

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi sebagai wadah berkumpulnya dua orang atau lebih yang memiliki kepentingan sama dengan latar belakang yang berbeda, tentu memerlukan jembatan dalam mendapatkan informasi terbaru dari setiap aktivitas untuk mencapai harapan dan tujuan yang telah disepakati dalam organisasi. Tak lain jembatan informasi tersebut didapat setiap anggota melalui komunikasi yang terjalin dengan baik sehingga organisasi mampu mencapai harapan dan tujuan bersama yang telah ditentukan. Hal ini sebagaimana menurut Bavelas dan Barret yang dikutip Gandasari, bahwa komunikasi merupakan esensi dari terorganisirnya aktivitas dan proses dasar dari semua fungsi organisasi.<sup>1</sup>

Komunikasi yang terjalin dengan baik, akan membawa informasi yang sesuai dengan kebutuhan setiap anggotanya. Namun, komunikasi juga rentan mengalami keterhambatan terutama pada pelaku komunikasinya. Kita sadari bahwa manusia tidak hanya perlu memiliki kemampuan teknis saja, tetapi juga kemampuan berkomunikasi. Menurut Rusdiana, faktor latar belakang sosial budaya (*socio-cultural situation*) dalam organisasi menjadi salah

---

<sup>1</sup> Dyah Gandasari dkk. *Dasar-dasar Komunikasi Organisasi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), 17

satu faktor yang mempengaruhi komunikasi.<sup>2</sup> Berdasarkan hasil observasi, staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang membawa latar belakang dirinya masing-masing, salah satunya perbedaan pada jenjang pendidikan terakhir yaitu tingkat S1 dan untuk beberapa staf juga terdapat yang berpendidikan akhir SMA.

Namun demikian, Afrilia dan Arifina mengemukakan bahwa seiring berjalannya proses komunikasi, perbedaan yang ada mampu dipahami ketika individu dapat menciptakan suatu hubungan interpersonal yang baik.<sup>3</sup> Hubungan interpersonal yang baik juga terjadi dengan dipengaruhi oleh beberapa hal sebagaimana disebutkan oleh Schutz yang dikutip Aesthetika bahwa:

“Hubungan interpersonal yang berkelanjutan tergantung dari seberapa baik hal tersebut berkaitan dengan tiga kebutuhan sosial manusia yaitu kebutuhan pertama adalah afeksi yaitu keinginan memberi dan memperoleh kasih sayang; kebutuhan kedua, inklusif yaitu keinginan untuk menjadi bagian dari sebuah kelompok sosial; kebutuhan ketiga kontrol yaitu kebutuhan untuk mempengaruhi orang ataupun peristiwa dalam kehidupan.”<sup>4</sup>

Hubungan interpersonal tersebut memungkinkan individu menjadikan komunikasi sebagai alat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Terlebih ketatausahaan sebagai organisasi, pada dasarnya merupakan sebuah sistem hubungan yang saling berpengaruh satu dengan yang lain. Oleh karenanya, intensitas waktu berkomunikasi

---

<sup>2</sup> Rusdiana A. *Etika Komunikasi Organisasi: Filosofi, Konsep dan Aplikasi* (Bandung: Pustaka Tresna Bhakti Bandung, 2021), 2.

<sup>3</sup> Ascharisa Mettasatya Afrilia dan Anisa Setya Arifina. *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Magelang: Penerbit Pustaka Rumah C1nta, 2020), 9.

<sup>4</sup> Nur Maghfiroh Aesthetika. *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Sidoarjo: Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 2018) hlm. 5.

lebih banyak digunakan untuk dapat memelihara keharmonisan hubungan dalam sebuah organisasi. Selanjutnya menurut Robbins dikutip Mahrawati bahwa:

“Konflik antarindividu yang mungkin paling sering dikemukakan yaitu disebabkan karena buruknya komunikasi, sebab hampir 70% dari waktu individu digunakan untuk berkomunikasi, menulis, membaca, berbicara, mendengar sehingga satu dari kekuatan yang paling menghalangi suksesnya pekerjaan sebuah kelompok adalah kelangsungan komunikasi efektif.”<sup>5</sup>

Dalam hal ini, proses komunikasi tidak hanya terletak pada sering atau jarang komunikasi dilakukan, tetapi juga pada baik dan buruknya komunikasi yang berlangsung antara komunikator dan komunikannya. Sejauh mana komunikator mampu menyampaikan pesan hingga komunikan mampu memahami dan menanggapi apa yang disampaikan komunikator. Oleh karenanya, kualitas sumber daya manusia merupakan kunci berhasilnya komunikasi.

Daryanto menyebutkan komunikasi sendiri pada dasarnya berlangsung dalam beberapa jenis diantaranya komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi dan komunikasi massa.<sup>6</sup> Diantara jenis-jenis komunikasi tersebut disebutkan menurut Siregar dan Zaki bahwa jenis komunikasi yang diyakini paling efektif digunakan dalam sebuah organisasi adalah komunikasi interpersonal (komunikasi

---

<sup>5</sup> Mahrawati. “Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Bri (Persero) Cabang Palangka Raya”, *Jurnal Al-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol 6, No. 2 (2020), 93.

<sup>6</sup> Daryanto. *Teori Komunikasi*. (Malang: Penerbit Gunung Samudera, 2014),

antarpribadi).<sup>7</sup> Sejalan dengan pendapat tersebut, hasil penelitian Inge menyebutkan:

“Komunikasi antarpribadi yang efektif akan sangat membantu individu untuk semakin akrab satu sama lain, dan mencegah pertentangan yang akan menimbulkan konflik. . . . Suatu saat komunikasi dapat memburuk dan pada saat lain dapat lebih baik. Memahami efektivitas komunikasi antarpribadi secara benar akan membuat individu merasa nyaman dalam organisasi, merasa terlibat dan memiliki kewajiban terhadap organisasi.”<sup>8</sup>

Selanjutnya, hasil penelitian Dica menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin antara atasan dengan bawahan yang berjalan secara cukup baik memiliki peran memotivasi kerja anggota organisasi.<sup>9</sup> Berdasarkan hasil penelitian-penelitian diatas menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang berjalan dengan benar akan mencegah terjadinya konflik antarindividu dalam organisasi, terutama kesalahpahaman yang dapat terjadi antara atasan dengan bawahan.

Sebuah komunikasi disebut komunikasi interpersonal menurut Afrilia dan Arifina yaitu ketika dua individu yang saling berkomunikasi berada dalam sebuah interaksi yang membentuk hubungan dan mencapai kesamaan makna serta adanya timbal balik yang prosesnya selalu berjalan dua arah (*two way flow*

---

<sup>7</sup> Mhd. Fuad Zaini Siregar dan Ahmad Zaki. *Komunikasi Organisasi Pendidikan* (Penerbit STAI JM Press, 2021), 128

<sup>8</sup> Inge Hutagalung. “Peran Komunikasi Antarpribadi pada Konflik Organisasi” *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, Vol. 1, No. 1, Mei 2018, Hal. 243-249.

<sup>9</sup> Anastasia Yovita Dica. “Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Divisi Marketing PT Jakarta Akuarium Indonesia” *Jurnal Communicare* Vol. 6 No. 1 (2019), 87-97.

*communication*) yang bersifat kumulatif dari waktu ke waktu.<sup>10</sup> Dalam islam, komunikasi interpersonal yang dilakukan secara dua arah juga tercermin dalam Al-Qur'an, salah satunya yaitu pada Q.S. As-Saffat/37:102.

فَلَمَّا بَلَغَ مَعَهُ السَّعْيَ قَالَ يَبْنَئِيَّ إِنِّي أَرَى فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْبَحُكَ فَانظُرْ مَاذَا تَرَى قَالَ يَا بَتِ افْعَلْ مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّابِرِينَ<sup>١١</sup>

Artinya : “Ketika anak itu sampai pada (umur) ia sanggup bekerja bersamanya, ia (Ibrahim) berkata, “Wahai anakku, sesungguhnya aku bermimpi bahwa aku menyembelihmu. Pikirkanlah apa pendapatmu?” Dia (Ismail) menjawab, “Wahai ayahku, lakukanlah apa yang diperintahkan (Allah) kepadamu! Insyaallah engkau akan mendapatiku termasuk orang-orang sabar.” (Q.S. As-Saffat/37:102).<sup>11</sup>

Dalam ayat tersebut, pendapat para mufassir (al-maragi, Al-Munir, Jalalain, Al-Azhar, Ibnu Katsir dan Al-Mishbah) mengeni isi ayat tersebut cenderung berisi kisi-kisi dasar pola komunikasi interpersonal yang dapat ditarik pada masalah pendidikan yang menceritakan ketika Ismail, As. yang tumbuh mencapai usia produktif dan saat itu pula lah Nabi Ibrahim As. berkata mengenai mimpinya, : “Wahai anakku, aku melihat dalam mimpi bahwa aku menyembelihmu, bagaimana pendapatmu?” beliau menyampaikan kepada Ismail As. agar mempersiapkan diri menjalankan perintah-Nya. Isi esensi Q.S. As-Shaffat ayat 102 mengandung makna bahwa komunikasi interpersonal tersebut berlangsung secara dialog dalam

---

<sup>10</sup> Ascharisa Mettasatya Afrilia dan Anisa Setya Arifina. *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*, 8-13.

<sup>11</sup> Terjemah Al-Qur'an Kemenag 2019

situasi lebih dalam sebagaimana dialog Nabi Ibrahim As. dan Ismail As. yang terkandung dalam ayat tersebut.<sup>12</sup>

Di sekolah seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), seorang kepala bagian tata usaha juga harus mampu menyampaikan informasi dan pengetahuan terbaru serta mengarahkan para staf agar mampu menyelesaikan tugasnya secara lebih efektif dan efisien. Sejalan dengan hal itu, Gumay dan Seno menyebutkan dalam hasil penelitiannya yang dilakukan di salah satu perusahaan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif kuat terhadap kinerja pegawai. Lebih lanjut dijelaskan, sebagian besar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan arahan dan perintah pimpinan juga mampu membangun kerjasama antar pegawai.<sup>13</sup> Hasil penelitian lain oleh Falah menunjukkan bahwa:

“Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif kuat terhadap kinerja karyawan. Disamping itu, komunikasi interpersonal juga memiliki nilai hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) cukup besar. Dengan demikian, apabila perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawan maka harus lebih meningkatkan komunikasi interpersonal baik secara vertikal maupun horizontal”<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Siti Fatimatuzzahro Nova, SObar Al Ghazal dan Nadri Taja, “Implikasi Pendidikan QS. Ash Shaffat ayat 102 terhadap Pola Komunikasi Interpersnal Orang Tua dan Anak” *Jurnal Prosiding Pendidikan Islam*. Vol. 4 No. 2.,(2018), 272-278.

<sup>13</sup> Syifa Aulia Gumay dan Agus Hermani Daryanto Seno. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Euro Managemnet Indonesia”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 7, No. 2 (2018), 1-10.

<sup>14</sup> Zidnal Falah. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Syntax Corporation Indonesia” *Equivalent: Jurnal Ilmiah Sosial Teknik* Vol. 2, No. 1, (2020), 44-58.

Berdasarkan kajian tersebut, implikasi yang sangat penting untuk seorang pimpinan dalam sebuah organisasi adalah untuk mampu meningkatkan kinerja anggota organisasi diperlukan komunikasi interpersonal, baik dalam bentuk arahan maupun perintah sehingga pekerjaan mampu terselesaikan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Di sekolah, tidak hanya Kepala Sekolah yang perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik sebagai seorang pimpinan dalam membangun kerjasama. Menurut Mustari, pada aktivitas ketatausahaan sekolah dapat berjalan dengan baik juga tidak lepas dari kemampuan yang dimiliki oleh kepala bagian tata usaha yang memiliki kompetensi komunikasi efektif sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.<sup>15</sup> Sebagaimana kepala bagian tata usaha bertanggung jawab terhadap segala aktivitas administrasi sekolah, maka sebagai pemimpin ia juga harus mampu mengkoordinasikan segala bentuk konsep administrasi dengan baik. Fiuluminnisa menyebutkan peran kepala tata administrasi sekolah/ kepala bagian tata usaha sekolah sebagai administrator juga memiliki subperan yaitu sebagai komunikator.<sup>16</sup> Adakalanya kemampuan staf administrasi sekolah yang berbeda, tentu diperlukan kemampuan komunikasi yang baik agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Qurtubi

---

<sup>15</sup> Mohamad Mustari. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah* (Bandung: Penerbit Prodi S2 UIN Sunan Gunung Jati, Juli 2022), 61.

<sup>16</sup> Meliska Fiuluminnisa. "Politik dan Kebijakan Pendidikan Islam: Aspek Tenaga Kependidikan (Tata Usaha)" *Jurnal An-Nidhom*, Vol. 4, No. 2 (2019), 67-86.

menyebutkan pekerjaan tenaga administrasi sekolah berdasarkan aturan khusus sehingga memerlukan keterampilan dan keahlian tertentu. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, salah satu kasus perbedaan kemampuan diantara para staf adalah kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi, terlebih pada umumnya penyelesaian tugas dilakukan dengan menyesuaikan aturan khusus sesuai dengan informasi yang diperoleh kepala bagian tata usaha sesuai koordinasinya dengan yang pihak terkait seperti, dinas maupun lembaga lain.

Keberadaan staf administrasi sebagai salah satu bagian dari tenaga kependidikan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Tak dapat dipungkiri bahwa satuan pendidikan memerlukan sumber daya manusia yang tidak hanya tentang kuantitas tetapi juga kualitas. Terlebih dewasa ini, pemanfaatan teknologi informasi yang banyak dikembangkan seluruh sektor untuk mampu memudahkan segala bentuk pekerjaan. Semua upaya pengembangan tersebut tidak akan berhasil tanpa diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai unsur pelaksana kegiatan pengelolaan pendidikan. Oleh karenanya, dalam dunia ketatausahaan sekolah ketentuan yang dibuat pemerintah dalam mengatur standar staf administrasi sekolah pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembangunan pendidikan sehingga



diharapkan seorang tenaga administrasi mampu menghadapi berbagai persoalan yang lebih kompleks di masa kini maupun masa yang akan datang. Hal ini berkenaan dengan hasil observasi yang menyangkut kemampuan teknis staf administrasi, sebagaimana disebutkan dalam Permendikbud Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan sebagai modal staf administrasi sekolah dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan yang diharapkan secara efektif.

Perbedaan kemampuan tersebut memungkinkan timbulnya efektivitas kerja staf yang bervariasi. Efektivitas umumnya dijadikan sebagai gambaran sebuah pencapaian yang mampu menjawab seberapa jauh sesuatu telah mencapai hasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun dalam mencapai efektivitas, diperlukan loyalitas dari semua unsur yang terlibat. Karakteristik hal yang langsung mempengaruhi efektivitas kerja lebih mengarah pada pencapaian sasaran kerja. Mangkunegara dikutip Wijaya dan Rahmat mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan dan motivasi.<sup>17</sup>

Selain itu, Siagian menyebutkan bahwa ketepatan dan kecepatan waktu dari pelayanan, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan menjadi kriteria dalam mengukur efektivitas kerja.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Candra Wijaya dan Rahmat Hidayat. *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran dan Implementasi di Lembaga Pendidikan*. (Medan: Pusdikra Mitra Jaya, 2022), 138.

<sup>18</sup> Nashar. *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 10.

Namun adakalanya dalam dunia ketatausahaan, ketepatan waktu dalam melayani guru, siswa, atau pihak lain yang memiliki kebutuhan layanan di sekolah diresahkan dengan terlalu lamanya waktu konfirmasi hasil pengajuan kebutuhan pelayanan, waktu penyelesaian layanan yang lambat atau tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di SMA Negeri 3 Kota Serang, peneliti menemukan masih terdapat staf yang sulit untuk dihubungi secara *online* yang membuat pihak yang berkepentingan sulit mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi di luar ruang tata usaha bahkan tak jarang membuat pihak yang berkepentingan harus menghubungi staf bidang lain untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini menjadi perhatian kepala bagian tata usaha sebagai pimpinan untuk membimbing dan membangun kesadaran staf yang belum memaksimalkan pekerjaannya melalui komunikasi interpersonal untuk dapat bekerjasama lebih baik. Adapun dalam penelitian Irma menyebutkan:

“Keterkaitan komunikasi antarpribadi pimpinan terhadap karyawan dalam membina kerjasama lembaga sangat erat. Bisa dikatakan bahwa kebersamaan tidak mungkin terwujud dan tercapai bila tidak ada komunikasi antarpribadi yang dinisiasi oleh pimpinan terhadap bawahan di semua lini”<sup>19</sup>

Adapun Pierce dan Newstrom dikutip Wijaya menyebutkan faktor penentu efektivitas kerja meliputi motivasi, kepuasan,

---

<sup>19</sup> Ade Irma. “Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Karyawan Berperspektif Gender”, *Jurnal Takammul: Jurnal Studi gender dan Islam serta Perlindungan Anak*, Vol. 7, No. 1 (2018), 19-32.

penerimaan atas perubahan, pemecahan masalah dan komunikasi.<sup>20</sup> Komunikasi menjadi salah satu penentu seseorang dalam mencapai efektivitas kerja. Hasil penelitian lain menyebutkan hubungan komunikasi dengan efektivitas kerja pegawai bahwa:

“Terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan efektivitas kerja sehingga melalui komunikasi pegawai harus mampu berkomunikasi lebih ramah agar mampu menciptakan hubungan yang baik antara pegawai sehingga dapat tercapainya efektivitas kerja.”<sup>21</sup>

Hasil penelitian tersebut menginformasikan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal terjalin antara pimpinan dengan anggota, maka akan semakin meningkatkan efektivitas kerja anggota. Perlu disadari bahwa tidak ada satupun pekerjaan diselesaikan tanpa melalui komunikasi dengan pihak lain terutama pimpinan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal Kepala Bagian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Staf Administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang”.

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk memfokuskan permasalahan dengan mengingat keterbatasan waktu, dana dan tenaga, maka fokus penelitian ini

---

<sup>20</sup> Candra Wijaya. *Keefektifan Kerja: Analisis Perspektif Perilaku Individu dalam Organisasi Pendidikan* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2020), 30.

<sup>21</sup> Fauzi Fajar Askarullah. “Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat” (Skripsi, Program Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2018), 66-67.

adalah komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang?
3. Apa masalah dalam komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha di SMA Negeri 3 Kota Serang?
4. Bagaimana cara mengatasi masalah komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha di SMA Negeri 3 Kota Serang?
5. Apa hasil dari komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Mengetahui komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang

2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di SMA Negeri 3 Kota Serang
3. Mengetahui masalah dalam komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha di SMA Negeri 3 Kota Serang
4. Mengetahui cara mengatasi masalah komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha di SMA Negeri 3 Kota Serang
5. Mengetahui hasil dari komunikasi interpersonal kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Kota Serang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

##### **1. Manfaat Teoretis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca mengenai hal-hal yang berkaitan dengan teori komunikasi interpersonal serta faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya komunikasi interpersonal dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 bidang pendidikan.

##### **2. Bagi Praktis**

###### **a. Kepala Bagian Tata Usaha**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kepala Bagian Tata Usaha untuk terus meningkatkan kemampuan

komunikasi interpersonal sehingga mampu meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi sekolah

b. Staf Administrasi Sekolah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan evaluasi sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi di sekolah.

c. Lembaga

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya seorang pimpinan mampu membangun komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas kerja setiap anggota organisasi.

d. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat yang bergabung dalam sebuah organisasi sehingga efektivitas kerja anggota dapat meningkat.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang lebih relevan terhadap pokok-pokok yang akan dibahas, maka penulisan skripsi ini dibagi dalam 5 (lima) Bab pembahasan yaitu:

BAB I Pendahuluan berisi mengenai Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II Landasan Teoretis berisi mengenai teori-teori mengenai Komunikasi Interpersonal, Kepala Bagian Tata Usaha, Efektivitas

Kerja Staf Administrasi, Kajian Penelitian yang Relevan dan Kerangka Pikir Penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian berisi mengenai Pendekatan Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi mengenai Gambaran Objek Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V Penutup, berisi mengenai Simpulan dan Saran.