

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan elemen esensial dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas sehari-hari. Selama proses interaksi sosial berlangsung, komunikasi senantiasa hadir, baik dalam bentuk verbal (lisan) maupun nonverbal (isyarat, ekspresi, dan simbol). Dalam konteks pendidikan, komunikasi dikenal dengan istilah *komunikasi instruksional*, yaitu komunikasi yang berfungsi untuk menciptakan situasi pembelajaran yang kondusif guna meningkatkan kemampuan berpikir peserta didik.

Sebagai makhluk sosial, manusia hidup berdampingan dalam kelompok serta saling bergantung satu sama lain. Dalam dinamika kehidupan sosial tersebut, interaksi dan komunikasi menjadi hal yang tak terelakkan. Komunikasi memegang peranan penting dalam memfasilitasi hubungan antarmanusia, sehingga maksud dan tujuan individu dapat dipahami dan tercapai dengan lebih efektif.

Menurut Ety (2013), manusia memiliki dua jenis kepentingan utama, yaitu kepentingan pribadi dan kepentingan bersama. Untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar seperti ekonomi, biologis, dan sosial, manusia tidak dapat hidup secara mandiri. Diperlukan kerja sama dan hubungan sosial yang saling melengkapi agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi. Oleh karena itu, interaksi dan komunikasi menjadi kunci dalam menjalin hubungan yang harmonis di tengah masyarakat. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi serta penyampaian makna antara dua individu atau lebih dalam kelompok kecil, yang berlangsung melalui berbagai efek dan disertai umpan balik.

Menurut Deddy Mulyana (2003), komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang berlangsung secara langsung antara dua orang atau lebih dalam menyampaikan pesan tertentu, di mana para pelaku komunikasi tersebut dapat merespons satu sama lain, baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal. Sementara itu, Devito dalam Effendy (2003) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman pesan oleh seorang individu dan penerimaan pesan oleh individu lain atau kelompok kecil, yang memberikan peluang terjadinya umpan balik secara langsung serta membawa berbagai dampak.

Dari kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pertukaran pesan antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk saling memahami isi pesan yang disampaikan. Proses ini tidak hanya melibatkan penyampaian pesan, tetapi juga memungkinkan terjadinya respons atau umpan balik dari komunikan kepada komunikator.

Komunikasi pada dasarnya adalah suatu tindakan atau proses yang melibatkan pengiriman dan penerimaan lambang-lambang yang memiliki makna. Komunikasi menjadi dasar utama dalam terbentuknya interaksi sosial, di mana individu saling membantu, memberi dan menerima, serta membangun ketergantungan satu sama lain. Melalui komunikasi yang efektif, dapat tercipta pemahaman yang selaras antara pihak-pihak yang terlibat. Sebagaimana dijelaskan oleh Effendy (2003), komunikasi merupakan proses penyampaian lambang atau bahasa dari komunikator kepada komunikan, meskipun terkadang komunikasi dapat terganggu oleh berbagai hambatan. Tujuan utama dari komunikasi adalah memengaruhi opini, pandangan, sikap, serta perilaku penerima pesan sesuai dengan harapan pengirim pesan. Oleh karena itu, komunikasi memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam lingkungan pendidikan seperti sekolah. Komunikasi yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan keharmonisan dan efektivitas kerja, sedangkan

komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan hambatan dalam koordinasi dan pelaksanaan tugas.

Perkembangan peradaban saat ini berlangsung dengan sangat cepat dan ditandai oleh kemajuan teknologi yang semakin canggih. Kondisi tersebut menuntut setiap organisasi untuk meningkatkan kinerjanya agar mampu bersaing secara mandiri dan memenangkan kompetisi yang ada. Dalam konteks institusi pendidikan, efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan sekolah menjadi salah satu faktor penting yang diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja guru.

Komunikasi yang terjalin secara sehat dan konstruktif antarunit kerja di sekolah diyakini mampu mendukung peningkatan profesionalisme guru. Melalui komunikasi yang terbuka dan dilandasi rasa saling pengertian, akan tercipta suasana kerja yang harmonis, di mana guru merasa dihargai, akrab satu sama lain, serta memiliki ruang untuk berdiskusi dan bertukar pikiran. Selain aspek material seperti gaji dan penghargaan, guru sebagai individu juga memiliki kebutuhan akan interaksi sosial dalam lingkungan kerja. Ketika guru berada dalam lingkungan kerja yang didukung oleh rekan kerja yang bersikap ramah dan suportif, hal ini akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas hasil kerja mereka.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini pendidikan di Indonesia cukup memperhatikan dimana pendidikan di Indonesia menempati urutan bawah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh *World Population Review* pada tahun 2021 menempatkan Indonesia di urutan ke-54 dari 78 negara yang masuk dalam pemeringkatan sistem pendidikan dunia. Posisi ini mengalami peningkatan satu peringkat dibandingkan tahun 2020. Di tingkat Asia Tenggara, Indonesia berada di posisi keempat setelah Singapura, Malaysia, dan Thailand. Sementara itu, menurut survei *Programme for International Student Assessment (PISA)* tahun 2018, Indonesia menempati peringkat ke-74 secara global atau keenam dari

bawah. Pada aspek kemampuan membaca, siswa Indonesia memperoleh skor 371 dan menempati peringkat 74; dalam bidang matematika meraih skor 379 di posisi 73; sedangkan pada kemampuan sains memperoleh skor 396 dengan peringkat 71. Capaian tersebut masih tergolong memprihatinkan, sebab nilai PISA Indonesia belum pernah menyamai rata-rata yang ditetapkan oleh Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

Pendidikan menjadi salah satu upaya yang dilakukan guna mengembangkan serta meningkatkan mutu pada sumber daya manusia di era modern dengan penuh tantangan, sehingga secara dasar bahwa pendidikan menjadi fondasi utama dan sangat fundamental bagi setiap individu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan didefinisikan sebagai suatu upaya yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menciptakan suasana belajar serta proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Potensi yang dimaksud meliputi kekuatan spiritual keagamaan, kemampuan pengendalian diri, pembentukan kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan bagi kepentingan pribadi, masyarakat, bangsa, dan negara. Melalui pendidikan yang berkualitas, peserta didik dipersiapkan untuk menghadapi dinamika kehidupan yang kompleks guna mewujudkan kesejahteraan dan kebahagiaan dalam kehidupan.

Dalam konteks organisasi, komunikasi memegang peran penting karena berfungsi sebagai sarana untuk membangun saling pengertian, memperkuat koordinasi, dan menyelaraskan berbagai aktivitas atau tugas yang berbeda. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan kerja sama, bahkan berpotensi menurunkan semangat kerja dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan anggota organisasi. Oleh karena itu, sistem komunikasi terbuka perlu dikembangkan dalam lingkungan organisasi, termasuk dalam hubungan

antarpegawai. Meskipun terdapat berbagai model komunikasi dan potensi hambatannya, sistem komunikasi terbuka dinilai lebih efektif dibandingkan sistem yang bersifat tertutup.

Sebagai salah satu bentuk organisasi formal, sekolah juga tidak terlepas dari peran penting komunikasi. Kinerja organisasi sekolah akan berjalan secara optimal apabila didukung oleh sistem komunikasi yang efektif, terarah, dan terkoordinasi. Sekolah, yang memiliki peran utama sebagai penyelenggara pendidikan sekaligus sebagai lembaga pembentuk generasi penerus bangsa, sangat bergantung pada kualitas komunikasi yang diterapkan. Sistem komunikasi yang baik akan mendukung koordinasi seluruh komponen pendidikan sehingga tujuan pendidikan nasional dapat tercapai secara maksimal.

Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, diperlukan penguasaan berbagai keterampilan komunikasi, seperti kemampuan menulis, membaca, berbicara, mendengarkan, dan berpikir secara kritis. Di samping itu, komunikasi yang baik tidak hanya menjadi tanggung jawab guru, melainkan juga memerlukan partisipasi aktif dari siswa. Siswa juga dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar terjadi interaksi timbal balik yang mendukung kelancaran proses pembelajaran. Interaksi komunikasi yang harmonis antara guru dan siswa akan menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kondusif.

Suasana pembelajaran yang menyenangkan merupakan hasil dari upaya guru dalam membangun komunikasi interpersonal dengan peserta didik di dalam kelas. Siswa memerlukan motivasi dan dukungan agar mampu mengekspresikan dirinya selama proses pembelajaran. Oleh karena itu, guru dituntut untuk mampu menjalin komunikasi interpersonal secara persuasif dan efektif guna mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar. Komunikasi antarpribadi yang berlangsung dengan baik antara guru dan siswa dapat berperan dalam meningkatkan motivasi belajar siswa, mendorong keterlibatan aktif, serta membentuk kemauan untuk bekerja sama. Dengan demikian, tujuan pendidikan yang telah

direncanakan oleh sekolah dapat tercapai, salah satunya melalui pencapaian prestasi belajar siswa.

Dalam konteks pendidikan, guru memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan proses pembelajaran di sekolah. Guru merupakan komponen utama dalam sistem pendidikan karena memiliki kedekatan langsung dengan peserta didik. Peran guru tidak hanya sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai pengamat yang memahami kelebihan dan kekurangan siswa. Pengetahuan tersebut memungkinkan guru untuk merancang metode pembelajaran yang tepat sesuai dengan karakteristik peserta didik. Ketepatan dalam merancang dan menerapkan proses pembelajaran inilah yang akan menentukan keberhasilan siswa dalam mencapai tujuan pendidikan secara optimal.

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh individu dalam konteks keterampilan sosial yang berkaitan dengan aspek afektif dan emosional. Keterampilan ini berperan penting dalam membentuk pribadi anak yang baik, terutama di lingkungan sekolah. Peserta didik diharapkan mampu berkembang menjadi individu yang berakhlak mulia, santun, serta memiliki sikap saling menghargai dan menghormati. Salah satu aspek penting dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh guru adalah kemampuannya dalam memberikan motivasi kepada siswa agar tetap semangat dalam belajar. Melalui komunikasi yang baik, tujuan pembelajaran dapat dicapai dengan optimal, salah satunya melalui pencapaian prestasi siswa.

Guru perlu menjalin komunikasi interpersonal yang efektif dengan siswa guna memahami kendala atau kesulitan yang dialami dalam proses belajar. Keberhasilan pembelajaran sangat bergantung pada efektivitas komunikasi yang terjadi antara guru dan siswa selama proses pembelajaran berlangsung. Dalam hal ini, guru memiliki peran yang strategis karena senantiasa hadir mendampingi siswa. Oleh karena itu, guru dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan jelas dan mendorong

siswa untuk lebih aktif, komunikatif, dan termotivasi dalam belajar, yang pada akhirnya akan mendorong terciptanya siswa berprestasi.

Keberhasilan proses pembelajaran sangat ditentukan oleh kualitas kinerja guru. Guru yang memiliki kinerja baik akan mampu merancang rencana pembelajaran secara sistematis, melaksanakan interaksi pembelajaran yang efektif, melakukan penilaian terhadap hasil belajar peserta didik, serta menindaklanjuti hasil penilaian tersebut dengan tindakan yang tepat. Selain itu, guru yang profesional juga senantiasa mengembangkan kompetensi keguruannya, memahami wawasan kependidikan, dan menguasai materi ajar dengan baik. Semua aspek tersebut merupakan indikator penting dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh.

Berdasarkan pengamatan penulis permasalahan kinerja guru dan mutu layanan Pendidikan SMKN 1 Mundu Kabupaten Cirebon salah satunya adalah karena komunikasi interpersonal guru. Untuk mencapai Visi dan Misi. SMKN 1 Mundu Kabupaten Cirebon berupaya dalam meningkatkan kualitas dan pembinaan terhadap kinerja guru. namun tampaknya bahwa hal ini belum mencapai hasil yang optimal. Motivasi guru masih tergolong rendah terhadap kecintaan terhadap profesi guru, hal ini ditunjukkan dengan guru yang datang terlambat ke sekolah, guru hanya berada di lingkungan sekolah ketika jam mengajar, kurang komunikatifnya komunikasi yang dibangun oleh guru serta pembinaan yang dilakukan oleh sekolah yang masih rendah dan supervisi yang masih belum optimal.

Salah satu tantangan yang kerap dihadapi adalah perilaku senioritas di lingkungan sekolah. Senioritas, sebuah hierarki berdasarkan usia, merupakan fenomena yang sulit diatasi karena telah merasuki budaya sekolah dari generasi ke generasi. Realitas sosial menegaskan bahwa senioritas sulit dihentikan karena telah menjadi bagian integral dari dinamika kehidupan sekolah.

Senioritas merupakan salah satu perilaku remaja yang diwariskan secara turun-temurun dan berkembang menjadi tradisi di berbagai lembaga

pendidikan. Fenomena ini sulit dipisahkan dari kehidupan masyarakat karena dalam tatanan sosial manusia dikenal adanya perbedaan tingkatan, termasuk dalam dunia pendidikan yang membedakan antara senior dan junior. Dalam budaya Indonesia, perbedaan ini selaras dengan nilai menghormati yang lebih tua dan menyayangi yang lebih muda. Namun, sering kali perbedaan tersebut disalahgunakan oleh pihak senior untuk bertindak sewenang-wenang terhadap junior, yang bahkan dapat berujung pada kekerasan fisik maupun psikis, hingga menimbulkan korban jiwa. Walaupun berbagai upaya telah dilakukan untuk menghapus praktik senioritas di dunia pendidikan, kenyataannya masih banyak ditemukan kasus kekerasan yang dibungkus dalam tradisi ospek atau orientasi. Pandangan keliru yang menganggap bahwa seseorang belum sah menjadi mahasiswa jika belum mengalami kekerasan dalam ospek turut memperkuat eksistensi budaya ini. Oleh karena itu, penting untuk menelusuri lebih dalam faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya kekerasan dalam praktik senioritas di lingkungan pendidikan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, bahwa penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai komunikasi interpersonal guru dalam meningkatkan kinerja guru dan mutu layanan pendidikan. Maka dipilihnya sekolah SMKN 1 Mundu Kabupaten Cirebon sebagai objek penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Guru dan Mutu Layanan Pendidikan Melalui Kemampuan Komunikasi Interpersonal di SMK Negeri 1 Mundu Cirebon”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti mengidentifikasi bahwa kinerja guru dan mutu layanan pendidikan di SMKN 1 Mundu belum optimal. Dalam dugaan peneliti, hal ini disebabkan kemampuan interpersonal guru. Pada saat ini, guru sebagai pelaksana kebijakan Pendidikan harus memiliki kemampuan interpersonal dalam merespon perubahan tuntutan yang menginginkan Pendidikan yang bermutu. Dengan

kurang optimalnya layanan Pendidikan di SMKN 1 Mundu terjadi karena salah satu faktor komunikasi. Budaya senioritas dan junioritas masih ada beberapa guru yang menerapkan hal tersebut dan menghambat kinerja guru dan layanan Pendidikan di SMKN 1 Mundu.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, melihat banyaknya yang harus diteliti, maka penulis akan membatasi penelitian ini. banyak variabel yang mempengaruhi kinerja guru dan mutu Pendidikan, maka peneliti ini dibatasi pada variabel kemampuan komunikasi interpersonal guru.

### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah serta identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kemampuan interpersonal guru terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu ?
2. Bagaimana kinerja guru terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu ?
3. Seberapa besar pengaruh kemampuan interpersonal guru dan kinerja guru terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu ?

### **A. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini sebagai berikut ?

1. Mengetahui kemampuan interpersonal guru terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu.
2. Mengetahui kinerja guru terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu.
3. Mengetahui kemampuan interpersonal guru dan kinerja guru terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu ?

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademik**

Sebagai rujukan referensi dalam mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal guru untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi guru penelitian ini sumbangan pemikiran dan pertimbangan tentang kinerja guru dan layanan Pendidikan melalui kemampuan komunikasi.
- b. Bagi kepala sekolah penelitian ini sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja guru dan layanan Pendidikan
- c. Bagi sekolah penelitian ini sebagai salah satu cara untuk menggambarkan kinerja guru dan layanan pendidikan di sekolah.
- d. Bagi tenaga TU penelitian ini sebagai salah satu cara untuk menambah pengetahuan tentang kinerja guru dan layanan Pendidikan melalui kemampuan komunikasi.