

Strategi Komunikasi Interpersonal antara Koordinator dan Pendamping dalam Meningkatkan Kinerja di SMP Ibnu Sina Bandung

The Strategy Of Interpersonal Communication Between Coordinators and Mentors to Improve Performance at SMP Ibnu Sina Bandung

Rul Fahmi¹, Tryiis Arr²

¹⁻², Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Rul Fahmi¹, email: rul10121649@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 31/07/2025
Diterima: 30/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
komunikasi interpersonal, kinerja,
strategi komunikasi

A B S T R A K

Konflik antara koordinator dan pendamping di SMP Islam Ibnu Sina kerap terjadi akibat kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif dan tidak adanya pemahaman terhadap posisi serta kondisi masing-masing pihak. Situasi ini mengakibatkan ketidakharmonisan kerja dan menurunnya kinerja pendamping dalam menjalankan tugas pendampingan siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana komunikasi interpersonal dibangun antara koordinator dan pendamping serta menganalisis strategi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pendamping di lingkungan sekolah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui perbedaan kondisi kinerja sebelum dan sesudah komunikasi interpersonal diterapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari koordinator dan pendamping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan mencakup diskusi terbuka, pemberian umpan balik secara empatik, serta pelibatan pendamping dalam proses evaluasi kerja. Sebelum diterapkannya komunikasi yang terbuka, pendamping bekerja dengan rasa tertekan dan minim motivasi, namun setelah strategi diterapkan, hubungan kerja membaik dan kinerja meningkat.

A B S T R A C T

Keywords:
Interpersonal communication,
performance, communication
strategy

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362
p - ISSN: 2614-6681

Conflicts between coordinators and assistants at SMP Islam Ibnu Sina often occur due to a lack of effective interpersonal communication and a limited understanding of each other's roles and conditions. This situation results in disharmony in teamwork and a decline in the assistants' performance in supporting students. This study aims to describe how interpersonal communication is developed between coordinators and assistants and to analyze the strategies used to improve assistants' performance within the school environment. In addition, the study aims to identify differences in performance before and after the application of interpersonal communication. The research used a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants included coordinators and assistants. The results show that interpersonal communication strategies applied include open discussions, empathetic feedback, and involving assistants in performance evaluations. Before the implementation of open communication, assistants worked under pressure with low motivation; however, after the strategy was applied, work relationships improved and performance increased.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara individu yang terlibat dalam interaksi dua arah. Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi, termasuk dalam lingkungan pendidikan. SMP Islam Ibnu Sina adalah sekolah inklusi yang menerapkan sistem pendampingan untuk anak berkebutuhan khusus, yang mana etiap unit sekolah Ibnu Sina memiliki koordinator dan pendamping.

Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam hubungan kerja antara koordinator dan pendamping di SMP Islam Ibnu Sina adalah minimnya pemahaman terhadap kondisi dan posisi satu sama lain. Ketika terjadi permasalahan, seperti adanya komplain dari orang tua siswa, pendamping kerap kali langsung disalahkan tanpa dilakukan klarifikasi atau pendekatan terlebih dahulu oleh pihak koordinator. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam proses komunikasi interpersonal, di mana pendekatan yang empatik dan terbuka masih belum optimal diterapkan.

Kurangnya ruang dialog dan keterbukaan dalam menyampaikan sudut pandang masing-masing pihak menyebabkan munculnya ketidaksukaan dari pendamping terhadap koordinator, yang pada akhirnya berpotensi memicu konflik internal. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada hubungan kerja, tetapi juga mempengaruhi semangat dan kinerja pendamping dalam menjalankan tugasnya.

Namun, setelah dilakukan evaluasi bersama, pihak koordinator mulai menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang lebih efektif guna membangun pemahaman dan kerja sama yang lebih baik. Salah satu bentuk implementasi strategi tersebut adalah dengan mengadakan diskusi rutin setelah proses pendampingan anak, di mana setiap pendamping diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, serta perasaan mereka selama mendampingi anak dalam kurun waktu satu bulan.

Dalam diskusi tersebut, koordinator berperan aktif dengan tidak hanya mendengarkan, tetapi juga memberikan arahan dan masukan yang konstruktif mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh para pendamping. Pendekatan ini membuat pendamping merasa dihargai, lebih terbuka dalam menerima masukan, serta lebih nyaman dalam menjalankan peran mereka. Dampaknya, komunikasi yang terjalin menjadi lebih sehat dan kinerja pendamping menunjukkan peningkatan dalam proses pendampingan terhadap anak.

Masalah utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan antara koordinator dan pendamping dapat meningkatkan kinerja di SMP Islam Ibnu Sina. Kinerja tenaga pendidik dan kependidikan dalam sebuah sekolah sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi. Jika komunikasi berjalan dengan baik, maka koordinasi kerja akan lebih lancar, dan setiap pihak dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif. Namun, jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka akan muncul berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitas kerja.

Strategi komunikasi interpersonal sangat penting bagi hubungan antara koordinator dan pendamping untuk membangun hubungan kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Di lingkungan kerja, komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kedekatan atau kekompakan tim dan produktivitas. Karyawan yang merasa didengar dan dipahami cenderung lebih puas dan termotivasi dalam pekerjaan mereka, sedangkan miskomunikasi dapat menyebabkan konflik dan menurunkan produktivitas (Sundari, 2024). Studi menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan merupakan faktor kunci dalam membangun budaya organisasi yang kuat dan kohesif (Riyadi et al., 2023). Oleh karena itu, keterampilan komunikasi interpersonal menjadi vital bagi manajer dan anggota tim untuk mencapai tujuan bersama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh koordinator dalam berinteraksi dengan pendamping di SMP Islam Ibnu Sina. Selain itu untuk mengetahui perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya komunikasi interpersonal antara koordinator dan pendamping di SMP Islam Ibnu Sina. Dan juga untuk mengetahui pengaruh strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh koordinator terhadap peningkatan kinerja pendamping di SMP Islam Ibnu Sina.

2. Kajian Teori

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal antara koordinator dan pendamping merupakan aspek penting dalam dunia pendidikan. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan motivasi, kinerja, dan kesejahteraan semua pihak.

Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal diartikan sebagai interaksi yang dilakukan antara individu dalam posisi kedudukan yang berbeda, yaitu atasan dan bawahan. Komunikasi yang efektif dalam hubungan ini tidak hanya melibatkan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup aspek emosional dan sosial yang dapat membangun kepercayaan dan saling pengertian (Irdam, 2023).

Kinerja

Kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja individu dalam organisasi yang dievaluasi berdasarkan kriteria dan standar tertentu yang telah ditetapkan. Menurut Mulyeni, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti komunikasi dan motivasi kerja, di mana peningkatan kedua aspek ini cenderung meningkatkan kinerja individu (Mulyeni, 2018).

Strategi Komunikasi Interpersonal

Strategi komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam berbagai konteks sosial, termasuk dalam pendidikan, kesehatan, dan hubungan antar manusia. Berikut beberapa strategi dalam komunikasi interpersonal:

1. Keterbukaan

Menurut DeVito, keterbukaan adalah salah satu elemen kunci komunikasi efektif antarpribadi (Ulfah, 2018). Dalam konteks organisasi, penerapan keterbukaan dapat diwujudkan melalui kebijakan *open door policy*, rutin memberi umpan balik, dan transparansi informasi perusahaan. Hal ini membangun kepercayaan (*trust*) antar rekan kerja dan pemimpin, sehingga menciptakan lingkungan aman bagi setiap anggota tim untuk menyampaikan pendapat (Hilda Rahmadhani Nasution & Silvia Vinka Syahfitri, 2024).

2. Empati

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan rekan kerja lainnya. Dalam organisasi, empati muncul ketika manajer atau rekan saling mendengarkan secara aktif dan menempatkan diri pada sudut pandang orang lain. Sikap empati membuat anggota tim merasa dihargai dan dimengerti, sehingga kepercayaan antarpribadi terbangun (Hilda Rahmadhani Nasution & Silvia Vinka Syahfitri, 2024).

3. Dukungan

Dukungan interpersonal meliputi tindakan-tindakan positif untuk membantu rekan kerja, seperti memberi dorongan, bantuan praktis, dan motivasi. Sikap mendukung ini menciptakan iklim kerja yang positif, di mana anggota tim saling menghargai kontribusi masing-masing (Hilda Rahmadhani Nasution & Silvia Vinka Syahfitri, 2024).

4. Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi berarti memperlakukan setiap anggota tim secara setara – memberikan hak dan kesempatan yang sama untuk berkontribusi serta menghindari dominasi satu pihak. Organisasi yang menerapkan prinsip kesetaraan menciptakan suasana demokratis di mana setiap suara dihargai (Hilda Rahmadhani Nasution & Silvia Vinka Syahfitri, 2024).

Peran Koordinator dan Pendamping dalam Sekolah

Koordinator dalam lingkungan sekolah memiliki peran sebagai penghubung antara pihak manajemen sekolah dan orang tua siswa dengan pendamping. Tugas utama koordinator meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pendamping.

Sedangkan pendamping bertanggung jawab dalam membantu siswa dalam kegiatan belajar serta memastikan penerapan metode belajar yang sesuai. Hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kinerja

Komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan kinerja seseorang di lingkungan kerja. Di organisasi komunikasi bukan hanya mencakup pertukaran informasi antar individu tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti empati, dukungan, dan keterbukaan yang mendukung efektivitas kerja. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik digabung dengan kerjasama tim dan perilaku kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan di PDAM Tolitoli, dengan nilai dibawah 5% (Anna Jesica Worang et al., 2023). Ini membuktikan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan suasana kerja yang baik dan meningkatkan kinerja karyawan. Lebih lanjut, proses komunikasi interpersonal yang baik dapat mengurangi stres dan meningkatkan kinerja seseorang yang keduanya memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan (Silvia et al., 2024).

3. Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi komunikasi interpersonal antara koordinator dan pendamping dalam meningkatkan kinerja di SMP Islam Ibnu Sina. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan faktual sesuai dengan kondisi yang ada.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Penelitian ini dilakukan di SMP Islam Ibnu Sina yang berlokasi di Komplek Bumi Asri, Jl. Lembah Asri No. 2 Padasuka, Cicahem, Kec. Cimenyan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Waktu penelitian berlangsung selama enam bulan dimulai dari bulan november 2024 hingga bulan mei tahun 2025. lembaga pendidikan Islam tingkat menengah pertama yang berada di bawah naungan Yayasan Rahmatan Lil-'Alamin Bandung.

SMP Islam Ibnu Sina memiliki struktur organisasi yang terdiri dari kepala sekolah, koordinator bidang, guru, dan para pendamping siswa. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian yaitu satu orang koordinator dan enam orang pendamping di SMP Islam Ibnu Sina.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian dalam situasi aslinya, dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang akurat mengenai perilaku, interaksi, atau kejadian tertentu.

Berikut observasi yang dilakukan di SMP Islam Ibnu Sina:

- Mengamati pola komunikasi interpersonal antara koordinator dan pendamping.
- Menganalisis interaksi dan dinamika komunikasi di lingkungan sekolah.

2. Wawancara Mendalam

Dalam konteks penelitian, wawancara mendalam memberikan ruang bagi narasumber untuk mengekspresikan pemikiran dan perasaan mereka secara lebih bebas, memberikan peneliti akses yang tidak hanya pada informasi faktual tetapi juga pada nuansa dan makna yang terkandung dalam jawaban informan.

Berikut wawancara yang dilakukan:

- Wawancara dilakukan dengan koordinator dan pendamping untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan.

- Menggali kendala komunikasi serta solusi yang diterapkan.

3. Dokumentasi

Dalam konteks penelitian, dokumentasi mengacu pada pengumpulan dan pengorganisasian bukti-bukti atau referensi yang digunakan untuk mendukung analisis dan kesimpulan yang diambil.

Metode Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi:

1. Reduksi Data

Proses ini melibatkan penyaringan informasi berdasarkan relevansi dan signifikansi terhadap pertanyaan penelitian, serta menghasilkan temuan yang bermakna.

2. Penyajian Data

Penelitian ini menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram untuk mempermudah pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan

Penelitian ini melakukan interpretasi terhadap data yang telah dianalisis untuk menemukan pola komunikasi yang berpengaruh terhadap kinerja pendamping.

4. Hasil Dan Pembahasan

Komunikasi Interpersonal antara Koordinator dan Pendamping

Salah satu informan utama dalam penelitian ini adalah Bu Anggita, yang menjabat sebagai koordinator di SMP Islam Ibnu Sina Bandung. Dalam keterangannya, Bu Anggita menyatakan bahwa hubungan yang terjalin antara dirinya dengan para pendamping berada dalam kondisi yang sangat baik. Salah satu indikator utama dari hubungan yang positif ini adalah pelaksanaan rapat rutin yang dilakukan setiap satu bulan sekali. Melalui rapat tersebut, koordinator dan pendamping saling bertukar informasi terkait kondisi terkini, serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan pendampingan. Bu Anggita menyampaikan:

"Hubungan saya dengan pendamping berjalan dengan baik, kami sering mengadakan rapat

rutin setiap satu bulan sekali untuk mengetahui keadaan yang dialami satu sama lain dan melakukan evaluasi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun melalui interaksi terjadwal secara konsisten menjadi fondasi penting dalam menciptakan relasi kerja yang sehat dan produktif. Rapat rutin bukan hanya sekadar forum administratif, melainkan juga ruang dialog yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, pendapat, serta pengalaman yang dialami masing-masing pihak.



Gambar 1. Rapat Evaluasi Bulanan

Lebih lanjut, Bu Anggita menekankan bahwa para pendamping menunjukkan sikap terbuka selama proses rapat berlangsung. Mereka tidak ragu untuk menyampaikan kendala yang dihadapi dalam proses pendampingan, termasuk isu-isu sensitif yang berkaitan dengan interaksi bersama siswa. Menurut Bu Anggita:

"Dalam rapat mereka sangat terbuka, terlebih saat mengalami masalah dalam pendampingan anak. Mereka tidak sungkan dan tidak takut untuk menyampaikan apa yang dialaminya."

Keterbukaan ini merupakan indikator positif dalam komunikasi interpersonal, yang mencerminkan adanya rasa aman psikologis (*psychological safety*) di antara anggota tim. Sikap koordinator yang responsif dan empatik menjadi faktor pendukung dalam membangun komunikasi yang sehat. Bu Anggita mengaku bahwa ia berusaha untuk menempatkan dirinya dalam posisi para pendamping, agar dapat memahami situasi mereka secara lebih mendalam dan merespons dengan tepat. Ia menyatakan:

"Saya suka ketika mereka jujur, jadi saya tahu harus merespon seperti apa, saya suka memposisikan diri saya seperti mereka jadi saya tahu apa yang harus saya sampaikan ke mereka."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang empatik dan terbuka memiliki pengaruh besar dalam mendorong komunikasi yang efektif dan membangun kepercayaan dalam tim. Kesediaan koordinator untuk mendengarkan dan memahami sudut pandang pendamping menjadi elemen kunci dalam menciptakan iklim komunikasi yang dialogis, egaliter, dan suportif.

Selanjutnya, peneliti mengajukan pertanyaan kepada dua informan, yaitu Pak Abdul dan Bu Madzza, guna memperoleh perspektif mereka mengenai komunikasi interpersonal yang terjalin antara mereka sebagai pendamping dengan Bu Anggita selaku koordinator di sekolah. Berdasarkan hasil wawancara, kedua informan memberikan penilaian positif terhadap gaya komunikasi yang diterapkan oleh Bu Anggita.

Pak Abdul menyatakan bahwa setiap arahan, saran, maupun masukan yang disampaikan oleh Bu Anggita dapat diterima dengan baik. Ia menilai bahwa komunikasi yang dilakukan oleh koordinator menunjukkan tingkat empati dan pemahaman yang tinggi terhadap situasi yang dihadapi oleh pendamping di lapangan. Dalam wawancaranya, Pak Abdul menyampaikan:

"Bu Anggita saat menyampaikan arahan, saran, atau masukan kepada saya sangat mudah diterima. Saya merasa Bu Anggita paham dengan apa yang saya alami di lapangan."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Bu Anggita tidak hanya berperan sebagai pemimpin struktural, tetapi juga mampu menunjukkan kepekaan emosional terhadap kondisi bawahannya, yang menjadi elemen penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bu Madzza, yang merasa bahwa dirinya dihargai dalam setiap interaksi komunikasi yang berlangsung dengan Bu Anggita. Ia menyoroti bagaimana koordinator selalu memberikan ruang bagi dirinya untuk menyampaikan pendapat atau penjelasan secara tuntas tanpa dipotong. Menurut Bu Madza:

"Bu Anggita sering mendengarkan penjelasan saya sampai selesai, saya merasa dihargai. Ketika berbicara dengan Bu Anggita, ia tidak pernah memotong pembicaraan saya."

Kebiasaan mendengarkan secara aktif yang ditunjukkan oleh koordinator mencerminkan praktik komunikasi yang humanis dan dialogis, di mana setiap individu merasa didengar dan memiliki ruang untuk berkontribusi. Lebih lanjut, Bu Madzza juga menyatakan bahwa suasana komunikasi yang terbangun bersama Bu Anggita terasa setara dan tidak menciptakan jarak hierarkis. Ia menyampaikan:

"Saya merasa Bu Anggita itu teman, bukan atasan yang membuat saya canggung, jadi saya merasa nyaman dan lebih terbuka ketika rapat."

Pernyataan ini mempertegas pentingnya pendekatan kepemimpinan yang egaliter dalam membangun hubungan kerja yang sehat. Ketika seorang pemimpin mampu menghilangkan batas-batas formal yang kaku, maka anggota tim cenderung merasa lebih bebas, terbuka, dan termotivasi dalam menyampaikan ide maupun permasalahan.

Pak Abdul pun menambahkan bahwa Bu Anggita lebih banyak mendengarkan dibandingkan berbicara, dan hal tersebut menciptakan suasana komunikasi yang tidak hanya terbuka, tetapi juga penuh empati. Ia menyebutkan:

"Saya merasa ini bukan lagi diskusi terbuka, tapi curhat dengan solusi yang tepat dari koordinator."

Ungkapan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dijalankan bukan sekadar bersifat fungsional atau formalitas dalam koordinasi, melainkan telah berkembang menjadi interaksi interpersonal yang hangat dan suportif, di mana koordinator berperan sebagai pendengar aktif dan pemberi solusi yang relevan.

Kinerja Sebelum dan Sesudah Diterapkannya Komunikasi Interpersonal

Setelah peneliti mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana bentuk komunikasi interpersonal antara koordinator dan pendamping di SMP Islam Ibnu Sina Bandung, wawancara selanjutnya difokuskan pada persepsi informan terkait perubahan kinerja sebelum dan sesudah diterapkannya komunikasi interpersonal yang lebih terbuka dan efektif. Peneliti memulai dengan mengonfirmasi hal ini kepada Bu Anggita, selaku koordinator di sekolah tersebut.

Dalam keterangannya, Bu Anggita menjelaskan bahwa sebelum diberlakukannya forum diskusi terbuka melalui rapat rutin, hubungan antara dirinya dan para pendamping terbilang kaku dan kurang efektif. Pendamping cenderung pasif, enggan mengemukakan pendapat, dan tidak menunjukkan respons yang meyakinkan saat diberikan arahan atau solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Hal ini berdampak pada banyaknya komplain yang datang dari orang tua siswa terkait pelaksanaan pendampingan. Bu Anggita menyampaikan:

"Dulu awal-awal sebelum adanya diskusi terbuka dalam rapat ini, saya merasa pendamping tidak mau berbicara dengan saya. Permasalahan pun sering muncul, terutama komplain dari orang tua. Ketika saya berikan saran untuk menyelesaikan masalah, mereka hanya menjawab 'iya-iya' saja. Gak tahu ngerti gak tahu enggak apa yang saya sampaikan."

Pernyataan tersebut mencerminkan adanya hambatan dalam komunikasi dua arah yang berdampak langsung pada efektivitas pelaksanaan tugas di lapangan. Minimnya keterlibatan aktif dari pendamping menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap peran dan tanggung jawab masing-masing.

Namun, setelah diterapkannya komunikasi interpersonal melalui rapat rutin yang bersifat dialogis dan partisipatif, Bu Anggita mengamati adanya perubahan signifikan dalam kinerja tim. Pendamping mulai menunjukkan pemahaman yang lebih baik terhadap tugas mereka, memiliki kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan siswa, serta menunjukkan inisiatif dalam bertindak tanpa harus menunggu perintah secara langsung. Ia menyatakan:

"Setelah rapat rutin ini dilakukan, pendamping sekarang sudah tahu cara menangani anak, mempunyai kepekaan dan inisiatif tinggi tanpa harus disuruh-suruh. Komplain soal pendampingan dari orang tua pun mulai jarang."

Perubahan positif ini juga tercermin secara konkret dalam pelaksanaan tugas administrasi, khususnya dalam pengumpulan hasil asesmen dan rencana pembelajaran individual (RPI). Menurut Bu Anggita, dokumen-dokumen yang dikumpulkan oleh pendamping mengalami peningkatan kualitas sehingga tidak memerlukan banyak revisi seperti sebelumnya. Ia juga mencatat bahwa perkembangan siswa menjadi lebih signifikan, termasuk dalam aspek sosial dan akademik. Salah satu contoh disebutkan secara spesifik, yaitu Fachri, siswa kelas sembilan yang kini sudah mampu berbaur dengan teman-temannya setelah melalui proses pendampingan intensif. Bu Anggita menuturkan:

"Perubahan yang paling terasa sekarang itu ketika mengirimkan tugas administrasi asesmen dan pembelajaran individual, tidak banyak direvisi dibanding awal-awal. Saya sampai pusing dulu karena banyak revisian. Siswa pun mengalami peningkatan saat belajar, seperti Fachri, siswa kelas sembilan yang dipegang Bu Alit. Sekarang ia sudah bisa berbaur dengan temannya."

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya berdampak pada hubungan antarpribadi dalam tim, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi, baik dalam aspek administratif maupun keberhasilan program pendampingan terhadap siswa.



Gambar 2. Peningkatan Perkembangan Siswa

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bu Alit, salah satu pendamping di SMP Islam Ibnu Sina Bandung, untuk menggali pengalaman personalnya mengenai perubahan yang dirasakan sebelum dan sesudah diterapkannya komunikasi interpersonal melalui rapat diskusi terbuka. Fokus wawancara diarahkan pada persepsi Bu Alit terhadap dampak komunikasi interpersonal dalam hubungan kerja serta kontribusinya terhadap peningkatan kinerja.

Pada tahap awal wawancara, Bu Alit mengungkapkan bahwa komunikasi antara dirinya dan koordinator sebelumnya belum berjalan secara optimal. Ia merasa bahwa informasi yang diterima dari koordinator sering kali tidak jelas atau tidak sesuai dengan realitas yang dihadapi di lapangan. Kondisi ini menyebabkan adanya kesenjangan komunikasi dan perasaan kurang nyaman dalam menyampaikan pendapat secara langsung kepada koordinator. Ia menyatakan:

"Komunikasi dengan koordinator kurang baik, banyak informasi yang kurang jelas. Terkadang solusi yang diberikan pun tidak sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Saya ngerasa canggung kalau harus ngomong ke Bu Anggita karena ngerasa nggak terlalu dekat."

Pernyataan ini menunjukkan adanya hambatan psikologis dan struktural dalam hubungan kerja yang ditandai oleh minimnya kedekatan interpersonal, yang pada akhirnya memengaruhi kejelasan tugas dan efektivitas penyelesaian masalah.

Namun, setelah diterapkannya forum diskusi terbuka secara rutin, Bu Alit mengaku merasakan perubahan yang signifikan dalam dinamika kerja sehari-hari. Ia merasa lebih dekat secara emosional dengan koordinator, serta mengalami peningkatan kenyamanan dalam menjalankan tugas. Hubungan yang lebih hangat dan informal membuat suasana kerja menjadi lebih menyenangkan dan mendorong interaksi yang lebih positif antar anggota tim. Ia mengungkapkan:

"Saya sekarang udah nggak ngerasa bingung lagi sih, ngerasa lebih dekat juga dengan Bu Anggita. Saya juga ngerasa nyaman di tempat kerja, jadi senang kalau kerja bisa ketemu sama siswa dan pendamping lain. Nggak seperti awal-awal yang ngerasa berjauhan."

Lebih jauh, ketika peneliti menanyakan apakah terdapat peningkatan kinerja setelah komunikasi interpersonal berjalan lebih baik, Bu Alit menyatakan bahwa dirinya kini merasa lebih termotivasi dalam bekerja. Ia juga memiliki pemahaman yang lebih jelas mengenai tugas-tugas yang harus dijalankan, sehingga mampu bertindak dengan lebih percaya diri dan efektif. Dalam pernyataannya, ia mengatakan:

"Iya, sekarang saya merasa termotivasi dalam bekerja, dan saya juga nggak ngerasa bingung lagi. Tahu apa yang harus saya lakukan."

Pernyataan ini mencerminkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin secara terbuka, hangat, dan empatik dapat meningkatkan motivasi kerja individu, memperjelas alur tugas, serta memperkuat rasa memiliki

terhadap peran yang dijalankan. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antar individu di lingkungan kerja menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan produktif.

Dengan demikian, hasil wawancara dengan Bu Alit memperkuat temuan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif bukan hanya meningkatkan hubungan antarpribadi, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan motivasi dan kinerja individu dalam organisasi.

Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja

Setelah menggali informasi mengenai kinerja sebelum dan sesudah diterapkannya komunikasi interpersonal di lingkungan kerja, peneliti melanjutkan wawancara dengan fokus pada strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja tim. Wawancara dilanjutkan dengan Bu Anggita selaku koordinator, yang memiliki peran penting dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif di sekolah SMP Islam Ibnu Sina Bandung.

Dalam keterangannya, Bu Anggita menyampaikan bahwa peningkatan kinerja tim tidak hanya dicapai melalui forum rapat rutin yang bersifat terbuka, tetapi juga melalui strategi komunikasi interpersonal yang menekankan pada pendekatan personal dan empatik. Ia menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi, dirinya mengedepankan nilai-nilai kejujuran, rasa saling mendukung, dan empati terhadap kondisi yang dihadapi oleh para pendamping. Salah satu pendekatan utama yang diterapkan adalah menghindari sikap otoritatif dan tidak memposisikan diri secara hierarkis sebagai atasan selama proses diskusi berlangsung. Bu Anggita menyatakan:

"Saya bukan hanya melakukan rapat diskusi terbuka, tetapi menerapkan pendekatan, rasa empati saya, kejujuran dari pendamping, memunculkan rasa saling mendukung, dan saya tidak memposisikan diri saya sebagai koordinator tapi sebagai teman saat rapat, sehingga pendamping mau dan tidak canggung untuk menyampaikan pendapat mereka."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang bersifat horizontal dan berbasis empati mampu menciptakan suasana rapat yang lebih egaliter. Strategi ini dinilai efektif dalam mengurangi jarak psikologis antara koordinator dan pendamping, serta mendorong partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan dan solidaritas tim.

Lebih lanjut, Bu Anggita juga menjelaskan bahwa dalam merespons permasalahan yang dihadapi pendamping, ia berusaha menempatkan dirinya dalam posisi yang sama dengan mereka. Dengan demikian, keputusan yang diambil dapat lebih kontekstual, dan penyampaiannya pun dapat diterima secara lebih baik. Ia menambahkan:

"Selain saya tidak memposisikan diri sebagai koordinator, saya juga memposisikan diri saya seperti mereka saat menghadapi masalah. Hal ini memberikan saya kemudahan dalam mengambil dan menyampaikan keputusan dengan tepat kepada mereka."

Pendekatan ini menegaskan pentingnya empati dalam kepemimpinan komunikasi. Dengan berupaya memahami situasi dari sudut pandang pendamping, koordinator dapat membangun hubungan kerja yang lebih kuat dan solutif. Strategi ini berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan tim, karena anggota merasa didukung, dipahami, dan dihargai.

Sebagai bagian dari penggalian data mengenai strategi komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap hubungan kerja serta kinerja pendamping, peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan tiga orang pendamping, yaitu Pak Fahri, Bu Santi, dan Bu Nazwa. Ketiganya memberikan pandangan mereka terhadap efektivitas komunikasi yang diterapkan oleh koordinator, khususnya dalam hal membangun kedekatan dan mengurangi konflik kerja.

Pak Fahri menyoroti pentingnya forum diskusi sebagai medium komunikasi yang efektif dalam membangun kedekatan antara dirinya dan koordinator. Ia menyampaikan bahwa komunikasi yang terbuka telah membantu mengurangi konflik dan memperkuat kerja sama tim. Dalam pernyataannya, ia menyebutkan:

"Diskusi ini sangat berperan penting bagi saya agar dekat dengan Bu Anggita. Konflik dengan koordinator pun berkurang, kita sekarang lebih solid dan saling membantu."

Pernyataan ini mencerminkan bahwa diskusi rutin yang difasilitasi secara komunikatif dan inklusif mampu mempererat hubungan interpersonal serta membentuk tim kerja yang kooperatif.

Sementara itu, Bu Santi menekankan pada dampak positif dari strategi pendekatan personal yang dilakukan oleh koordinator. Pendekatan ini menurutnya tidak hanya meningkatkan rasa percaya diri dalam menjalankan tugas, tetapi juga membantu mencegah kesalahpahaman yang sebelumnya kerap terjadi. Ia mengungkapkan:

"Strategi pendekatan yang dilakukan oleh Bu Anggita membuat saya lebih percaya diri dalam menjalankan tugas saya. Tidak ada lagi kesalahpahaman antara saya dan Bu Anggita, konflik pun berkurang."

Pengalaman Bu Santi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dibangun atas dasar kepercayaan dan pendekatan yang empatik dapat memperkuat kejelasan peran serta mengurangi hambatan emosional dalam pelaksanaan tugas.

Selanjutnya, Bu Nazwa memberikan perspektif yang memperluas makna komunikasi interpersonal, tidak hanya terbatas pada konteks formal di lingkungan kerja. Ia menekankan pentingnya membangun hubungan yang akrab juga di luar aktivitas pekerjaan sebagai bagian dari strategi memperkuat solidaritas dan mengurangi potensi konflik. Ia berpendapat:

"Saya rasa pendekatan bukan hanya dilakukan di lingkup pekerjaan saja, tetapi di luar itu harus ada seperti bermain bareng agar pendekatannya makin terjaga, konflik makin sedikit, dan makin solid."

Pandangan Bu Nazwa menegaskan bahwa hubungan sosial yang dibangun di luar konteks profesional dapat mendukung terbentuknya iklim kerja yang harmonis dan mempererat rasa kebersamaan antar anggota tim. Hal ini sesuai dengan pendekatan humanistik dalam komunikasi organisasi, di mana hubungan personal yang hangat dan inklusif mampu memperkuat struktur sosial tim dan meningkatkan efektivitas kerja.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dengan ketiga pendamping menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang menekankan keterbukaan, empati, pendekatan non-hierarkis, serta penguatan hubungan sosial di luar ruang kerja memiliki kontribusi besar dalam membangun tim yang solid, meminimalkan konflik, dan mendorong kinerja yang lebih optimal.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal antara koordinator dan pendamping di SMP Islam Ibnu Sina mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pada awalnya, komunikasi yang terjalin lebih bersifat satu arah, di mana koordinator mendominasi dalam memberikan instruksi tanpa adanya ruang diskusi terbuka.
2. Kinerja pendamping sebelum diterapkannya komunikasi interpersonal yang efektif dapat dikatakan kurang maksimal.
3. Strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh koordinator untuk meningkatkan kinerja pendamping meliputi beberapa pendekatan. Pertama, koordinator mulai membangun komunikasi dua arah melalui diskusi bulanan yang berfokus pada refleksi tugas dan evaluasi kerja. Kedua, adanya pendekatan empatik di mana koordinator berusaha memahami kondisi kerja pendamping, mendengarkan keluhan tanpa menghakimi, dan memberikan solusi yang realistik. Ketiga, koordinator memberikan umpan balik secara konstruktif, menggunakan bahasa yang sopan, serta menjelaskan alasan di balik keputusan tertentu agar pendamping dapat menerimanya dengan baik. Keempat, koordinator juga mengatur ruang komunikasi informal agar relasi kerja tidak selalu bersifat formal, sehingga menciptakan kenyamanan dan rasa saling percaya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti hendak memberikan masukan dan saran, diantaranya:

1. Diharapkan koordinator dapat terus mempertahankan dan mengembangkan pola komunikasi interpersonal yang terbuka, empatik, dan partisipatif.
2. Pihak sekolah disarankan untuk melakukan monitoring secara berkala terhadap perubahan kinerja pendamping agar perbaikan yang terjadi dapat terus ditingkatkan.
3. Strategi yang telah diterapkan seperti diskusi rutin, pemberian umpan balik secara positif, dan pendekatan empatik sebaiknya dijadikan kebijakan tetap oleh pihak sekolah.

6. Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini, khususnya kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman, serta kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan yang sangat berarti. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Teknologi Digital atas fasilitas dan kesempatan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

7. Referensi

- Hilda Rahmadhani Nasution, & Silvia Vinka Syahfitri. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Tim Kerja. *MES Management Journal*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i3.331>
- Irdam. (2023). Hubungan Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa terhadap Motivasi Belajar Siswa SMA PGRI 4 Kota Padang. *Psyche 165 Journal*, 16(4), 359–364. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i4.317>
- Mulyeni, S. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Soshum Insentif*, 68–78. <https://doi.org/10.36787/jsi.v1i1.35>
- Silvia, R., Andriani, D., & Sumartik, S. (2024). Komunikasi Interpersonal, Konsep Diri Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal E-Bis*, 8(1), 60–74. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1615>