KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SISWA JURUSAN PERHOTELAN DI SMK N 9 PADANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan di Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

DosenPembimbing:

1. **Prof. Dr. Mudjiran., M.S., Kons.**
2. **Dr. Riska Ahmad, M.Pd. Kons**

Arinta Dwi Saputri

96125/2009

JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SISWA JURUSAN PERHOTELAN DI SMK N 9 PADANG

Nama	: Arinta Dwi Saputri
NIM/BP	: 96125/2009
Jurusan	: Bimbingan dan Konseling
Fakultas	: Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Mudjiran, M.S., Kons	Dr. Riska Ahmad, M.Pd., Kons
NIP. 19490609 197803 1 001	NIP. 19530324 197602 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul	**: Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang**
Nama	**: Arinta Dwi Saputri**
NIM/BP	**: 96125/2009**
Jurusan	**: Bimbingan dan Konseling**
Fakultas	**: Ilmu Pendidikan**

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

Nama		**Tanda Tangan**
1. Ketua	**: Prof. Dr. Mudjiran, M.S., Kons.**	**1.**
2. Sekretaris	**: Dr. Riska Ahmad, M.Pd., Kons.**	**2.**
3. Anggota	**: Dr. Yarmis Syukur, M.Pd., Kons.**	**3.**
4. Anggota	**: Drs. Indra Ibrahim, M.Si., Kons.**	**4.**
5. Anggota	**: Drs. Azrul Said, M.Pd., Kons.**	**5.**

ABSTRAK

Judul : **Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang**

Penulis : **Arinta Dwi Saputri**

Pembimbing : **Prof. Dr. Mudjiran., M.S.,Kons.**

Dr. Riska Ahmad., M.Pd.,Kons.

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lain, ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya dan karena rasa ingin tahu tersebut manusia perlu berkomunikasi. Kenyataannya terdapat siswa di SMK N 9 Padang yang masih kurang mampu berkomunikasi dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan kemampuan komunikasi interpersonal siswa jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 295 orang siswa. Sampel penelitian ini adalah siswa SMK N 9 Padang dengan jumlah 164 orang siswa pada tahun ajaran 2013/2014. Untuk menentukan ukuran sampel dilakukan dengan cara proportional random sampling Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal siswa dilihat dari kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan siswa dalam kategori cukup baik. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dilihat dari kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan guru dalam kategori cukup baik. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dilihat dari kemampuan komunikasi siswa dengan staf administrasi dalam kategori cukup baik.

Dari temuan penelitian diharapkan agar siswa lebih meningkatkan lagi kemampuan komunikasi interpersonalnya, baik antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru, dan siswa dengan staf administrasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya peneliti telah dapat menyelesaikans kripsi ini. Tidak lupa shalawat dan salam disampaikan untuk junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul "Kemampuan komunikasi interpersonal siswa jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang" ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Daharnis, M.Pd.,Kons. Bapak Drs. Erlamsyah, M.Pd., Kons selaku ketua dan sekretaris jurusan Bimbingan dan Konseling.
2. Bapak Prof. DrMudjiran, M.S., Kons,selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam mengarahkan dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
3. Ibu Dr. Riska Ahmad, M.Pd.,Kons selaku Pembimbing II, yang telah banyak membimbing dan meluangkan waktu dalam menyelesaikans kripsi ini.
4. Ibu Dr. Yarmis Syukur., M.Pd., Kons, Bapak Drs. Indra Ibrahim, M.Si., Kons, dan Bapak Drs. Azrul Said, M.Pd., Kons., selaku *teams judgement* instrumen penelitian.

5. Ibu Dr. Yarmis Syukur., M.Pd., Kons, Bapak Drs. Indra Ibrahim, M.Si., Kons, dan Bapak Drs. Azrul Said, M.Pd.,selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan mendidik peneliti dalam perkuliahan.
7. Bapak Ramadi dan Bapak Buralis, S.Pd selaku staf administrasi jurusan BK yang telah banyak membantu kelancaran administrasi dalam menyelesaikans kripsi ini.
8. Bapak Kepala Sekolah beserta guru BK di SMK N 9 Padang yang telah meluangkan waktu untuk membantu memberikan keterangan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Orangtua tercinta, papa M. Yusar dan mama Murtini serta saudaraku Randi Angga Putra yang telah memberikan do'a dan motivasi serta bantuan moril dan materil.
10. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tak banyak yang peneliti berikan kepada semua pihak kecuali hanya sebuah kata terimakasih, semoga ALLAH SWT selalu membalasnya. Amin Yarabbal Allamin.

Padang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ……...… i

DAFTAR ISI …….. iii

DAFTAR TABEL …….. vii

GAMBAR …… viii

DAFTAR LAMPIRAN…….. iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 6

C. Batasan Masalah..... 7

D. Rumusan Masalah..... 7

E. Asumsi..... 7

F. Pertanyaan Penelitian 7

G. Tujuan Penelitian 8

H. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN TEORI

A. komunikasi Interpersonal……. 10

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal…… 10

2. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal…… 13

3. Tujuan Komunikasi Interpersonal…….…..... 14

4. Efektifitas Komunikasi Interpersonal…….. 17

5. Jenis-jenis Komunikasi Interpersonal……. 19

6. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal…….. 21

B. Implikasi Komunikasi interpersonal siswa Terhadap

LAyanan Bimbingan dan Konseling……..…… 23

C. Kerangka Konseptual..... 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 29

B. Definisi Operasional……. 30

C. Populasi dan Sampel..... 30

1. Populasi…….. 30

2. Sampel…… 31

D. Jenis dan Sumber Data 34

1. Jenis Data…… 34

2. Sumber Data…… 34

E. Instrumen Penelitian....……. 35

F. Pengolahan Data ……. 37

G. Teknik Analisis Data…….....……. 37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi dan Analisis Data.....…..... 39

B. Pembahasan Hasil Penelitaan..... 42

1. Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa

dengan siswa..... 42

2. Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa

dengan Guru..... 43

3. Kemampuan Komunikasi InterpersonalSiswa

dengan Staf Administrasi..... 44

C. Implikasi dalam Layanan Bimbingan dan Konseling..... 45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 48

B. Saran..... 48

KEPUSTAKAAN 49

LAMPIRAN …… .. 52

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Populasi Penelitian 31

Tabel 2 Sampel Penelitian 33

Tabel 3 Skala Likert……..... 35

Tabel 4 Kriteria pengolahan data hasil penelian……. 38

Tabel 5 Mean, Standaar Deviasi (SD), Skor Ideal (SI), Skor Tertinggi (ST) dan Skor Terendah Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa..... 39

Tabel 6 Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Jurusan Perhotelan di SMKN 9 Padang..... 40

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Kerangka Konseptual. ……...…….....….. 28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian dan angket penelitian …..... 52
2. Tabulasi Data Penelitian 62
3. Surat Izin Penelitian dari Jurusan Bimbingan dan Konseling 68
4. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Padang 69
5. Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari Sekolah SMK N 9 Padang 70

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya, ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya dan rasa ingin tahu tersebut manusia perlu berkomunikasi. Seseorang memiliki kemampuan dalam berkomunikasi. Menurut Muhammad Zain (dalam Milman Yasdi, 2010:10) mengartikan bahwa kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri. Sedangkan Anggiat M. Sinaga dan Sri Hadiati (2001:34) mengemukakan bahwa kemampuan sebagai suatu dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil. Sejalan dengan pendapat diatas Robbin (2007:57) kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan, atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterprestasikan makna dalam lingkungan mereka. Komunikasi adalah suatu media yang digunakan oleh

individu sebagai makhluk sosial, seperti yang dikemukakan oleh Widjaya (2008:56) komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tatap muka dengan sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka dalam berkomunikasi, komunikasi tidak akan dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.

Sebagai makhluk sosial manusia melakukan komunikasi satu sama lain. setiap orang harus mampu menjadikan bahasa sebagai alat komunikasi. Tata bahasa merupakan aturan-turan yang dipergunakan dalam komunikasi. Aturan-aturan tersebut mengatur setiap penutur agar dia berbahasa secara baik dan benar sehingga komunikasi lebih efektif, serta dengan adanya ketegasan sehingga dapat menimbulkan respon yang jelas dan positif oleh lawan bicara kita. Komunikasi yang dimaksudkan adalah komunikasi interpersonal.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi akan dapat berhasil dengan baik apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak si pengirim dan si penerima informasi dapat saling memahami.

Pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang mengalir diantara individu secara langsung dalam kelompok dan berpengaruh atas perilaku antar personal. Menurut Hafied Canggara (2000:32) “komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang

berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka". Sejalan dengan pendapat di atas Mulyana (dalam Hafied Canggara, 2000:32) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya.

Menurut Efendi Udjana Anong (1993:46) pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Karena sikapnya yang dialogis berupa percakapan.

Thoha (2002:165) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal berorientasi pada perilaku sehingga penekanannya pada proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan satu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat saling mempengaruhi. Komunikasi yang efektif hendaknya ada hubungan timbal balik, tidak hanya sekedar berbicara namun semua yang dibicarakan mendatangkan kesan dan manfaat yang baik.

Menurut Devito (2006:285) ada beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal yang efektif yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

   Keterbukaan haruslah dimiliki oleh orang atau lebih untuk berkomunikasi agar antara mereka yang berkomunikasi tidak

saling salah paham karena dalam berkomunikasi dengan keterbukaan itu, mereka saling memberikan pikiran secara jujur dan merekapun merasakan ketulusan didalamnya.

2. Empati (*empathy*)

   Kemampuan empati dimiliki setiap insan yang merasa memiliki antara satu dengan yang lain karena dengan beerempati maka komunikasi akan merasa lebih nikmat karena dan tersampaikan.

3. Sikap mendukung (*supportiveness)*

   Untuk berkomunikasi sikap saling mendukung sangat diperlukan karena dengan itu orang yang berkomunikasi merasa tidak terabaikan.

4. Sikap positif (*positiveness*)

   Untuk berkomunikasi sikap positif syarat utama dalam berkomunikasi, jika orang berkomunikasi sudah sentiment dengan orang lain maka komunikasi tersebut tidak akan menyambung alias *miss understanding*.

5. Kesetaraan (*equality*)

   Komunikasi tentu tidak pandang sebelah mata, orang yang berkomunikasi mereka memiliki kesetaraan, tidak ada saling menonjol maka mereka pun lancar dan baik berkomunikasi.

Dalam berkomunikasi ada siswa yang mampu berkomunikasi dengan baik, hal ini ditandai dengan kemampuan anak dalam berbicara dan tidak ada grogi dan mampu membina komunikasi yang baik dengan guru dan teman sebayanya. Namun ada pula siswa yang tidak mampu berkomunikasi yang baik, seperti ada yang sering mengolok-ngolok satu sama lain dalam berkomunikasi, dan sering mengeluarkan perkataan yang kurang baik.

Komunikasi interpersonal sangat diperlukan dalam berkomunikasi. Hal itu juga diperlukan oleh siswa Jurusan Perhotelan baik dalam kehidupan sehari-hari dan praktek lapangan dan bahkan memasuki dunia kerja. Oleh sebab itu, siswa Jurusan Perhotelan harus mampu dalam berkomunikasi, sehingga diharapkan akan berpengaruh dalam upaya memberikan pelayanan sesuai dengan pekerjaannya.

Di jurusan Perhotelan ada mata pelajaran khusus tentang komunikasi yang disebut dengan *public relation*. Mata pelajaran tersebut diberikan oleh guru khusus Jurusan Perhotelan. Dalam mata pelajaran itu siswa dilatih berkomunikasi secara baik dengan menggunakan teknik-teknik khusus seperti, komunikasi yang terarah atau terstruktur, cara tersenyum, cara menerima tamu, cara berbicara dengan tamu, berbicara lemah lembut, berbicara sopan, intonasi saat berbicara, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2013 dengan delapan orang siswa Jurusan Perhotelan ternyata siswa tersebut dalam berkomunikasi cenderung merasa malu, takut, dan kurangnya kemampuan

dalam berkomunikasi. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK pada tanggal 20 Juli 2013, siswa cenderung memaksakan kehendak, egois dan mau menang sendiri, mengolok-ngolok dalam berkomunikasi. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan empat orang guru mata pelajaran pada tanggal 21 Juli 2013, didapatkan hasil bahwa siswa takut berbicara di depan kelas, takut mengemukakan pendapat, dan tidak bisa berkomunikasi dengan baik antar sesama siswa dan guru.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "***Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang.***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Siswa cenderung malu dan merasa takut dalam berkomunikasi, seperti berbicara dengan teman seperti takut bila ditertawakan, berbicara dengan guru, dan berbicara dengan staf administrasi.
2. Siswa merasa tidak percaya diri, seperti berbicara didepan umum, dan mengeluarkan pendapat.
3. Siswa tidak yakin dengan kemampuannya dalam berkomunikasi.
4. Siswa tidak berani mengeluarkan pendapat dalam kelas takut salah dan malu bila ditertawakan teman.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi permasalahan penelitian pada "Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang", yang meliputi:

1. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan siswa.
2. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan guru.
3. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan staf administrasi.

D. Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian tentang "Bagaimana Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa jurusan Perhotelan di SMK N 9 Padang".

E. Asumsi

Adapun asumsi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Setiap siswa memiliki kemampuan komunikasi interpersonal.
2. Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan suatu faktor yang mempengaruhi interaksi dengan orang lain.

F. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan siswa?
2. Bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan guru?
3. Bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal siswa degan staf administrasi?

G. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kemampuan komunikasi interpersonal yang berkaitan dengan:

1. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan siswa.
2. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan dengan guru.
3. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa dengan dengan staf administrasi.

H. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Memperkaya pengembang keilmuan bidang Bimbingan dan Konseling khususnya mengenai kemampuan komunikasi interpersonal siswa Jurusan Perhotelan.
   b. Hasil penelitian ini selanjutnya dapat menjadi dasar penelitian lanjutan yang berkenaan dengan kemampuan komunikasi interpersonal siswa Jurusan Perhotelan.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengembangkan dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang bagaimana membangun komunikasi interpersonal.

b. Bagi guru BK hasil penelitian ini diharapkan dalam memberikan perhatian lebih kepada siswa dalam meningkatkan komunikasi interpersonal dengan cara memberikan layanan yang terkait dengan komunikasi interpersonal.