

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu hal yang penting dalam sebuah organisasi. Pasalnya, manusia atau dalam hal ini adaah pegawai lah penggerak utama dalam pencapaian visi dan misi yang awalnya telah ditetapkan oleh oganisasi. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kedinamisan suatu organisasi diantaranya faktor komunikasi. Komunikasi adalah proses interaksi antara individu dengan individu dengan kelompok atau organisasi yang menghasilkan suatu informasi berupa ide, gagasan agar satu sama lain memahami dalam menjalankan aktivitas pencapaian tujuan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers & O. Lawrence Kincaid (2006 hlm. 19) bahwa: Komunikasi merupakan suatu interaksi dimana terdapat dua orang atau lebih yang sedang membangun atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain yang pada akhirnya akan tiba dimana mereka saling memahami dan mengerti. Dalam kehidupan organisasi, komunikasi menjadi suatu yang sangat penting karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antara pegawai bawahan dan atasan, dan meningkatkan koordinasi dari berbagai macam kegiatan atau tugas yang berbeda. Komunikasi yang tidak baik dapat menyulitkan berbagai macam kegiatan bersama dan lebih jauh lagi bisa menyebabkan stres dan ketidakpuasan diantara pegawai. Untuk itu, dalam organisasi atau dalam hubungan kepegawaian harus dikembangkan suatu sistem komunikasi yang terbuka sebab dapat dikatakan komunikasi terbuka lebih baik dari pada sistem komunikasi tertutup. Didalam sistem komunikasi ini, tanda-tanda yang dapat ditimbulkan: pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. Berdasarkan jenisnya komunikasi dibedakan menjadi komunikasi intrapersonal dan interpersonal. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada komunikasi interpersonal. Karena lebih ingin terfokus pada pemimpin yang memberikan pengaruh positif. Menurut Effendi (2003 hlm.20) pada hakekatnya komunikasi interpersonal ialah komunikasi

Alma Intan Fadilla, 2020

*PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA BIDANG TERHADAP TINGKAT STRES KERJA
PEGAWAI BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (PSMA) DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

antar komunikator dengan komunikan, komunikasi ini dianggap paling efektif dalam mengubah pola pikir, sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan.

Organisasi merupakan tempat berkumpulnya orang-orang yang didalamnya terdapat kegiatan-kegiatan sekelompok orang yang bekerjasama dengan tata cara yang diatur sedemikian rupa, terarah, terkoodinir untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di dalam organisasi pasti terdapat seorang pemimpin baik itu di sekolah maupun di sebuah lembaga atau instansi. Di sebuah organisasi peran kepala bidang sebagai pemimpin sangat penting dalam pemberdayaan komponen yang ada di bagian organisasi tersebut. Salah satu hal penting dalam pemberdayaan yang dilakukan oleh kepala bidang adalah memiliki kemampuan berkomunikasi untuk menciptakan dan membina hubungan dengan pegawainya dalam organisasi yang ia pimpin. Komunikasi yang diterapkan dengan baik membantu terjalinnya hubungan kerja dan hubungan antar pribadi yang baik dan harmonis di tiap personil yang ada di organisasi. Hal ini akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan mengurangi tingkat stres pegawai.

Tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan program kerjanya tentu tidak lepas dari sejauh mana organisasi dapat mengoptimalkan sistem komunikasi yang ada didalamnya. Selain itu tidak akan terlepas dari peran Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA). Begitu pun halnya di Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat memerlukan komunikasi dalam setiap pelaksanaan kegiatan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Kepala Bidang Pendidikan Menengah Tinggi mempunyai tugas pokok sebagai pemberi sebuah kebijakan dan menjadi pengarah bagi staff-staff untuk menjalankan suatu tugasnya. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan tugasnya melakukan berbagai kegiatan baik itu kegiatan yang terdiri dari kegiatan mengelola SMA Se Jawa Barat. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staf pegawai Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) melalui studi pendahuluan, setiap memulai suatu kegiatan lembaga ini terlebih dahulu diawali dengan instruksi dan koordinasi dari

Alma Intan Fadilla, 2020

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA BIDANG TERHADAP TINGKAT STRES KERJA
PEGAWAI BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (PSMA) DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
JAWA BARAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berjalan dengan baik, akan tetapi terlihat dari fenomena-fenomena di lapangan masih terdapat beberapa pegawai yang tidak paham akan tugas yang akan dikerjakannya, kurangnya cara berpikir yang cepat tanggap. Sehingga program yang akan dikerjakan tidak jalan cenderung mengalami peningkatan dalam stres kerja.

Sarafino (1990) mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi yang disebabkan oleh adanya transaksi individu dengan lingkungan yang menimbulkan ketidakseimbangan antara tuntutan-tuntutan lingkungan dan situasi sumberdaya system biologis, psikologis, dan sosial dalam diri individu. Sutherland & Cooper (1990) juga mendefinisikan stres sebagai akibat ketidakseimbangan anantara tuntutan yang dirasakan individu dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Sehubungan dengan hal itu, perlu sekali memperhatikan tingkat stres para pegawai.

Tidak sedikit manusia dalam kehidupannya mengalami stres sehubungan dengan pekerjaan mereka. Mungkin bagi sebagian kecil stres ini tidak berarti, namun beberapa orang begitu terasa dan berkelanjutan dalam jangka waktu yang lama. Hal ini menurut Cooper (2001) dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal yang bersumber dalam diri individu. Faktor internal adalah faktor-faktor yang bersumber dari dalam diri individu, seperti usia dan pengalaman kerja, kemampuan individu menyesuaikan diri, dan juga faktor kepribadian. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang bersumber dari lingkungan di luar individu, misalnya: karakteristik tempat kerja, hubungan interpersonal, peran dalam organisasi, struktur organisasi, promosi pekerjaan, dan peristiwa-peristiwa yang dialami individu.

Hubungan antar pribadi adalah faktor penting, Sutherland & Cooper (1990) menyatakan bahwa masalah dalam hubungan dengan orang lain adalah faktor stres kerja yang paling potensial diantara faktor-faktor yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam menjalin hubungan interpersonal yang dimiliki atasan dengan pegawai maupun dengan sesama pegawai dapat menunjukkan tinggi rendahnya stres kerja yang dialami. Bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan untuk memelihara hubungan yang harmonis dan meminimalisir kesalahpahaman diantara atasan dengan pegawai maupun sesama pegawai adalah komunikasi interpersonal. Menurut Suranto Aw (2011), dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan

Alma Intan Fadilla, 2020

*PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA BIDANG TERHADAP TINGKAT STRES KERJA
PEGAWAI BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (PSMA) DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pendekatan secara langsung untuk menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahpahaman. Suranto Aw juga menyatakan bahwa semakin banyak teman yang dapat diajak bekerja sama, maka semakin lancarlah pelaksanaan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, sebaliknya apabila ada seorang saja musuh, kemungkinan akan terjadi kedala yang mengakibatkan seseorang menjadi tertekan (stres). Menurut Philip L (dikutip Jacinta, 2002), seseorang dapat dikategorikan mengalami stres kerja bila: Urusan stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja; Mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu. Secara umum, seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menampilkan gejala-gejalayang meliputi 3 aspek, yaitu : *Physiological*, *Psychological*, dan *Behavior*. (Robbins, 2003, pp. 800-802). Yang pertama adalah *Physiological* , gejala yang ditimbulkan adalah terdapat perubahan pada metabolisme tubuh, meningkatnya kecepatan detak jantung dan napas, meningkatnya tekanan darah, timbulnya sakit kepala bahkan menyebabkan serangan jantung. Yang kedua adalah *Psychological* ,gejala yang ditimbulkan adalah ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, mudah marah, kebosanan dan sering menunda pekerjaan. Yang terakhir adalah *Behavior* , gejala yang ditimbulkan adalah terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan dalam selera makan, meningkatnya konsumsi rokok dan alcohol, berbicara dengan intonasi cepat, mudah gelisan dan susah tidur.

Dalam hal ini, komunikasi interpersonal yang terjalin pada setiap sumberdaya manusia dalam satu organisasi dapat mempengaruhi tingkat kerjasama, keharmonisan, solidaritas dan tingkat stres. Untuk mengurangi tingkat stres kerja pada pegawai maka perlu komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif ditentukan oleh bagaimana seseorang mengkomunikasikan secara jelas informasi yang ingin disampaikan, menciptakan kesan tertentu atau mempengaruhi orang lain. Komunikasi interpersonal antara atasan dengan pegawai yang baik nampak pada kemampuan atasan untuk memerikan perhatian, keramahan, kesopanan, kesabarannya kepada pegawai.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti memberikan judul untuk penelitian ini
“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kepala Bidang Terhadap Tingkat Stres

Alma Intan Fadilla, 2020

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA BIDANG TERHADAP TINGKAT STRES KERJA
 PEGAWAI BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (PSMA) DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
 JAWA BARAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat”

1.2 Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Luas lingkup hanya meliputi informasi tentang efektivitas komunikasi interpersonal.
- 2) Informasi yang disajikan yaitu: efektivitas komunikasi interpersonal, stress kerja, pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap stress kerja.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung antara kepala bidang terhadap pegawai bidang pembinaan sekolah menengah umum dinas pendidikan provinsi jawa barat?
- 2) Bagaimana gambaran tingkat stress kerja pegawai bidang pembinaan sekolah menengah umum dinas pendidikan provinsi jawa barat?
- 3) Pengaruh komunikasi interpersonal kepala bidang terhadap tingkat stres pegawai bidang pembinaan sekolah menengah umum dinas pendidikan provinsi jawa barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Arikunto (2006:51) menyatakan bahwa “tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai.” Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Alma Intan Fadilla, 2020

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA BIDANG TERHADAP TINGKAT STRES KERJA PEGAWAI BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS (PSMA) DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas komunikasi interpersonal kepala bidang terhadap tingkat stres pegawai bidang pendidikan sekolah menengah umum dinas pendidikan provinsi jawa barat.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini diantaranya:

- a. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang terjadi antara kepala bidang terhadap tingkat stres pegawai Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat;
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat stres pegawai Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat;
- c. Untuk mengetahui seberapa pengaruh komunikasi interpersonal kepala bidang terhadap tingkat stres pegawai Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari dilaksanakannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan disiplin ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya mengenai pengaruh komunikasi interpersonal kepala bidang terhadap tingkat stres pegawai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan peneliti dalam bidang komunikasi khususnya komunikasi interpersonal kepala bidang, hingga harapan lebih lanjut peneliti dapat mengaplikasikannya secara aktual di lapangan.

b. Bagi Lembaga

Bagi pihak Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan proses komunikasi interpersonal antara kepala bidang dengan pegawai sehingga dapat mengurangi tingkat stres pegawai.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Bab I Pendahuluan, merupakan bab yang merupakan langkah awal dari penelitian ini. Bab ini berisi tentang latar belakang atau gambaran masalah yang hendak diteliti. Kemudian Bab ini berisi tentang batasan dan rumusan masalah yang berfungsi untuk membatasi penelitian ini sehingga lebih mengerucut dan tidak melebar dari permasalahan yang sedang diteliti. Adapun tujuan penelitian ini dibuat agar pembaca mengetahui apa yang menjadi tujuan dari penelitian ini dilakukan. Selanjutnya adalah metode penelitian dimana penulis menyertakan suatu cara agar penelitian ini dapat sesuai dengan tujuannya. Dalam Bab ini juga berisi Manfaat dari penelitian ini, dimana manfaat ini ditujukan kepada pihak sekolah, penulis dan pembaca. Struktur organisasi skripsi yang ada disini adalah dengan maksud untuk menjelaskan secara singkat kepada pembaca tentang keseluruhan isi dari penelitian ini.

Bab II tentang Kajian Pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Bab ini mengurai tentang landasan teori sebagai dasar dan acuan penelitian ini dibuat, kemudian membahas tentang kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III adalah Metode Penelitian, yang dimana dalam Bab ini mencakup proses penelitian yang dimulai dari metode penelitian dan definisi operasional penelitian. Dalam Bab ini, metode yang akan digunakan dalam penelitian ini dijelaskan satu per satu untuk memperoleh data yang valid dan hasil penelitian yang benar.

Setelah itu dilanjutkan dengan Bab IV Temuan dan Pembahasan, dalam Bab ini menjelaskan tentang pemaparan dan pembahasan data yang kemudian diolah sehingga mendapatkan hasil penelitian.

Selanjutnya Bab terakhir adalah Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi yang dimana didalamnya berisi uraian tentang simpulan yang penulis dapat dari hasil

penelitian yang sudah dilakukan serta memberikan rekomendasi atau saran atas masalah dan kendala yang ada.