



Teknik Komunikasi Interpersonal Guru BP dalam Menangani Siswa Bermasalah (Studi Kualitatif di SMA Negeri 11 Medan)

BP Teacher Interpersonal Communication Techniques in Handling Problematic Students (Qualitative Study at SMA Negeri 11 Medan)

Benny Julian Arffandi Ritonga^{1)*} Nina Siti S. Siregar²⁾, Novri³⁾

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui teknik Komunikasi Interpersonal Guru BP dalam menangani siswa-siswa bermasalah, mengetahui peranan Guru BP dalam menangani siswa yang bermasalah, mengetahui bagaimana langkah-langkah Guru BP dalam menangani siswa bermasalah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis ataupun membuat prediksi. Hasil penelitian bahwa apabila hubungan emosional guru dan siswa terjalin baik maka akan terbuka ruang bagi Guru BP untuk melakukan intervensi atau bimbingan khusus pada siswa yang bermasalah, perlunya tahapan-tahapan maupun proses komunikasi interpersonal yang efektif yang dilakukan Guru BP terhadap para siswa yang bermasalah, dalam menjalankan kedisiplinan pada siswa yang bermasalah Guru BP dan pihak sekolah sebaiknya membuat peraturan-peraturan yang lebih tegas. Kesimpulan yang diperoleh melalui penelitian ini adalah melalui hubungan emosional guru dan siswa terjalin baik maka akan terbuka ruang bagi Guru BP untuk melakukan tahapan-tahapan maupun proses komunikasi interpersonal yang efektif yang dilakukan Guru BP.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Guru, Siswa.

Abstract

This study aims to determine the teacher's interpersonal communication techniques in dealing with problem students, knowing the role of the teacher in dealing with problem students, knowing how the steps of the BP teacher in dealing with problematic students. The method used in this research is a descriptive qualitative research method. Research using descriptive methods, namely research that does not seek or explain relationships, does not test hypotheses or make predictions. The results of the study show that if the emotional relationship between teachers and students is well established, there will be space for BP teachers to intervene or special guidance on students with problems, the need for stages and processes of effective interpersonal communication carried out by BP Teachers to problematic students, in carry out discipline for students with problems BP teachers and the school should make stricter rules. The conclusion obtained through this research is that through a well-established emotional relationship between teachers and students, it will open up space for BP teachers to carry out the stages and process of effective interpersonal communication by BP teachers.

Keywords: Interpersonal Communication, Teacher, Student.

How to Cite: Ritonga, B.J. A. Siregar. N.S.S, Novri (2020). Teknik Komunikasi Interpersonal Guru BP dalam Menangani Siswa Bermasalah (Studi Kualitatif di SMA Negeri 11 Medan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2) 2020: 115-121,



PENDAHULUAN

Untuk membahas cara guru dalam menangani para siswa yang bermasalah diperlukan adanya proses Komunikasi Interpersonal. Komunikasi Interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian.

Trenholm dan Jensen (1995) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain. Baik Guru dan Siswa maupun sebaliknya, di sekolah siswa sangat perlu berkomunikasi dengan guru agar siswa dapat memperoleh pembelajaran yang berkualitas dan menghasilkan prestasi belajar yang berkualitas pula.

Tugas guru tidak hanya pada kegiatan belajar mengajar di kelas, tetapi juga melakukan bimbingan di luar kelas, khususnya mengatasi kesulitan-kesulitan yang dihadapi siswa, baik kesulitan mengenai pelajaran ataupun masalah psikologis yang diperoleh dari luar, seperti keluarga dan teman pergaulan. Perilaku guru merupakan salah satu faktor yang berperan dalam memotivasi semangat belajar para siswa. Suatu kondisi yang menyenangkan apabila guru dapat menunjukkan sikap yang akrab, bersahabat dan memahami situasi di dalam kelas saat mengajar dan saat ia di luar kelas. Perilaku seperti itu dapat menunjang motivasi dan prestasi belajar siswa.

Onong Uchjana Effendy (2003) berbunyi komunikasi adalah proses penyampaian lambang-lambang yang mendukung pengertian yang sama oleh seseorang kepada orang lain, baik dengan maksud agar mengerti maupun agar berubah tingkah lakunya. Proses berlangsungnya komunikasi sangat tergantung pada pemakaian lambang-lambang yang dipergunakan baik berbentuk verbal maupun non verbal. Sejalan dengan pendapat di atas, maka William Albig sebagaimana dikutip oleh Teguh Meinada mengatakan bahwa:

“Komunikasi adalah proses pengopenan lambang-lambang yang mendukung arti bagi pihak-pihak yang melakukannya (Hidayat, 2016)”.

Terdapat tiga pola komunikasi antara guru dan murid sebagai berikut: 1) Pola komunikasi satu arah, dalam hal ini guru berperan sebagai komunikator atau pemberi pesan dan murid sebagai komunikan atau penerima pesan. Dimana hanya terjadi komunikasi satu arah sehingga tidak ada peran aktif dari murid. Murid hanya menerima apa yang disampaikan oleh guru tanpa adanya umpan balik; 2) Pola komunikasi dua arah, pola komunikasi antara guru dan murid yang kedua adalah pola komunikasi dua arah dimana telah terjadi interaksi antara guru dan murid. Tidak hanya guru yang aktif menyampaikan pesan namun ada pula peran aktif murid dalam memberi reaksi atau umpan balik dari apa yang disampaikan guru; 3) Pola komunikasi banyak arah, dimana tidak hanya terjadi komunikasi dinamis antara guru dan murid namun juga mengembangkan komunikasi dinamis antar sesama murid sehingga kegiatan belajar mengajar menjadi lebih interaktif dan dinamis (Ritonga & Effiati, 2016).

Proses belajar mengajar antara guru dan siswa merupakan salah satu bentuk komunikasi sehari-hari. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam proses belajar mengajar salah satunya yaitu mencapai tujuan pendidikan. Adanya komunikasi antar guru dan murid dalam pembelajaran sangatlah penting. Tanpa adanya komunikasi, proses belajar tidak akan bisa berjalan dengan baik. Bentuk komunikasi yang efektif untuk digunakan dalam kegiatan belajar mengajar adalah bentuk komunikasi antar personal. Karena dalam proses tersebut dapat menghasilkan feedback (timbang balik) yang dimana dapat mengetahui apakah komunikasi dapat di terima dengan baik atau tidak. Selain itu proses dapat memaksimalkan penyampaian informasi dari guru kepada siswanya. Agar informasi yang diberikan oleh guru dapat di terima dan di cerna dengan baik oleh siswanya.

Siswa bermasalah adalah anak yang perilakunya atau tindakannya tidak diharapkan oleh guru, orang tua dan masyarakat. Tindakan tersebut cenderung merugikan orang lain. Namun di sini kita sebagai guru, siswa dikatakan bermasalah jika memiliki masalah yang lebih banyak atau lebih mendalam yang menjadikan ia menderita karenanya, untuk itu guru harus menolongnya. Pada dasarnya pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah adalah guru yang secara keseluruhan bertanggung jawab atas perkembangan siswa dikelasnya. Hal ini memungkinkan guru untuk memberikan layanan bimbingan secara terpadu melalui proses pembelajaran. Melalui layanan dasar bimbingan untuk membantu seluruh siswa untuk memecahkan masalahnya terutama masalah belajar.

Dalam suatu sekolah terdapat anak didik yang berprestasi tinggi dan anak didik yang berprestasi rendah. Namun disisi lain dari kedua fenomena di atas terdapat juga beberapa siswa yang nakal, malas, serta masih banyak fenomena-fenomena yang terjadi pada diri anak didik sebagai individu yang tumbuh dan berkembang. Pertumbuhan dan perkembangan siswa telah menghiasi perilaku hidup dan kehidupannya, bahkan sampai terbawa kepada proses belajar mengajar di sekolah.

Dari sejumlah anak-anak yang bermasalah, yang bila tidak ditangani dengan baik maka akan menimbulkan dampak negatif bagi dirinya, lingkungan dan masa depannya sendiri. Dengan kondisi yang demikian diharapkan adanya figur seorang guru yang dapat mengatasi masalah-masalah yang terjadi. Di sisi lain siswa bermasalah bisa di pacu prestasi belajarnya bila mereka dengan cepat teridentifikasi dan ditindak lanjuti.

Bukan sekedar diketahui individu tertentu mengalami prestasi yang maksimal, kemudian tidak dengan segera di cari penyebabnya. Telah diketahui bahwa siswa yang bermasalah memiliki cakupan defenisi yang sangat luas, bahwa batasan siswa bermasalah terbagi atas tiga bagian besar yang saling berkaitan yaitu: 1) Siswa malas; 2) Siswa nakal; 3) Siswa bodoh (berprestasi diawah rata- rata). Selain itu, terdapat 2 faktor yang menyebabkan siswa bermasalah yaitu: 1) Faktor Intrinsik (dalam diri sendiri): a. Kurangnya minat anak dalam proses belajar, b. Kurangnya atau tidak adanya motivasi anak terhadap proses belajar; 2) Faktor Ekstrinsik: a. Sikap orang tua yang tidak memperhatikan anak dalam belajar atau sebaliknya, b. Sedang punya masalah di rumah (misalnya bertengkar dengan sesama anggota keluarga yaitu kakak maupun adik), c. Tidak mempunyai sarana yang menunjang belajar (misalnya tidak tersedianya ruang

belajar khusus, meja belajar, buku penunjang, dan penerangan yang bagus, alat tulis dan sebagainya).

Guru dianggap memiliki peran yang sangat penting dan mulia di tengah-tengah siswa. Ungkapan bahwa guru adalah “pahlawan tanpa tanda jasa” mengekspresikan pentingnya peran tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui teknik Komunikasi Interpersonal Guru BP dalam menangani siswa-siswa bermasalah; 2) Mengetahui peranan Guru BP dalam menangani siswa yang bermasalah; 3) Mengetahui bagaimana langkah-langkah Guru BP dalam menangani siswa bermasalah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis ataupun membuat prediksi (Sugiyono, 2014).

Analisis adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca. Berawal dari interview (wawancara) dan studi kepustakaan, peneliti melakukan analisis secara kualitatif melalui teknik deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk uraian yang disusun secara detail dan sistematis. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan nara sumber yang diteliti dan diinterpretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan suatu kegiatan usaha manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pikiran dan perasaan kepada orang lain. Dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi bukan saja penyampaian (pesan) akan tetapi juga umpan balik (Feed back) dan si penerima diperhatikan. Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Memang dalam kenyataannya, kita tidak pernah berpikir terlalu detail mengenai proses komunikasi. Hal ini disebabkan, kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam hidup sehari-hari, sehingga kita tidak lagi merasa perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi (Ritonga, 2017).

Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan, proses tersebut terdiri dari 6 langkah sebagai berikut: 1) Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain; 2) *Encoding* oleh komunikator. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya. Sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya; 3) Pengirim pesan. Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media

yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikasi; 4) Penerimaan pesan. Pesan yang di kirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan;

5) *Decoding* oleh komunikasi. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikasi tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator; 6) Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya. Komunikasi memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seseorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan (Thariq, 2017).

Uraian tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal sebagai sebuah siklus. Artinya umpan balik yang diberikan oleh komunikan, menjadi bahan bagi komunikator untuk merancang pesan berikutnya. Proses komunikasi terus berlangsung secara interaktif timbal balik, sehingga komunikator dan komunikan dapat saling berbagi peran. Shirley Taylor (1999) menggambarkan pada langkah-langkah kunci dalam komunikasi interpersonal dimulai oleh seseorang sender (pengirim) mengkonsep pesan yang ingin disampaikan kepada seseorang recipient (penerima). Prosesnya dikategorikan sebagai siklus, karena aktivitas pengiriman dan penerimaan pesan berlangsung secara timbal balik dan berkelanjutan.

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian tentang etika komunikasi yang di tetapkan dan diterapkan guru terhadap siswa SMA Negeri 11 Medan. Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data langsung lapangan dan melakukan wawancara terhadap informan dimana hasil wawancara peneliti dengan narasumber penelitian akan menjadi rangkuman dalam pembuatan skripsi ini. Objek dalam penelitian ini yaitu 2 orang siswa yang bernama Iman Fahreza dan Muhammad Nurman. Sedangkan nara sumber pada penelitian ini berjumlah 4 orang, yaitu 2 siswa yang dalam masa pennganan guru BP dan 2 orang guru BP dari sekolah SMA Negeri 11 Medan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara langsung dilapangan yang sesuai dengan pedoman wawancara, maka peneliti dapat memaparkan hasil dari penelitian dan wawancara sebagai berikut :

Pembahasan hasil dari Informan I dan II yang berasal dari Guru BP :

Informan I dan II memberikan penjelasan tentang berbagai peran fungsi dan pelaksanaan tugas dari seorang guru BP yang bertugas di SMA Negeri 11 Medan. Dari beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Guru BP menjelaskan tentang teknik komunikasi yang mereka terapkan terhadap siswa/siswi yang bermasalah diantaranya

adalah teknik Komunikasi Interpersonal. Seperti yang dikemukakan oleh Trenholm dan Jensen (1999) mendefinisikan Komunikasi Interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Menurut penjelasan dari informan I dan II hambatan yang dialami guru BP dalam mengintervensi siswa/siswi bermasalah salah satunya adalah kurangnya respon wali murid dalam membimbing dan membina anaknya. Hal tersebut yang menjadi miskomunikasi antar guru dan orangtua siswa dalam melakukan mediasi. Kurang tanggapnya wali murid ketika mendapatkan pemanggilan ke sekolah terkait.

Dari penjelasan informan I dan II dapat dilihat selama siswa/ siswi yang bermasalah mendapatkan perhatian khusus dari guru BP, ternyata mendapatkan hasil yang sesuai dengan prediksi, dimana harapan dari pihak sekolah yang mengingatkan siswa / siswi dapat mengikuti dan menerapkan peraturan-peraturan yang telah ditentukan pihak sekolah dan tidak ada satupun siswa/siswi yang melanggar peraturan tersebut. Dengan komunikasi secara baik dan bertahap yang diterapkan guru BP terhadap siswa/siswi yang bermasalah dapat diamati hubungan emosional yang terjalin antara guru BP dan siswa/siswi dan orangtua wali berjaklan baik tanpa ada yang dirugikan satu dengan lainnya.

Begitu pula penjelasan yang diberikan siswa/siswi yang juga menjadi fokus penelitian ini. Informan I dan II dari pihak siswa/siswi juga memberikan penguatan tentang jawaban- jawaban tentang teknik komunikasi yang dilakukan guru BP dalam menangani siswa/siswi bermasalah. Mulai dari berhasil menjalin hubungan emosional yang baik dengan siswa/siswi maupun orang tua wali. Proses komunikasi yang dilakukan guru BP juga berhasil dan diterima dengan baik oleh siswa/siswi SMA Negeri 11 Medan. Dimana proses komunikasi interpersonal dengan memanggil siswa/siswi maupun orang tua wali keruangan BP dapat diaplikasikan dengan baik. Hal ini terlihat dalam penjelasan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap guru BP, proses komunikasi yang dilakukan guru BP terhadap siswa/siswi dan orangtua wali murid. Himbauan guru terhadap orangtua murid juga dapat diterima dengan baik.

Dimana guru BP mengajak orang tua murid untuk sama-sama memantau selalu melakukan dan membimbing siswa/siswi kepada perilaku-perilaku yang baik agar kedepannya siswa/siswi yang terjadi selalu melakukan pelanggaran berubah menjadi dan juga taat peraturan – peraturan yang telah di tetapkan oleh pihak sekolah.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa simpulan yang didapatkan sebagai berikut: 1) Apabila hubungan emosional guru dan siswa terjalin baik maka akan terbuka ruang bagi Guru BP untuk melakukan intervensi atau bimbingan khusus pada siswa yang bermasalah; 2. Perlunya tahapan-tahapan maupun proses komunikasi interpersonal yang efektif yang dilakukan Guru BP terhadap para siswa yang bermasalah, sebagaimana yang telah peneliti jelaskan di proses komunikasi interpersonal antara lain keinginan berkomunikasi agar pesan maupun informasi yang diberikan Guru BP mendapat respon baik bagi siswa yang bermasalah; 3) Dalam menjalankan kedisiplinan pada siswa yang bermasalah, Guru BP dan pihak

sekolah sebaiknya membuat peraturan-peraturan yang lebih tegas, agar kedepannya para siswa yang bermasalah dapat menjadi orang-orang yang memiliki pribadi yang disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, M., (2016), Komparasi Model Kompetensi Komunikasi Guru dalam Proses Belajar Mengajar: Studi Kasus pada SMPN 1 Bukit dengan SMPS Blang Panas Kecamatan Bukit Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh, *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study*, 2 (1): 66-80.
- Ritonga, S.A. dan Effiati J.H, (2016), Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa dalam Mengembangkan Bakat dan Kreativitas Anak Autis di SLB Taman Pendidikan Islam (TPI) Medan, *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study*. 2 (2): 188-199.
- Ritonga, S.A., (2017), Analisis Tokoh (Najwa Shihab) Berdasarkan Teori Komunikasi Antarpribadi, *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study*, 3(2): 71-77.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.
- Thariq, M. (2017), Membangun Ketahanan Keluarga Dengan Komunikasi Interpersonal, *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study*, 3 (1): 34-44.