

### BAB III

#### SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil-hasil penelitian serta pembahasan efektivitas komunikasi interpersonal antara guru BK dengan siswa yang terlibat tawuran di SMA 4 Yogyakarta. Pada bagian ini peneliti akan menyajikan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi selama penelitian dari informan-informan yang ada. Peneliti melakukan wawancara pertama kalinya pada tanggal 7 Oktober 2013 ke informan pertama dan kedua yaitu AM dan RA para guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII. Untuk wawancara dengan informan ketiga hingga keenam yang merupakan para siswa dilakukan pada tanggal 7 Desember 2013. Informan ketiga adalah LA, keempat bernama SU, kelima adalah SM dan keenam yaitu IS.

Pada sajian data penelitian ini akan dibahas tentang profil dari informan kesatu dan kedua seperti tempat dan tanggal lahir, pengalaman menjadi guru BK. Profil dari informan ketiga hingga keenam akan menguraikan tentang tempat dan tanggal lahir, kelas, serta seringnya keterlibatan dalam tawuran. Kemudian di dalam sajian data juga terdapat hasil wawancara dan pengamatan langsung dari informan-informan tentang keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), serta kesetaraan (*equality*). Pembahasan dilakukan dengan mengacu pada penjelasan De Vito (2011: 259) tentang aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal agar efektif, Rakhmat (2011: 124) yang membahas tentang teori

pergaulan sosial, Bolino et all (2005: 43) menjelaskan bahwa keterbukaan, Morissan (2010: 174) yang menguraikan tentang kesetaraan.

#### A. Sajian Data

Penting bagi guru BK untuk melakukan komunikasi interpersonal secara efektif pada siswa yang terlibat tawuran. Hal ini dikarenakan apabila diabaikan maka siswa akan terus terlibat dalam tawuran yang dapat membuat siswa mengalami penganiayaan atau melakukan tindakan kriminalitas. Komunikasi interpersonal yang efektif akan membuat siswa dapat memahami informasi yang disampaikan guru BK dan diharapkan membuat siswa menyadari akan bahayanya tawuran dan akhirnya tidak lagi melakukan tawuran.

Berbagai kasus tawuran antar genk pada kenyataannya sering terjadi di Yogyakarta. Salah satunya adalah tawuran antar genk yang dilakukan di depan pasar Terban pada tanggal 19 Desember 2012 yang dilakukan antara genk SMA 4 Yogyakarta yaitu SMC dengan genk SMA 5 Yogyakarta yaitu Roever. Guru BK berupaya melakukan komunikasi interpersonal secara efektif pada siswa yang terlibat tawuran. Untuk memahaminya maka peneliti melakukan penelitian dan meminta data dari informan. Berikut merupakan profil informan penelitian:

**Tabel 3.1**  
**Profil Informan Penelitian**

<b>Nama</b>	<b>Tempat, Tanggal Lahir</b>	<b>Usia</b>	<b>Status</b>
AM	Bantul, 3 Januari 1972	42 tahun	Guru BK Kelas XII
RA	Jakarta, 6 Januari 1976	38 tahun	Guru BK Kelas X
LA	Bantul, 23 Mei 1997	16 tahun	Siswa Kelas XI

SU	Bandung, 16 Maret 1998	15 tahun	Siswa Kelas X
SM	Yogyakarta, 11 Juni 1997	16 tahun	Siswa Kelas XI
IS	Bantul, 4 Januari 1997	17 tahun	Siswa Kelas XI

Sumber: Hasil wawancara 7 Oktober 2013

Informan penelitian yang pertama adalah AM yaitu seorang guru BK di SMA N 4 Yogyakarta yang telah memiliki pengalaman menjadi guru BK selama 9 tahun. RA adalah informan kedua yang juga merupakan guru BK. RA telah menjadi guru BK selama 7 tahun. Nampak bahwa satu informan adalah siswa kelas X sedangkan tiga informan adalah siswa kelas XI. LA adalah siswa SMA 4 Yogyakarta yang berusia 16 tahun. Dirinya sudah dua kali terlibat tawuran, demikian juga dengan informan kelima dan keenam.

## 1. Profil Informan

### a. AM

AM adalah guru BK di SMA 4 Yogyakarta yang lahir di Bantul tanggal 3 Januari 1972. Saat ini AM telah berusia 42 tahun. Pengalamannya sebagai guru BK telah berlangsung selama 9 tahun.

### b. RA

RA lahir di Jakarta pada 6 Januari 1976. Usia RA sekarang 38 tahun. RA memiliki pengalaman sebagai guru BK di SMA 4 Yogyakarta selama 7 tahun.

### c. LA

LA adalah salah satu siswa SMA 4 Yogyakarta yang terlibat tawuran di depan pasar Terban pada tanggal 19 Desember 2012. LA

berusia 16 tahun, yang saat ini kelas XI. Dirinya sudah terlibat tawuran sebanyak dua kali. Tawuran yang pertama terjadi pada 5 Mei 2012 di Jl.Sagan. Saat itu terjadi tawuran antara siswa SMA negeri yang ada di Yogyakarta dengan SMA Bopkri 2.

LA saat terlibat tawuran di depan pasar Terban pada tanggal 19 Desember 2012 mengalami cedera tangan kiri. Tangan kirinya harus menjalani pengobatan karena dirinya jatuh dari motor sehingga tangan kirinya terkirir dan sulit untuk digerakkan. Kondisi ini pada akhirnya membuat LA harus menjalani pengobatan rawat jalan di rumah sakit Sardjito.

**d. SU**

SU lahir di Bandung tanggal 16 Maret 1998. SU saat ini berusia 15 tahun, belajar di kelas X dan tawuran di depan pasar Terban pada tanggal 19 Desember 2012 merupakan pengalaman pertama baginya. Pada saat tawuran SU sempat berkelahi dengan siswa SMA 5 Yogyakarta. Dirinya memukul perut salah satu siswa sekolah tersebut hingga terjatuh. Selanjutnya dirinya mendapatkan serangan balasan dari dua orang siswa SMA 5 Yogyakarta lainnya. Merasa tidak mampu mengatasi keroyokan tersebut akhirnya SU melarikan diri dari tawuran tersebut.

**e. SM**

SM lahir di Yogyakarta tanggal 11 Juni 1997. Usia SM saat ini 16 tahun, kelas XI. SM sudah dua kali terlibat dalam tawuran antar sekolah. Sama seperti LA, SM awalnya terlibat tawuran tawuran pada 5 Mei 2012

di Jl.Sagan yang merupakan tawuran antara siswa SMA negeri yang ada di Yogyakarta dengan SMA Bopkri 2.

Keterlibatan SM dalam tawuran berikutnya adalah di depan pasar Terban. SM ikut berteriak-teriak menghina siswa-siswa dari SMA 5 Yogyakarta saat tawuran sehingga dirinya langsung dikejar oleh lima orang siswa sekolah tersebut. SM berhasil memukul salah seorang siswa SMA 5 Yogyakarta. Seorang lawannya berhasil memukul bahu dan perut SM secara bertubi-tubi sehingga SM segera melarikan diri.

#### **f. IS**

IS adalah siswa yang juga terlibat tawuran. IS lahir di Bantul pada 4 Februari 1997. Usia IS saat ini 17 tahun dan sedang belajar di kelas XI. IS sudah dua kali terlibat tawuran sama dengan LA dan SM. Keterlibatan pertamanya juga sama-sama di Jl.Sagan.

IS saat tawuran di depan pasar Terban membawa sebatang kayu dan memukul beberapa orang siswa SMA 5 Yogyakarta. Dirinya sendiri sempat mendapatkan beberapa kali pukulan hingga menyebabkan beberapa wajah maupun tubuhnya mengalami luka.

## **2. Penanganan Konseling yang Dilakukan Guru BK**

Guru BK dalam kerjanya melakukan konseling dengan dua cara yaitu konseling individu maupun bimbingan kelompok. Untuk menangani permasalahan siswa yang terlibat tawuran di SMA 4 Yogyakarta, guru tidak melakukan bimbingan kelompok karena menurut AM, siswa yang terlibat tawuran apabila dilakukan bimbingan kelompok akan merasa harga dirinya jatuh. Apabila harga diri siswa yang terlibat tawuran terlukai, maka kondisi ini

tentu saja akan merugikan proses komunikasi interpersonal yang akan dilakukan (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Tidak selalu BK di SMA Negeri 4 Yogyakarta berjaga di sekolah atau *stand by*. Hal ini membuat AM walaupun guru BK Kelas XI tidak hanya melakukan konseling dengan siswa kelas XI saja namun juga siswa kelas X ataupun XII. Berkaitan dengan keterlibatan kasus tawuran yang dilakukan siswa SMA 4 Yogyakarta, AM tidak hanya melakukan komunikasi interpersonal dengan LA, SM maupun IS saja yang merupakan siswa kelas XI, namun juga SU yang merupakan siswa kelas X. RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, juga menangani siswa kelas XI yang terlibat tawuran.

### **3. Komunikasi Interpersonal yang Dilakukan Guru BK**

#### **a. Keterbukaan (*Openness*)**

##### **1) AM dengan LA**

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. AM menjelaskan sebagai berikut:

Kami berusaha terbuka pada siswa yang terlibat tawuran. Hal ini kami lakukan dengan cara siswa diminta untuk bercerita secara apa adanya. BK juga berusaha tidak memaksa kepada siswa. BK berusaha agar siswa terbuka pada BK demikian juga sebaliknya. BK berusaha untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Siswa diharapkan dapat mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Nampak bahwa guru berupaya terbuka kepada siswa dan megharapkan siswa juga dapat terbuka kepada BK. Berkaitan dengan

keterbukaan yang telah dilakukan oleh guru BK, LA memberikan penjelasan sebagai berikut:

Yah menurut saya guru BK berupaya untuk membujuk saya bersikap apa adanya. Guru BK Meminta saya untuk berkata jujur kepada mereka. Sikap *welcome* yang ditunjukkan itu membuat saya pada akhirnya mau bersikap apa adanya kepada mereka (LA, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Adanya kesempatan yang diberikan guru BK untuk bersikap apa adanya menurut LA telah membuat dirinya tidak merencanakan perilaku di depan guru BK. Saat LA merasa kesal dengan perasaannya maka dirinya dapat mengungkapkan kekesalan tersebut. Respon yang diberikan guru BK menurut LA adalah positif, membiarkan LA meluapkan kekesalannya sehingga perasaan-perasaan jengkel yang ada dalam diri LA dapat tersalurkan. Perilaku yang tidak dibuat-buat membuat LA merasa senang untuk bercerita kepada guru BK (LA, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara guru BK dengan LA telah mengedepankan aspek keterbukaan. Hal ini ditunjukkan dengan upaya cara guru BK meminta siswa untuk bercerita secara apa adanya serta guru BK juga berusaha tidak memaksa kepada siswa. Kondisi ini pada akhirnya memberikan kesempatan kepada siswa untuk bersikap terbuka.

## 2) AM dengan SU

Penjelasan serupa juga dikemukakan oleh SU. Menurut SU, BK di sekolah tidak memaksanya untuk mengakui perbuatan yang telah dirinya lakukan. Dirinya diminta untuk bercerita apa adanya. BK juga dalam

memberikan masukan atau informasi kepada siswa dirasa cukup jelas dan terbuka, apa adanya.

Saya merasa BK tidak memaksakan diri kami untuk mengakui kesalahan. BK hanya minta kami terbuka apa adanya. Saya ingat kalimat yang dikemukakan BK saat itu 'SU, kami tahu kamu sudah terlibat tawuran. Kami tidak akan marah karena ga ada gunanya juga marah. Kami hanya ingin kamu cerita apa adanya ya. Kami butuh kamu mau terbuka karena kami bukan dukun yang bisa tahu apa yang ada dalam pikiranmu khan.' Kalimatnya kurang lebih gitu mba (SU, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Apa yang dikemukakan guru BK tersebut menurut SU memberikan ketenangan pada dirinya. SU akhirnya mau bercerita dan berkata jujur kepada guru BK berkaitan dengan tawuran yang telah dilakukannya dan alasannya ikut tawuran. Sebenarnya dirinya hanya ikut-ikutan dan ingin tahu saja bagaimana rasanya ikut tawuran. Saat mengemukakan pendapatnya, guru BK tidak menyangkal dan membiarkan siswa bercerita hingga selesai. Hal ini menurut SU membuat dirinya merasa senang dan dapat mengungkapkan segala yang dirasakannya secara apa adanya.

Menurut SU, guru BK juga menunjukkan sikap terbuka misalnya dengan mempersilakan siswa untuk bercerita tentang tawuran yang telah dilakukan tanpa menunjukkan ekspresi marah. Guru BK juga meminta siswa untuk tidak menutupi informasi yang siswa ketahui tentang tawuran tersebut dan berjanji tidak akan marah dengan semua cerita yang siswa kemukakan. Pernyataan dari guru BK tersebut membuat SU mau menunjukkan sikap terbuka juga.



Berdasarkan uraian di atas nampak bahwa AM dianggap SU telah menunjukkan sikap terbuka kepada dirinya. Hal ini ditunjukkan dengan meminta siswa untuk bercerita tentang tawuran yang telah dilakukan tanpa menunjukkan ekspresi marah. AM juga meminta siswa untuk tidak menutupi informasi yang siswa ketahui tentang tawuran tersebut dan berjanji tidak akan marah dengan semua cerita yang siswa kemukakan. Keterbukaan yang AM lakukan saat komunikasi interpersonal berlangsung pada akhirnya membuat SU juga mampu menunjukkan sikap terbuka. Keterbukaan dilakukan SU dengan mengemukakan kejadian secara apa adanya tanpa ada informasi yang ditutupi.

### 3) RA dengan SM

RA juga menegaskan bahwa keterbukaan memang berupaya diterapkan agar siswa tidak merasa takut dan tidak merasa dihakimi.

Berikut penjelasan dari RA:

Keterbukaan ini aspek yang penting dalam komunikasi interpersonal. Kami berusaha menerima kondisi siswa apa adanya agar siswa tidak merasa takut dan tidak merasa dihakimi. Keterbukaan kami lakukan dengan meminta siswa bercerita secara apa adanya tanpa ada yang ditutup-tutupi (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

SM menjelaskan bahwa RA termasuk guru BK yang mengedepankan keterbukaan dalam proses komunikasi interpersonal. Pada awalnya SM menutupi kejadian yang sesungguhnya. Namun RA selalu meminta dirinya untuk mengemukakan tawuran yang dilakukan secara apa adanya. Ini dilakukan RA dengan cara membujuk bukan memaksa. RA

juga tidak pernah mencemooh apa yang dikemukakan oleh SM (SM, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Hal tersebut pada akhirnya membuat SM mampu mengemukakan secara detail tentang keterlibatannya dalam tawuran yang telah dilakukan. Bahkan karena keterbukaan yang dilakukan RA, SM juga mengemukakan bahwa dirinya sebelumnya pernah melakukan tawuran di tempat lain. Tanpa adanya keterbukaan tentu sulit bagi SM untuk mengemukakan kenyataan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keterbukaan terjadi antara RA dengan SM. SM pada awalnya berusaha untuk menutup diri. Namun karena RA menunjukkan keterbukaan, maka SM pada akhirnya juga mau bersikap terbuka.

#### 4) RA dengan IS

RA menjelaskan bahwa saat bertemu dengan IS, IS berusaha untuk tidak terbuka. Menurut RA kondisi ini merupakan hal yang wajar, mengingat IS masih remaja dan seorang remaja umumnya berusaha untuk menutupi kesalahan yang sudah dilakukannya karena takut mendapatkan sanksi atau dihina oleh individu lain atas kesalahan yang pernah dilakukan.

RA lalu meminta IS untuk bercerita secara apa adanya dan menegaskan bahwa setiap orang termasuk guru BK pasti pernah melakukan kesalahan. RA juga menceritakan bahwa dirinya pernah berkelahi dengan teman sekelas saat SMA dan akhirnya diskors oleh sekolah. Hal ini ditujukan agar IS merasa bahwa guru BK saja tidak malu mengemukakan kesalahannya di masa lalu, dan diharapkan IS juga mau

melakukan hal serupa (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

RA juga menunjukkan kekhawatirannya kepada IS tentang resiko yang mungkin dialami siswa apabila terlibat tawuran. Kekhawatiran tersebut dikemukakan secara jujur dan apa adanya agar siswa dapat merasakan bahwa keberadaan dirinya sangat berarti bagi guru maupun individu lain yang berada disekitar siswa.

Ungkapan dari RA yang menunjukkan keterbukaan pada akhirnya membuat IS juga mau terbuka dan tidak menutupi kesalahan yang pernah dilakukannya termasuk dalam tawuran. IS yang pada awalnya berusaha untuk menghindar dari persoalan yang sebenarnya, akhirnya menyadari bahwa kesalahan bukan merupakan hal yang harus ditutupi.

IS selanjutnya menjelaskan bahwa dirinya lebih nyaman bercerita dengan guru BK dibandingkan dengan orangtua. Penjelasannya sebagai berikut:

Guru BK disini saya akui baik-baik. Saya tidak dimarahi walaupun guru tahu saya terlibat tawuran sudah dua kali ini. Kalau saya cerita ke orangtua pasti langsung dibentak-bentak. Guru BK juga membujuk dengan cara yang baik serta bersikap apa adanya. Kondisi ini bikin saya merasa nyaman (IS, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

IS lebih lanjut menjelaskan bahwa guru mampu memberi dorongan kepada siswa untuk mengungkapkan apa adanya hal yang berhubungan dengan perasaan yang dirasakan siswa. Siswa menjadi tidak tertekan karena guru BK bersikap terbuka terhadap keberadaan siswa. IS mengungkapkan bahwa guru BK bersedia mengatakan apa yang menjadi

kekhawatiran guru tersebut kepada siswa. Keterbukaan tersebut membuat IS merasa terharu dan diperhatikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa guru BK telah berusaha untuk melakukan keterbukaan yang ditunjukkan dengan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menceritakan secara apa adanya. Keterbukaan lainnya ditunjukkan dengan cara guru BK menunjukkan kekhawatirannya kepada siswa secara jujur dan apa adanya.

**b. Empati (*Empathy*)**

1) AM dengan LA

AM menjelaskan bahwa dirinya berusaha untuk memahami perasaan yang siswa rasakan. Permasalahan keluarga umumnya menjadi kesulitan yang dirasakan siswa. Uraianya sebagai berikut:

Saya berusaha untuk memahami perasaan siswa. Saya yakin umumnya anak yang bermasalah berasal dari keluarga yang bermasalah. Jadi saya upayakan memahami segala kesulitan yang dirasakan siswa. Perasaan, kegelisahan dan kesulitan yang dirasakan saya coba pahami agar mampu memberikan nasehat yang sesuai (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Menurut LA, guru BK kurang mampu memahami perasaan yang dirasakan oleh siswa. Penjelasan LA sebagai berikut:

Saya rasa guru BK kurang memahami perasaan saya. Sebenarnya saya hanya ingin menunjukkan kalau saya bukan orang yang penakut. Di rumah saya sering dihina sebagai anak yang penakut oleh kakak saya maupun orangtua. Saya ingin diperhatikan, itu saja. Makanya saya berusaha memberanikan diri ikut tawuran biar banyak dikenal teman. Tapi akhirnya saya sadar itu salah. Cara menarik perhatian ga dengan tawuran. Ni saya sekarang fokus latihan renang dan syukur bisa mewakili sekolah untuk lomba renang. Guru BK juga yang menyarankan saya untuk mengembangkan diri begini. Waktu saya bingung untuk cerita

masalah saya, guru BK sedikit memaksa saya. Ini saya anggap sebagai kurang mampunya guru BK dalam merasakan perasaan saya (LA, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

LA menganggap AM kurang mampu memahami apa yang menjadi keinginan dirinya. LA ingin dirinya dihargai oleh individu lain tentang eksistensi atau keberadaannya sehingga berusaha menarik perhatian dengan cara terlibat tawuran. *Empathy* yang dilakukan AM membuat LA merasa sedikit takut untuk menceritakan kondisi yang sebenarnya kepada AM.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa AM kurang menunjukkan sikap *emphaty* kepada LA. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya kesediaan AM untuk merasakan apa yang dirasakan LA. LA merasa AM sedikit memaksa dirinya untuk bercerita.

## 2) AM dengan SU

Ungkapan yang serupa diberikan oleh SU. Menurut SU guru BK kurang mampu merasakan perasaan yang dialami siswa.

Guru BK saya rasakan kurang mampu memahami perasaan saya. Awalnya saya ketakutan saat menemui guru BK karena guru BK diawal terlihat menyalah-nyalahkan saya. Namun Guru BK akhirnya mengajak berdiskusi dengan saya tentang berbagai akibat yang bisa saya alami dalam tawuran. Saya merasa guru BK diawal kurang memahami perasaan saya sehingga saya merasa dipojokkan (SU, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

AM menjelaskan bahwa sulit bagi dirinya untuk melakukan *emphaty* terhadap SU. Awalnya AM melihat SU ketakutan saat menghadap dirinya di ruang BK. AM merasa jengkel karena SU seolah

menjaga jarak, sehingga AM cenderung kurang mampu merasakan perasaan SU saat itu. Namun AM selanjutnya berupaya untuk menetralsir. AM menanggapi secara positif, menjelaskan bahwa dirinya memahami bahwa saat pernah melakukan kesalahan pasti setiap orang merasa takut untuk mengemukakannya secara terbuka. Ini dijelaskan oleh AM sebagai hal yang wajar terjadi pada semua orang. Namun yang terpenting bukan menghakimi kesalahan yang pernah dilakukan melainkan mengatasinya agar tidak terulang lagi (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *emphaty* kurang ditunjukkan oleh AM saat awal proses komunikasi interpersonal dilakukan dengan SU. Namun AM cepat menyadari dan berusaha untuk lebih *emphaty* dengan cara meyakinkan siswa bahwa dirinya mampu merasakan apa yang dirasakan siswa. Selain itu guru BK juga menjelaskan bahwa setiap kesalahan bukan untuk dihakimi melainkan untuk diselesaikan dan dijadikan pembelajaran agar tidak kembali berulang. *Emphaty* diawal kurang dirasakan oleh SU, namun perubahan *emphaty* yang dilakukan AM akhirnya membuat SU merasakan kenyamanan dan mau melakukan komunikasi interpersonal secara baik.

### 3) RA dengan SM

Menunjukkan sikap empati kepada siswa menurut RA bukan hal yang mudah. Menurut RA guru BK benar-benar berusaha untuk merasakan perasaan siswa.

Siswa butuh kita memahami apa yang dirinya rasakan. Jadi kami berupaya untuk berempati kepada siswa dengan tidak mencemooh segala yang siswa ceritakan, memahami kesedihannya, kesulitannya dan kemarahan yang mungkin dirasakan. Untuk mendekati diri dengan siswa kami dituntut untuk benar-benar menerapkan slogan "BK Sahabat Siswa". Namun kenyataannya itu tidak mudah. Utamanya saat awal proses komunikasi interpersonal dilakukan (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

SM juga mengungkapkan bahwa dalam setiap komunikasi yang dilakukan oleh guru BK, guru BK berusaha untuk memahami apa yang siswa rasakan. Namun diawal proses komunikasi guru BK nampak kurang *emphaty*.

Guru BK saat pertama bertemu kurang *emphaty*. Guru punya empati yang besar ke siswa setelah proses komunikasi berlangsung beberapa saat. Sekitar 15 menit baru muncul *emphaty*. Contoh nyatanya adalah saat awal ketemu guru BK saya bungkan seribu bahasa. Saat itu saya panik, takut dan ga tahu harus cerita apa. Saya takut dikeluarkan dari sekolah. Guru memaksa dan saya tetap diam. Setelah guru tidak memaksa, dan mengajak ngobrol biasa, baru saya mau ngobrol. Guru BK selanjutnya meminta saya untuk menenangkan diri dulu, baru saat istirahat berikutnya saya diminta untuk cerita. Saya jadi bisa menguasai diri saya, sehingga saat jam istirahat saya bisa *share* dengan guru BK (SM, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa RA kurang menunjukkan sikap empati kepada SM. Ini dilakukan dengan memaksa SM untuk bercerita saat SM tidak ingin mengemukakan cerita yang

sesungguhnya. Namun akhirnya RA menyadari bahwa RM adalah orang yang tidak bisa dipaksa. RA akhirnya juga menjelaskan bahwa berbagai perasaan yang dialami SM juga pasti dirasakan oleh RA untuk menenangkan perasaan SM.

#### 4) RA dengan IS

RA menjelaskan bahwa dirinya tidak mau memarahi siswa atas semua yang sudah siswa lakukan. Ini dikemukakan secara jelas oleh RA kepada IS agar IS menyadari bahwa guru BK berusaha untuk merasakan kesulitan yang siswa alami. Wajar apabila siswa sulit mengakui kesalahan yang telah diperbuat, merasa malu maupun takut (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Lebih lanjut IS mengemukakan bahwa guru BK adalah orang yang kurang dapat memahami perasaan siswa. Bagi IS guru BK adalah orang yang kurang paham dengan siswa. IS tidak dimarahi tapi menurut IS guru BK sering menyindirnya. Ini menurut IS merupakan wujud kurangnya guru BK memahami perasaan siswa (IS, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa guru BK menurut SU, SM, LA dan IS dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan siswa kurang mampu berempati terhadap siswa. Guru BK dalam berkomunikasi kurang memahami apa yang dirasakannya.



### c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

#### 1) AM dengan LA

Sikap mendukung sangat diperlukan dalam komunikasi interpersonal. Penjelasan dari AM sebagai berikut:

Kami berupaya untuk tidak menyangkal siswa dengan bahasa yang keras. Penggunaan bahasa yang baik dan tepat sangat kami perhatikan agar siswa tidak merasa tersinggung. Ini merupakan wujud nyata bahwa kami memberikan dukungan penuh kepada siswa (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

LA menjelaskan bahwa guru BK menunjukkan sikap mendukung dalam melakukan komunikasi interpersonal. Hal ini ditunjukkan dengan cara tidak memberi sangkalan, tidak menjelek-jelekkan siswa, serta memberi arahan dengan cara persuasif.

“Guru BK tidak pernah menyangkal saat saya cerita, tuturkatanya juga sopan, baik, dan tidak memojokkan saya. Ga ada kalimat paksaan yang dilontarkan. Ini membuat saya tidak takut untuk cerita semua masalah yang ada. Di depan orang lain seperti guru lain, orangtua ataupun teman, guru BK tidak pernah juga mengolok-olok saya” (LA, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa AM menunjukkan sikap mendukung kepada LA dengan cara tidak menggunakan kalimat yang bermakna paksaan, maupun guru BK tidak pernah juga menghina apa yang siswa kemukakan, baik secara verbal maupun secara *body language*.

## 2) AM dengan SU

Lebih lanjut AM menjelaskan bahwa penggunaan bahasa yang baik dan tepat maksudnya adalah bahasa yang sederhana sesuai dengan kerangka pikir siswa dan dapat dengan mudah dimengerti oleh siswa. Siswa tentu saja tidak menyukai bahasa yang berbelit-belit dan seakan menggurui.

Pernyataan LA diperkuat oleh pernyataan SU. SU menjelaskan bahwa guru berusaha memberikan kenyamanan kepada siswa saat melakukan komunikasi interpersonal. Hal itu nampak dari cara guru menyimak cerita yang diutarakan siswa, dan kesediaan guru tidak menyela pembicaraan saat siswa cerita (SU, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa SU merasakan sikap mendukung yang diberikan AM saat terjadi komunikasi interpersonal. Ini ditunjukkan dengan AM bersedia menyimak cerita yang diutarakan SU, dan kesediaan guru tidak menyela pembicaraan saat SU cerita

## 3) RA dengan SM

RA selanjutnya menjelaskan bahwa kalimat penyangkalan atau cemooh tidak dapat dilakukan oleh guru BK dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan siswa.

BK tidak dapat mencemooh apa yang diutarakan oleh siswa, karena hal ini dapat dipersepsikan siswa sebagai sikap yang tidak mendukung. Saya juga berusaha maksimal untuk tidak memotong pembicaraan. Biarlah siswa menuntaskan dulu ceritanya baru akan

kami tanggap (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Menurut SM, guru berusaha memberikan kesempatan kepada siswa untuk menemukan solusi dari masalahnya dengan bertanya kepada siswa tentang pendapat siswa itu sendiri.

Contohnya guru mengajukan kepada saya beberapa pertanyaan gini, kamu ikut tawuran tuh tujuannya apa mas?. Contoh lainnya misalnya terus keuntungan tawuran apa?, kalau sampai ada apa-apa sama dengan kamu terus orang yang paling merasa rugi siapa? (SM, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Sikap mendukung yang dilakukan oleh RA pada akhirnya membuat SM mau mengkaji ulang terhadap kesalahan yang sudah dilakukannya. RA tidak menghakimi tapi membiarkan SM mencari jawaban atas permasalahan yang dialaminya. Hal ini memberikan kenyamanan pada SM karena merasa tidak dipojokkan atas kesalahan yang sudah terjadi.

#### 4) RA dengan IS

RA lebih lanjut menjelaskan bahwa untuk tidak memotong pembicaraan siswa sebagai wujud dari sikap mendukung yang dilakukan guru BK, bukan merupakan hal yang mudah. Kondisi ini menurut RA karena dalam bercerita sering siswa bicara tanpa arah yang jelas karena emosi siswa yang tidak stabil dan keinginan siswa untuk mengeluarkan apa yang terpendam dalam hatinya. Apabila kondisi ini terjadi, maka guru BK bukan memotong pembicaraan melainkan mengarahkan agar pembicaraan yang siswa lakukan fokus pada masalah tertentu.

Lebih lanjut IS menyatakan bahwa pada kenyataannya dirinya merasa nyaman dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh guru BK. Guru BK tidak pernah memaksanya untuk bercerita atau menghina segala kelakuan yang pernah dilakukan. Bukti sikap mendukung yang ditunjukkan oleh guru BK lainnya adalah menyimak dengan seksama apa yang diceritakan siswa (IS, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap mendukung yang dilakukan guru BK terhadap siswa yang terlibat tawuran sudah baik. Hal ini nampak dari penjelasan para siswa yang mengemukakan bahwa sikap mendukung yang ditunjukkan oleh guru BK nampak dari memberikan kesempatan kepada siswa untuk menemukan solusi dari masalahnya dengan bertanya kepada siswa tentang pendapat siswa itu sendiri, guru BK tidak memaksa siswa untuk bercerita atau menghina segala kelakuan yang pernah dilakukan, serta menyimak dengan seksama apa yang diceritakan siswa.

**d. Sikap Positif (*Positiveness*)**

1) AM dengan LA

Sikap positif ditunjukkan guru BK dengan cara menghargai pendapat siswa. Guru BK tidak pernah mentertawai apa yang siswa ceritakan, meskipun terkadang apa yang diutarakan siswa tersebut menurut guru BK adalah hal yang lucu.

Mentertawai siswa tidak kami lakukan karena kami tidak ingin membuat siswa tersinggung. Walaupun siswa terkadang nyeleneh dan ceritanya menurut kami rada ga masuk akal. Tapi apapun itu

kami tetap menghargai (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

LA menjelaskan bahwa memang guru BK menunjukkan sikap positif kepada siswa. Ini terlihat dari cara guru dalam memberikan respon terhadap apa yang diceritakan siswa. Guru tidak mencela melainkan mendengarkan dengan penuh perhatian. Guru BK juga memberikan pujian pada saat melihat perubahan positif yang siswa lakukan. Misalnya siswa mengatakan bahwa dirinya menyadari bahwa tawuran hanya akan merugikan diri sendiri, dan siswa menyadari bahwa sakit yang sekarang dialaminya akibat tawuran (LA, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

## 2) AM dengan SU

AM menjelaskan bahwa semua pendapat yang SU kemuka tidak dihina. Menurut AM, siswa terkadang butuh tempat untuk sekedar mendengarkan keluhannya dan tanpa mengatakan kesalahan yang pernah dilakukan siswapun pada dasarnya siswa sendiri sudah menyadari akan kesalahannya. Jadi AM menganggap untuk apa menghakimi siswa jika siswa sendiri sebenarnya sudah menyadari bahwa perilakunya salah. Ini membuat AM menunjukkan sikap positif pada SU.

Lebih lanjut SU juga menjelaskan bahwa sikap positif ditunjukkan oleh guru dengan cara menghargai pendapat siswa, memuji perubahan positif yang dilakukan siswa, serta berusaha memperhatikan dengan melakukan kontak mata saat bicara dengan siswa. Saat berbicara guru

tidak menunjukkan sikap cuek (SU, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas nampak bahwa AM telah menunjukkan sikap positif terhadap SU. Sikap positif tersebut pada akhirnya membuat SU juga mengembangkan sikap positif saat komunikasi interpersonal berlangsung.

### 3) RA dengan SM

RA juga mengemukakan bahwa guru BK berusaha memberikan sikap positif kepada siswa. Misalnya saja guru melihat perubahan siswa ke arah yang positif, maka guru akan memberikan pujian kepada siswa tersebut.

Misalnya saat komunikasi interpersonal siswa menyatakan dirinya menyesal telah melakukan tawuran, maka kami akan bilang 'nah bagus itu mas, kalau kamu merasa menyesal berarti bisa membedakan mana sesuatu yang dapat merusak masa depanmu dan mana yang tidak. Dan saya lihat dirimu punya kemampuan untuk merancang masa depan yang lebih baik (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

SM selanjutnya menjelaskan bahwa cara guru BK dalam melakukan komunikasi interpersonal dalam hal sikap positif sudah baik. Guru BK juga tidak berupaya untuk mendominasi pembicaraan yang ditunjukkan dengan tidak memberikan nasehat secara panjang lebar. Guru mau mendengarkan dengan seksama dan tidak segan-segan memberikan pujian saat siswa menyatakan suatu niat untuk berbuat baik maupun saat siswa menunjukkan perilaku yang positif. Guru juga menghargai siswa dengan tidak membentak-bentak siswa, serta menepuk bahu siswa untuk

menunjukkan kedekatan (SM, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

4) RA dengan IS

Lebih lanjut IS menjelaskan bahwa dirinya tidak dimarahi oleh guru BK, namun di ajak diskusi baik-baik. Saat guru BK bertanya, pertanyaannya juga tidak seperti orang yang sedang mengintrograsi. Cara komunikasi interpersonal yang dilakukan guru BK termasuk persuasif atau dengan membujuk bukan memaksa (IS, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan guru BK dalam hal sikap positif ditunjukkan dengan menghargai keberadaan siswa, tidak berusaha mendominasi pembicaraan, serta memberikan pujian saat siswa menunjukkan perubahan positif.

e. Kesetaraan (*Equality*)

1) AM dengan LA

Guru BK menurut AM berupaya mensejajarkan posisi siswa dalam melakukan proses komunikasi interpersonal. Maksud dari mensejajarkan adalah menganggap siswa memiliki posisi yang sama tingginya dengan guru BK. Hal ini dilakukan dengan cara menyalami siswa saat akan memulai komunikasi interpersonal, memanggil siswa dengan sebutan mas bukan nak. Tujuan dari sebutan tersebut adalah guru BK ingin menunjukkan bahwa dirinya menganggap siswa sebagai pria yang dewasa yang berarti bahwa sudah memiliki tanggung jawab terhadap segala

perilakunya. Menurut AM kondisi ini akan memperlancar proses komunikasi interpersonal yang dilakukan (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Siswa merasa tidak diremehkan oleh guru BK. Menurut LA, guru BK dalam memulai pembicaraan biasanya menyalami siswa lebih dahulu, menanyakan kabar, bercanda sedikit baru membahas pada masalah utama. Guru BK juga menyapa dengan memanggil siswa mas. Panggilan itu membuat LA merasa senang dan merasa lebih dihargai. Panggilan guru lain terhadap siswa biasanya nak atau langsung memanggil nama (LA, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

## 2) AM dengan SU

AM menjelaskan bahwa dirinya tidak mau meremehkan keberadaan SU. Hal ini untuk menghindari agar tidak ada jarak antara guru dengan siswa. Semakin setara antara guru dengan siswa maka menurut AM akan semakin mudah bagi guru untuk mempengaruhi siswa (AM, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas XII, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Lebih lanjut SU menjelaskan bahwa dirinya merasa senang melakukan komunikasi interpersonal dengan guru BK. Pada awalnya *stereotype* yang ada di sekolah membuat SU takut untuk bertemu guru BK. Namun setelah melakukan komunikasi interpersonal secara intensif dengan guru BK, dirinya merasa senang dan menegaskan bahwa slogan BK sahabat siswa nampaknya dapat terealisasi. Tidak terdapat unsur



pemaksaan dalam komunikasi interpersonal yang berlangsung (SU, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

### 3) RA dengan SM

RA lebih lanjut menjelaskan bahwa guru BK tidak mau meremehkan siswa. Bagi guru BK siswa adalah pribadi dewasa yang patut untuk dihormati dan dihargai. RA menjelaskan bahwa penghormatan dilakukan dengan memanggil nama siswa dengan panggilan mas untuk laki-laki dan mba untuk perempuan. RA menganggap siswa bukan lagi anak-anak. Harapan guru BK, siswa merasa dihargai dan menyadari bahwa dirinya bukan lagi anak-anak dan berusaha menunjukkan perilaku yang tidak lagi seperti anak-anak. RA meegaskan bahwa siswa masuk masa remaja akhir atau dewasa awal, perilaku remaja akhir atau dewasa awal cenderung butuh dihargai.” (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

Sama halnya dengan SM yang menjelaskan bahwa guru BK menganggap siswa sederajat, tidak meremehkan baik secara verbal maupun perilaku. Bahkan saat melakukan konseling guru BK tidak duduk berhadap-hadapan secara langsung seperti layaknya orang yang konsultasi, namun duduk di sofa dan berdampingan. Hal ini menurut SM membuat siswa tidak merasa seperti orang yang sedang diintrograsi siswa (SM, SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

### 4) RA dengan IS

RA menjelaskan bahwa dirinya ingin memperlakukan IS secara setara. Ini ditujukan agar IS tidak merasa diremehkan keberadaannya dan

menganggap dirinya adalah orang yang penting. Adanya kesetaraan menurut RA akan memudahkan guru dalam mempengaruhi kerangka pikir atau *frame of reference* yang dimiliki siswa (RA, guru BK SMA Negeri 4 Yogyakarta Kelas X, wawancara tanggal 7 Oktober 2013).

IS menjelaskan bahwa guru BK menghargai dirinya dan tidak meremehkan apa yang siswa ceritakan. Hal ini membuat IS juga pada akhirnya mau mendengarkan informasi yang disampaikan oleh guru BK. Guru BK juga tidak memberi banyak nasehat dalam melakukan komunikasi interpersonal. Tidak ada ucapan kasar, keras ataupun perkataan yang menyakitkan. Guru BK membujuk siswa dengan bahasa yang halus dan sopan (IS, siswa SMA 4 Yogyakarta, wawancara tanggal 7 Desember 2013).

## B. Pembahasan

Efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan guru BK di SMA 4 Yogyakarta berdasarkan aspek komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif serta kesetaraan yang diterapkan guru BK dalam komunikasi interpersonal sudah baik. Namun untuk aspek empati menurut siswa kurang baik.

Komunikasi menurut Rakhmat (2011: 25) merupakan proses pemindahan (*transfer*) atau pertukaran (*exchange*) informasi dalam bentuk verbal maupun non verbal. Model proses komunikasi terdiri dari tujuh bagian, yaitu: sumber komunikasi, pengkodean, pesan, saluran, pengkodean, penerima, dan umpan balik. Sumber komunikasi dinamakan sebagai komunikator sedangkan penerima pesan biasa disebut komunikan.

Pada proses komunikasi antara guru BK dengan siswa, yang menjadi komunikator atau sumber adalah guru BK sedangkan komunikannya atau penerima adalah siswa. Pesan yang ingin disampaikan oleh guru BK yaitu siswa tidak melakukan tawuran kembali karena tawuran yang dilakukan oleh siswa tersebut akan merugikan diri siswa sendiri, sekolah, orangtua maupun lingkungan sekitar. Umpan balik yang diharapkan dari komunikasi yang berlangsung adalah siswa memberikan respon positif dengan mengikuti saran yang diberikan guru BK yakni tidak melakukan tawuran kembali.

De Vito (2011: 259) menjelaskan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal. Aspek-aspek tersebut adalah keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung

(*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Lebih lanjut DeVito (2007: 20), menjelaskan bahwa keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu: komunikator harus terbuka pada komunikan demikian juga sebaliknya, kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya. Ketiga hal ini telah diterapkan guru BK saat melakukan komunikasi dengan siswa yang terlibat tawuran.

Guru BK di SMA 4 Yogya saat menghadapi siswa yang terlibat tawuran telah berusaha untuk menjadi komunikator yang terbuka pada siswanya sebagai komunikan. Keterbukaan yang dilakukan dengan cara guru BK meminta siswa untuk bercerita secara apa adanya serta berusaha tidak memaksa kepada siswa. Hal tersebut sengaja ditunjukkan oleh guru BK agar memberikan kesempatan kepada siswa untuk bersikap terbuka juga.

Kesediaan guru BK ditunjukkan dengan bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Guru BK bersikap jujur kepada siswa yang terlibat tawuran. Guru BK tidak menutupi berbagai kesalahan yang telah dilakukan. BK dengan sengaja menceritakan kesalahan-kesalahan yang pernah dirinya lakukan. Hal ini dilakukan guru BK karena BK ingin menunjukkan kepada siswa bahwa tidak ada seorangpun yang tidak pernah melakukan kesalahan. Kejujuran yang BK lakukan membuat siswa menjadi tidak malu untuk mengemukakan kesalahan-kesalahannya.

Guru BK SMA 4 Yogya juga berani mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya. Cerita BK tentang berbagai kesalahan yang dirinya lakukan menunjukkan bahwa BK mau mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkan perbuatan yang telah diperbuat. Cerita tersebut secara tidak langsung mengajarkan kepada siswa untuk bersikap terbuka dan menjadi stimulus agar siswa melakukan hal serupa.

Keterbukaan menurut Eliyani (2013: 89) dapat menjadi salah satu kunci untuk membangun komunikasi yang baik. Keterbukaan dalam berkomunikasi mampu menumbuhkan sikap saling percaya, sikap objektif, dan mau berusaha untuk mencari informasi secara akurat. Dijelaskan pula bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keterbukaan dalam komunikasi, yaitu kepercayaan, keintiman dan saling berpikir positif.

Guru BK SMA 4 Yogyakarta berusaha mewujudkan kepercayaan pada diri siswa. Ini dilakukan dengan tidak mencemooh cerita yang siswa kemukakan. Keintiman juga berusaha diciptakan dengan cara menunjukkan sikap santai, memberikan siswa minum mineral serta mensentuh bahu siswa saat menyapa. Guru BK SMA 4 ogya juga berusaha untuk berpikir positif dengan cara tidak menuduh siswa bersalah, dan tidak menghina siswa saat siswa berjanji akan merubah perilakunya yang kurang baik.

Keterbukaan yang dimiliki oleh guru BK membuat siswa merasa nyaman saat berinteraksi dan proses komunikasi interpersonal berlangsung. Hal ini karena saat keterbukaan dilakukan, maka siswa tersebut dapat menjadi dirinya sendiri dengan memberikan respon secara apa adanya sesuai dengan apa yang dirasakan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa keterbukaan memiliki

indikator yaitu bercerita apa adanya tanpa ada yang ditutupi, secara jujur memberikan respon terhadap stimulus yang ada.

Djiwandono (2006: 281) menjelaskan bahwa pengajaran yang diberikan guru lebih dari sekedar memberikan informasi pada sekelompok siswa. Guru BK dituntut untuk mampu menciptakan suasana yang nyaman saat melakukan komunikasi interpersonal dengan siswa. Guru memiliki tanggung jawab bukan hanya meningkatkan pemahaman siswa tetapi juga memberikan bimbingan moral kepada siswa. Komunikasi yang dilakukan oleh guru dapat berwujud verbal maupun non verbal.

Kemampuan guru dalam komunikasi interpersonal memerlukan keterbukaan. Semua perbuatan yang guru lakukan terhadap siswa akan diobservasi oleh siswa. Artinya apabila guru tidak menunjukkan keterbukaan kepada siswa, maka siswa cenderung juga tidak terbuka. Djiwandono (2006: 284) lebih lanjut menegaskan bahwa keterbukaan akan mempertinggi kemampuan guru dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif.

Adanya hubungan interpersonal yang mengedepankan keterbukaan sangat penting. Dipahami bahwa hubungan interpersonal mampu memberi dorongan kepada orang tertentu yang berhubungan dengan perasaan, pemahaman informasi, dukungan, dan berbagai bentuk komunikasi yang mempengaruhi citra diri orang serta membantu orang untuk memahami harapan-harapan orang lain. Apabila hal tersebut diungkapkan oleh guru dan siswa dalam komunikasi interpersonal yang ada, maka informasi yang ada tersaji secara apa adanya dan ini meminimalisir konflik antar keduanya.

Pengungkapan diri atau *self disclosure* dapat terwujud dengan baik apabila keterbukaan dilakukan oleh guru dan siswa. Adanya keterbukaan juga membuat siswa tidak merasa takut untuk mengungkapkan berbagai kesalahan yang telah dilakukannya. Siswa tidak bersusah payah menutup informasi yang sebenarnya, karena sekali sudah berbohong maka siswa umumnya akan terus berusaha menutupi informasi lainnya untuk mendukung kebohongan tersebut.

Guru yang tidak berusaha untuk memaksa siswa saat belum mau bercerita, merupakan hal yang bijaksana untuk mendukung penerapan keterbukaan. Pemaksaan hanya akan membuat siswa merasa tertekan dan pada akhirnya malah semakin menghindari untuk bercerita apa adanya atau semakin menutup diri. Keterbukaan yang tinggi dapat ditunjukkan dengan keinginan untuk mengungkapkan tanpa adanya rekayasa atau pemilahan informasi.

Untuk mewujudkan keterbukaan, menurut Rakhmat (2011: 65) memerlukan adanya kesediaan dari diri sendiri untuk menerima orang lain apa adanya, dan ada kemampuan mendengarkan orang lain. Kesalahan yang telah diungkapkan bukan untuk dihakimi namun untuk didengarkan dan diselesaikan. Sehat atau tidaknya komunikasi pribadi dengan melihat keterbukaan yang terjadi di dalam komunikasi.

Jika komunikasi antara dua orang berlangsung dengan baik maka akan terjadi saling pemahaman yang mendorong informasi mengenai diri masing-masing ke dalam keterbukaan. Pengungkapan diri diperlukan untuk mencapai saling pengertian yang timbal balik dalam sebuah hubungan interpersonal

yang lebih efektif dan produktif. Individu dapat terbuka dalam komunikasi apabila ada saling percaya. Adanya keterbukaan membuat tidak ada upaya individu untuk menutupi diri.

Empati menurut Rakhmat (2011: 131) adalah kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Langkah kedua dengan mencoba mengerti alasan yang membuat orang itu memiliki perasaan tersebut. Ketiga, mencoba merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya. Empati dapat dikomunikasikan secara verbal ataupun nonverbal.

Guru BK SMA 4 Yogya dalam menghadapi siswa yang terlibat tawuran berusaha menahan godaan untuk tidak mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Hal yang sulit untuk dilakukan Guru BK SMA 4 Yogya adalah mencoba memahami alasan yang membuat orang itu memiliki perasaan tersebut. Kondisi tersebut nampaknya belum dapat dilakukan guru BK SMA 4 Yogya sehingga masih sulit bagi guru BK SMA 4 Yogya dalam merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya.

Fitri dan Zulkaida (2008: 1) menjelaskan bahwa empati sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Adanya kemampuan empati yang tinggi ditunjukkan dengan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain. Apabila melakukan empati maka akan menciptakan suatu hubungan yang baik dalam komunikasi interpersonal dimanapun berada dan saat berkomunikasi dengan siapapun.



Guru BK nampaknya kurang mampu membayangkan diri sendiri pada posisi siswa. Hal ini nampak saat awal proses komunikasi interpersonal berlangsung, guru BK kurang mampu merasakan ketakutan maupun rasa malu yang dimiliki siswa. Guru yang berempati berarti berusaha melihat seperti yang individu lain lihat serta merasakan seperti yang individu lain rasakan. Saat berkomunikasi apabila guru BK memiliki empati yang tinggi pasti mampu menentukan sikapnya dengan baik. Kondisi ini membuat nyaman individu lain yang sedang berkomunikasi dengannya.

Merasakan perasaan individu lain akan membuat individu tersebut merasa senang dan dihargai. Artinya, apabila memiliki empati yang tinggi, saat menghadapi individu yang sedang marah maka diharapkan tidak terbawa suasana dalam konflik yang berkepanjangan. Namun akan mencoba memahami apa yang menjadi kerangka pikir (*frame of reference*) yang dimiliki individu lain tersebut.

Apabila guru memiliki empati yang tinggi maka guru dapat memahami berbagai permasalahan yang siswa alami serta merasakan kesulitan dan perasaan siswa. Hal ini membuat guru tidak mudah mencemooh apa yang dilakukan siswa. Sikap empati yang ditunjukkan guru pada akhirnya membuat siswa tidak merasa guru menyalahkannya serta mau mengerti perasaan siswa. Kondisi ini pada akhirnya membuat siswa merasa senang untuk terus berkomunikasi dengan guru serta mau memahami informasi yang guru sampaikan.

Pada kenyataannya adanya sikap suportif dapat mengurangi sikap defensif dalam komunikasi (Bolino et all, 2005: 93). Sikap mendukung yang

ditunjukkan guru BK memberikan kenyamanan pada siswa dan pada akhirnya membuat komunikasi berjalan dengan baik. Sikap mendukung akan memperpendek jarak kedekatan antara komunikator dengan komunikan. Apabila jarak hubungan antara komunikator dengan komunikan semakin pendek, tentu saja akan membuat komunikator lebih mudah dalam mempengaruhi komunikan. Lawan dari sikap mendukung adalah sikap yang tidak mendukung atau defensif.

Adanya sikap defensif cenderung akan membuat siswa merasa terancam dengan adanya komunikasi. Artinya individu tersebut akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami pesan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal yang meliputi ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif dan sebagainya) serta faktor-faktor situasional.

Menurut Ikhsanudin (2012: 4), lingkungan keluarga merupakan wilayah mempunyai peranan penting dalam mempengaruhi individu untuk belajar memperhatikan keinginan-keinginan orang lain, bekerja sama dan saling membantu. Orang tua merupakan bagian dari wilayah lingkungan keluarga yang dapat berpengaruh terhadap anak. Orang tua perlu menunjukkan sikap mendukung kepada anak, demikian juga guru.

Diketahui bahwa sikap mendukung yang ditunjukkan guru dianggap sebagai lingkungan yang tidak dievaluasi. Lingkungan ini menjadikan orang bebas dalam mengucapakan perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa

dirinya dijadikan bahan kritikan terus menerus. Kritikan yang sering diterima individu dapat membuatnya takut untuk melakukan perbaikan diri, bahkan di saat melakukan kesalahan akan lebih memilih diam karena takut dikritik.

Apabila guru mengedepankan *spontaneity* dapat ditunjukkan dengan kemampuannya untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Adanya spontanitas akan membuat siswa merasakan ketulusan yang dimiliki guru dan akhirnya membuatnya percaya pada guru. Perilaku yang tidak dibuat-buat oleh guru membuat siswa merasakan ketulusan yang diberikan.

*Provisionalism* dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (*open minded*). Adanya kemampuan tersebut pada akhirnya akan membuat guru dan siswa saling mau menerima masukan yang ada dan tidak menyalahkan. Upaya untuk tidak menyalahkan siswa merupakan salah satu wujud dari sikap mendukung guru. Proses komunikasi interpersonal akan semakin lancar jika sikap mendukung dilakukan. Hal tersebut karena meminimalisir ketakutan yang dirasakan siswa saat mengungkapkan kesalahan yang telah dilakukannya.

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal menurut Rakhmat (2011: 129) ditunjukkan dengan kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan. Dorongan positif terdiri atas perilaku yang biasanya diharapkan.

Guru BK nampaknya memiliki sikap positif, yang ditunjukkan dengan tidak akan segan-segan untuk memberikan pujian atau penghargaan kepada siswa. Contohnya saja ada siswa yang terlambat maka guru menanyakan dengan baik penyebab keterlambatannya. Apabila besoknya siswa sudah tidak terlambat lagi maka selanjutnya guru memuji siswa tersebut. Pujian yang diberikan tentu akan membuat siswa merasa senang karena usahanya untuk tidak terlambat telah dihargai oleh guru dan perubahannya menuju hal yang baik dianggap siswa membuat guru memperhatikannya.

Pada penelitian yang dilakukan terhadap siswa kelas 3 SD yang masuk sekolah dengan kemampuan skolastik yang sedang, menunjukkan perbaikan yang lebih baik dengan dukungan dan pujian guru dibandingkan dengan siswa yang masuk sekolah dengan kemampuan skolastik yang lebih tinggi tanpa dukungan dan pujian guru. Hal ini menurut Djiwandono (2006: 284) menunjukkan bahwa pujian merupakan hal yang penting.

Djiwandono (2006: 286) lebih lanjut menegaskan bahwa untuk memperkuat tingkah laku adalah dengan memberi pujian. Suatu perbuatan seseorang yang diikuti oleh konsekuen-konsekuensi yang menyenangkan (*reinforced*), akan diulang pada situasi yang hampir sama pada waktu yang akan datang. Hasil penelitian Madsen (dalam Djiwandono, 2006: 287) menggambarkan pentingnya guru sebagai *reinforcer*. Pada penelitian tersebut, ada beberapa siswa SMP yang hampir separuh waktunya di kelas dengan memukul, berkelahi, mengganggu teman lain serta merusak peralatan milik sekolah. Beberapa pendekatan dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbaikan tingkah laku. Namun aturan-aturan di kelas, dan peringatan yang

dilakukan secara berulang tidak dapat menghentikan tingkah laku anak tersebut. Kemudian guru memberi pujian kepada siswa yang melakukan perilaku positif. Pujian yang dilakukan membuat siswa berusaha merubah tingkah lakunya menjadi lebih positif. Hal ini pada akhirnya membuat perubahan pada siswa secara signifikan.

Kesetaraan merupakan hal yang penting dalam komunikasi interpersonal. Thibaut dan Kelley (dalam Morissan, 2010: 174) mengungkapkan bahwa apabila individu satu merasa lebih tinggi kemampuannya dari individu lain maka individu tersebut akan berusaha menguasai proses komunikasi yang sedang berlangsung. Adanya kesetaraan dapat ditunjukkan dengan menghargai keberadaan siswa dan tidak menganggap siswa lebih rendah pengetahuannya maupun pemahamannya.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Ardiyani dan Sulistyningtyas (2012: 5) diketahui bahwa komunikasi interpersonal yang terdiri dari aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan mampu mempengaruhi tingkat pengetahuan. Adanya komunikator yang menganggap komunikan sebagai orang yang setara akan membuat komunikan merasa nyaman saat berkomunikasi. Kondisi ini membuat komunikasi dapat berlangsung secara efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kognitif-pengetahuan, efektif-perasaan, dan *behavioral* perilaku dari komunikan.

Kesetaraan nampaknya ditunjukkan oleh guru BK terhadap siswa. Apabila guru BK merasa lebih tinggi kemampuannya dari siswa maka guru tersebut akan berusaha menguasai proses komunikasi yang sedang

berlangsung. Hal ini tidak terjadi dalam proses komunikasi interpersonal antara guru BK dengan siswa yang terlibat tawuran. Guru BK mengedepankan kesetaraan dengan siswanya, sehingga tidak bersikap menggurui siswa. Guru BK menghargai siswa sebagaimana guru menghargai dirinya sendiri dan guru tidak akan bersikap seakan-akan dirinya orang yang paling tahu. Adanya kesetaraan akan meminimalisir jarak antara guru dengan siswa dan membuat proses komunikasi interpersonal berjalan dengan lancar.

Dialog sangat dibutuhkan dalam komunikasi guru dengan siswa. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Supratiknya (2005: 31) bahwa melalui dialog guru dan siswa dapat merasa saling mengetahui apa yang menjadi keinginan masing-masing, dan juga memiliki kedekatan. Dialog hanya dapat terjadi apabila ada keinginan dari kedua pihak untuk melanjutkan komunikasi. Artinya jika guru melakukan komunikasi namun tidak mendapat tanggapan dari siswa, tentu saja dialog tidak akan terwujud. Sebaliknya, jika siswa melakukan komunikasi namun tidak mendapat tanggapan dari guru, tentu saja dialog juga tidak akan terwujud.

Komunikasi interpersonal selain dilakukan dengan verbal dapat juga dilakukan secara non verbal. Beberapa pujian dapat dikomunikasikan secara non verbal. Seorang guru mungkin dapat tersenyum saat siswa menunjukkan perubahan ke arah sikap yang positif, atau mengangguk untuk menunjukkan cara yang dilakukan siswa sudah benar. Gerakan tangan yang menyentuh bahu siswa dapat juga menunjukkan suatu dorongan atau kedekatan (Djiwandono, 2006: 284).

Kontak mata yang dilakukan oleh guru BK juga dapat dipersepsikan oleh siswa yang pada akhirnya mampu menunjang atau menghambat komunikasi interpersonal yang sedang berlangsung (Djiwandono, 2006: 286). Contohnya, apabila guru saat berbicara tidak memandang siswa, maka siswa merasa keberadaannya diabaikan. Siswa juga dapat menganggap guru marah atau tidak suka terhadap siswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa selama proses komunikasi interpersonal, selayaknya guru menunjukkan komunikasi non verbal yang juga baik.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan guru BK dengan baik, diharapkan mampu membuat siswa belajar memperbaiki dirinya. Belajar menurut Djamarah (2011: 2) merupakan aktivitas yang dilakukan individu secara sadar untuk mendapatkan sejumlah kesan dari apa yang telah dipelajari dan sebagai hasil dari interaksinya dengan lingkungan sekitar. Aktivitas di sini dipahami sebagai serangkaian kegiatan jiwa raga, psikofisik, menuju ke perkembangan pribadi individu seutuhnya yang berkaitan dengan unsur cipta (kognitif), rasa (afektif) dan karsa (psikomotor). Siswa yang dulunya terlibat dalam tawuran diharapkan setelah melakukan komunikasi interpersonal dengan guru BK, secara kognisi mampu berpikir tentang kerugian yang diperoleh sebagai dampak tawuran. Pada sisi afeksi, siswa tersebut diharapkan memiliki perasaan takut untuk terlibat tawuran karena dapat menyakiti diri sendiri, maupun orang lain. Berkaitan dengan psikomotor maka diharapkan siswa menghindari fisiknya dari tawuran dan mengaktifkan diri dalam kegiatan lain yang berguna.