mampu meningkatkan kinerjanya.

Sebagai seorang pemimpin, berkomunikasi secara efektif tidak hanya diperlukan, tetapi sangat diharapkan bagi orang lain dan anggota organisasi. Namun banyak pemimpin mengabaikannya, sehingga hubungannya kurang baik dengan para bawahannya ditambah dengan gaya manajemen yang ketinggalan jaman, ketidakmampuan bekerja dengan orang lain akan mempengaruhi terhadap tujuan organisasi. Pemimpin yang besar secara konsisten berupaya untuk memperkuat kompetensi interpersonal komunikasi mereka dengan membangun dan memelihara hubungan yang terbuka, mendukung dan kolaboratif dengan orang lain dalam organisasi.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa seorang pemimpin mutlak memiliki keterampilan komunikasi interpersonal, dengan memiliki keterampilan tersebut, pimpinan akan mengerti keinginan dari bawahannya, dan mengenal perilaku mereka, tidak hanya duduk diruangan yang representatif dan memberi perintah semata, akan ada menggunakan waktunya berkomunikasi dengan anggota organisasi. Dengan situasi seperti itu semua anggota organisasi akan memberi respek yang tinggi dan menyenangkan pimpinannya, mereka akan mencintai pekerjaannya, serta memiliki kepuasan bekerja tanpa ada tekanan, tanpa dimata-matai dalam bekerja, akan ada integritas dan kejujuran dalam bekerja, pada gilirannya akan meningkatkan kinerja, target dan tujuan organisasi akan tercapai bahkan melebihi dari yang direncanakan.

Idealnya, Faktor yang sangat menentukan pada perguruan tinggi untuk memiliki *output* dan *out-comes* yang berkualitas adalah leadership dan manajemen yang diterapkan dan memiliki prinsip manajemen perubahan dan komunikasi yang efektif, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Abbas (2009:109)

mengemukakan prinsip dasar leadership dan manajemen berupa ; *basic values, key ideas, essential skill, self awareness dan self regulation*. Lebih lanjut dikatakan ada beberapa skill yang harus dimiliki seorang yang memimpin perguruan tinggi antara lain, *awarenes* (kesadaran diri), *attempting* (berusaha), *shaping* (membentuk), *tuning* (berubah) dan *mastery* (menguasai). Robert Kalz dalam Sunarto (2004:5) mengidentifikasi tiga keterampilan yang mutlak dimiliki pimpinan antara lain, Keterampilan Teknis, Keterampilan manusiawi dan Keterampilan Konseptual. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa pimpinan perguruan tinggi harus seorang cerdas memahami prinsip-prinsip *leadership* dan manajemen serta memiliki skill yang dapat diterapkan sehingga perguruan tinggi yang dipimpinnya dapat maju pesat, dilihat dari sisi kuantitas maupun kualitas.

Komunikasi sangat vital bagi pimpinan untuk menjalankan roda organisasinya, sebab apabila komunikasinya tidak baik maka akan sulit bagi seorang pemimpin untuk mengetahui kemampuan kerja dan kinerja, serta perilaku organisasi yang dipimpinnya. Sunarto (2004:192), mengatakan, Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu dibawah standar. Untuk mengimplementasikan Komunikasi Interpersonal pimpinan Perguruan Tinggi mutlak memiliki leadership dan manajemen yang baik, kalau tidak demikian, akan berakibat fatal, akan mengalami hambatan untuk menghasilkan sumberdaya manusia yang bermutu, dan akhirnya perguruan tinggi tersebut akan tutup. Abbas (2009 : 30); mengemukakan bahwa, sebagian lulusan perguruan tinggi belum mampu bersaing secara maksimal dengan lulusan perguruan tinggi luar negeri. Kualitas lulusan perguruan tinggi sangat

ditentukan oleh leadership dan manajemen yang diterapkan pada sebuah perguruan tinggi.

Kalau ditelusuri dengan seksama, kenyataan menunjukkan, bahwa masih banyak perguruan tinggi yang dikelola swasta (PTS), di lingkungan Kopertis Wilayah – I, Sumatera Utara dan Aceh, belum memiliki *leadership* dan manajemen yang baik. Hal itu baru dilihat dari sisi kepemimpinan dan manajemen, belum lagi dari sisi yang lain, seperti, infra struktur, lokasi kampus, lingkungan dan Kurikulum, proses belajar mengajar dan fasilitas penunjang lainnya. Zainuddin (2010) menjelaskan, baru sekitar 35 persen PTS di Sumut dan NAD yang berkualitas bagus, selebihnya berada diposisi sedang dan buruk. Lebih lanjut disebutkan, ukuran bagus tidaknya sebuah PTS dapat dilihat dari tiga faktor, yang pertama dan paling penting adalah manajemen Perguruan tinggi swasta, kemudian pimpinannya (Rektor, Ketua, Direktur), masih ada Rektor di sebuah Perguruan tinggi swasta yang hanya lulusan Strata satu (S-1). Selain melanggar peraturan, hal itu menjadi indikasi buruknya kualitas Perguruan tinggi swasta tersebut, dan yang terakhir adalah Dosennya, setidaknya sudah memiliki ijazah pascasarjana (S2). Para dosen juga harus memiliki jabatan fungsional sebagai dosen, bukan asal orang yang bisa mengajar mahasiswa. (<http://edukasi.kompas.com>, 9 Agustus 2010). Indikator yang lain sebagai ukuran Perguruan tinggi swasta yang baik dan bermutu adalah, kurikulum dan proses belajar mengajar, penggunaan fasilitas seperti ruangan belajar yang layak, perpustakaan dan buku-buku dan referensi yang representatif, laboratorium yang layak.

Menurut Direktori Perguruan Tinggi Swasta Sumatera Utara – Aceh (2011) , ada sebanyak 336 perguruan tinggi, yang terdiri dari Universitas, Sekolah Tinggi, dan



Akademi, dari jumlah tersebut hanya 35 persen yang berkualitas bagus sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan. Salah satu diantaranya adalah perguruan Tinggi Cendana Medan yang dikelola dengan baik dilihat dari sisi kepemimpinan, manajemen dan komunikasi Interpersonal. Dari kenyataan dan fakta tersebut yang menjadi pertanyaan dan masalah adalah, nilai atau makna apa yang terdapat dibalik fakta tersebut? , dan adakah kebenaran dibalik keteraturan itu? Sehingga Perguruan Tinggi Cendana dapat dikategorikan sebagai Perguruan Tinggi Swasta yang baik?. Untuk mengetahui kondisi tersebut, perlu dilakukan penelusuran lebih lanjut yang mengacu kepada kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal.

Hasil *Grand Research* dipaparkan bahwa, Perguruan Tinggi Cendana mengelola sebuah akademi yaitu, Akademi Sekretaris Manajemen Cendana (ASM Cendana), adalah Perguruan Tinggi Swasta dibawah Koordinasi Kopertis Wilayah-I Aceh-Sumut, Akademi ini dipimpin oleh seorang Direktur. Kegiatan di Akademi ini dimulai pukul, 17.30 dan selesai pada pukul, 21.00. Penataan secara fisik, mulai dari halaman parkir sampai keruang kuliah sangat bagus, dan didisain dengan menarik, didukung fasilitas yang memadai. Suasana yang nyaman sangat terasa, ketika ada sapaan yang santun diantara para mahasiswa, antara dosen dan karyawan, dan antara atasan dengan bawahan, bahkan satpam memiliki sifat yang sangat bersahabat dan hormat, setiap kita memasuki kawasan Akademi ini. Ada keakraban, keramah-tamahan, keterbukaan, empaty, kebersamaan yang disuguhkan pada lembaga ini. Semua kegiatan, terlihat teratur, lancar, dan tertib, disiplin, mulai dari kehadiran mahasiswa, dosen harus tepat waktu, metode pembelajaran yang bervariasi, didukung dengan media pembelajaran yang memadai.

Komitmen sosio emosional di Perguruan Tinggi Cendana terbangun karena Direktur sebagai pimpinan memiliki “teropong sosial”, memiliki kompetensi untuk memahami civitas akademika, kemauan untuk maju, orientasi pelayanan, menghargai keragaman, memiliki kesadaran politik, persuasif, mampu berkomunikasi baik secara interpersonal maupun impersonal, memiliki kemampuan dalam manajemen konflik, terbuka pada perubahan, kolaborasi dan kooperatif serta keampunan tim yang solid. Kondisi ini membangun sikap yang bertanggungjawab di semua lini dan posisi di Perguruan Tinggi Cendana, yang pada akhirnya menghasilkan performa dan kinerja yang baik.

Selain keadaan diatas Perguruan Tinggi Cendana juga memiliki kekhasan tersendiri dalam mengelola perguruan ini berbeda dengan perguruan tinggi yang sejenis. Nugroho (Direktur Perguruan Tinggi Cendana), mengatakan dengan yakin, Cendana adalah perguruan tinggi yang pertama dan paling unik di luar pulau Jawa khususnya kota Medan, karena kita memadukan sistim metode yaitu sistim metode seminar, *training*, dan *workshop*. Kami menetapkan 4 dasar sebagai pilar yang akan menjadikan lulusan perguruan tinggi Cendana siap berkompetisi di lapangan dalam era globalisasi ini. Pilar yang pertama adalah *IQ (Intelligence Quotient)*, jadi *IQ* dari para mahasiswa akan diasah, yang kedua adalah faktor yang sangat menentukan keberhasilan mereka yaitu *EQ (Emotional Quotient)*, lalu kemudian ditambah dengan *SQ (Spritual Quotient)* yang akan menjadikan mahasiswa bukan hanya sukses tetapi mereka akan mencapai kebahagiaan didalam kehidupan mereka dikelak kemudian hari. Berikutnya adalah *FQ (Financial Quotient)*. Bila anda adalah seorang mahasiswa, kami siap membantu anda mewujudkan impian anda menjadi kenyataan.

Latar belakang tersebut menggugah keingin-tahuan yang besar untuk dilakukan penelitian. Apa yang menjadi pemacu Civitas akademika sehingga memiliki *awareness* yang sangat signifikan, disisi lain, Perguruan Tinggi Cendana adalah salah satu akademi yang terbaik dibanding dengan akademi yang sejenis di Lingkungan Kopertis wilayah – I NAD dan Sumatera Utara.

## **B. Fokus Penelitian**

Keberhasilan sebuah organisasi dipastikan terletak pada pemimpinya (*Leadership*), bagaimana gaya dan strategi yang digunakan, sehingga dapat memberi motivasi dan spirit yang tinggi pada semua anggota organisasi untuk bertanggung jawab dan memiliki performa yang tinggi pada pekerjaan masing-masing. Salah satu faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan dalam organisasi adalah komunikasi interpersonal seorang pimpinan disegala lini organisasi yang dipimpinya, tanpa diskriminasi, apakah sebagai pimpinan menengah atau pimpinan bawah, pekerja *unskill* dan pekerja yang terampil semua dinilai sama dalam memajukan organisasi. Seorang pimpinan harus mampu membumi (*Down to Earth*), turun kebawah, dan mau berkeliling mengunjungi, *Management By Wandering Around* (MBWA), menyapa semua anggota organisasi dengan komunikasi interpersonal, sehingga setiap anggota organisasi diposisi manapun, akan merasa dihormati, merasa dihargai, maka terbangunlah sebuah nurani merasa memiliki terhadap organisasi (*Self of Belonging*). Roslan dkk (2009 : 9) mengatakan, kepelbagaian kemahiran komunikasi melibatkan pemimpin pengurusan atasan dan kakitangan bawahan perlu memahami kepelbagaian kemahiran komunikasi termasuk penggunaan komunikasi formal dan tidak formal, komunikasi intrapersonal dan

interpersonal, serta media dan komunikasi teknologi maklumat. Selain itu, pemimpin atasan perlu memahami kepelbagaian kemahiran komunikasi termasuk komunikasi secara atas kebawah (*Downward communication*), komunikasi bawah keatas (*upward communication*), komunikasi mendatar (*horizontal communication*)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini difokuskan kepada masalah Implementasi Komunikasi Interpersonal pimpinan di Perguruan Tinggi Cendana Medan. Diduga faktor-faktor yang mungkin berhubungan dengan Komunikasi Interpersonal Pimpinan di Perguruan Tinggi Cendana Medan, seperti perspektif DeVito dalam Fajar (2009 : 84) sebagai berikut ; 1. Keterbukaan (*Openness*), 2. Perilaku Suportif (*Supportiveness*), 3. Perilaku Positif (*Positiveness*) 4. Empati (*Empathy*), 5. Kesamaan (*Equality*)

### **C. Pertanyaan Penelitian.**

Bertolak dari latar belakang masalah dan fokus penelitian diatas, maka masalah penelitian ini dititik beratkan pada :

1. Bagaimana Pimpinan dalam konteks kepemimpinannya mengimplementasikan Keterbukaan (*Openness*) di Perguruan Tinggi Cendana?
2. Bagaimana Pimpinan Mengimplementasikan Perilaku Suportif (*Supportiveness*) dalam kepemimpinannya di Perguruan Tinggi Cendana?
3. Bagaimana Pimpinan mengimplementasikan Perilaku Positif (*Positiveness*) dalam kepemimpinannya ?
4. Bagaimana Pimpinan mengimplementasikan Empati (*Empaty*) dalam kepemimpinannya di Perguruan Tinggi Cendana?
5. Bagaimana Pimpinan mengimplementasikan Kesamaan (*Equality*) dalam kepemimpinannya di Perguruan Tinggi Cendana.

#### **D. Tujuan Penelitian.**

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Komunikasi Interpersonal pimpinan di Perguruan Tinggi Cendana Medan, yang meliputi :

1. Keterbukaan Pimpinan Perguruan Tinggi Cendana Medan terhadap Civitas Akademika
2. Perilaku Suportif Pimpinan Perguruan Tinggi Cendana Medan terhadap Civitas Akademika
3. Perilaku Positif Pimpinan Perguruan Tinggi Cendana Medan terhadap Civitas Akademika.
4. Empati Pimpinan Perguruan Tinggi Cendana Medan terhadap Civitas Akademika.
5. Kesamaan Pimpinan Perguruan Tinggi Cendana Medan terhadap Civitas Akademika.

#### **E. Manfaat penelitian.**

1. Manfaat Teoritis.
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kepemimpinan, khususnya strategi kepemimpinan Direktur perguruan tinggi dibidang komunikasi interpersonal.
  - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi minimal bagi pembahasan lebih lanjut tentang Komunikasi Interpersonal.
  - c. Sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu pendidikan, khususnya Ilmu Administrasi Pendidikan.
2. Manfaat Praktis.
  - a. Bagi Perguruan tinggi Cendana sebagai informasi dan bahan masukan

meningkatkan komunikasi interpersonal pada semua lini civitas akademika

- b. Bagi pimpinan perguruan tinggi Cendana sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan dan pengambilan keputusan untuk menjaga suasana komunikasi intrpersonal yang efektif.
- c. Bagi peneliti, sebagai bahan bandingan untuk penelitian yang relevan di kemudian hari.

#### **F. Batasan Istilah**

1. Implementasi, dalam artian yang sederhana adalah pelaksanaan atau penerapan. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah penerapan komunikasi interpersonal oleh Direktur dengan berbagai ciri-cirinya di Perguruan Tinggi Cendana Medan
2. Komunikasi adalah, suatu aksi perpindahan informasi antar individu melalui sistim simbol yang umum dan disampaikan dalam sebuah pesan verbal. Suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan.
3. Komunikasi Interpersonal, adalah komunikasi antar pribadi yang dilakukan dua orang atau lebih, dilakukan secara tatap muka, berlangsung secara spontan, maupun terencana.
4. Direktur, adalah pimpinan perguruan tinggi setingkat akademi.
5. Kepemimpinan (*Leadership*) , adalah proses mempengaruhi orang lain untuk mengikuti atau melakukan usaha pencapaian tujuan bersama, kepemimpinan melahirkan visi dan strategi.
6. Manajemen, melaksanakan dan mengelola, seni menyelesaikan pekerjaan

dengan melalui orang lain. Defenisi berarti, bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen, melahirkan perencanaan dan anggaran (budget)

1. Gaya Kepemimpinan, adalah cara atau teknik seseorang dalam menjalankan suatu kepemimpinan, dan berusaha untuk mempengaruhi perilaku orang – orang yang dipimpinnya. Gaya kepemimpinan juga menyangkut kemampuan dalam memimpin.
8. Komunikasi Verbal, simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Contohnya, bahasa dapat juga dianggap sebagai sistim kode verbal. Bahasa dapat didefenisikan sebagai seperangkat simbol yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.
9. Komunikasi nonverbal, adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal, seperti menggunakan gerakan tubuh, kedipan mata, gerakan tangan, dan gerkan bagian tubuh lainnya. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi diluar kata – kata terucap dan tertulis.
10. Kinerja, diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.
11. Empati, diartikan mampu memahami perasaan orang lain.
12. Keterbukaan, adalah sikap dapat menerima pendapat orang lain.
13. Interpersonal, antarpribadi.
14. Sikap mendukung, masing-masing pihak yang berkomunikasi saling mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka
15. Sikap positif, memiliki perasaan dan pikiran positif dalam berkomunikasi.

16. Kesetaraan, berarti pengakuan memiliki kepentingan, sama-sama bernilai, berharga dan saling memerlukan.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY