

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan salah satu sarana peserta didik untuk mengembangkan diri. Di dalam sekolah para peserta didik akan dibimbing dan diarahkan oleh seorang pendidik dalam proses pengembangan dirinya. Dari tujuan pengembangan diri peserta didik tersebut, sejalan dengan yang dikatakan Martinelli dan Khairiah (2020) bahwa kunci kesuksesan suatu instansi pendidikan adalah mampu memberikan pelayanan pendidikan berkualitas. Sehingga, pendidikan berkualitas dapat menunjang masa depan generasi penerus bangsa menjadi seseorang yang memiliki potensi besar terhadap lingkungannya. Hal tersebut ditunjang juga oleh kualitas pendidik yang mampu mengarahkan peserta didiknya dalam berproses mencapai tujuan kesuksesan.

Pendidikan merupakan penunjang yang sangat penting bagi masa depan bangsa kita. Dengan pendidikan yang baik, dapat menciptakan generasi yang cerdas, kreatif, dan berdaya saing tinggi. Pendidikan memberikan landasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dunia modern. Melalui pendidikan, kita dapat membentuk karakter dan moralitas yang kuat pada generasi muda. Pendidikan tidak hanya mengajarkan materi pelajaran, tetapi juga nilai-nilai kehidupan yang penting seperti integritas, kerja keras, disiplin, dan tanggung jawab. Dengan memiliki nilai-nilai ini, generasi muda akan menjadi pribadi yang bertanggung jawab dan berkontribusi positif bagi masyarakat.

Selain itu, pendidikan juga membuka peluang untuk meraih kesuksesan dalam karir. Dengan memiliki pendidikan yang baik, seseorang memiliki kesempatan lebih besar untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan dan memiliki penghasilan yang lebih baik. Pendidikan juga memberikan akses ke pengetahuan dan informasi terbaru, sehingga individu dapat terus

mengembangkan diri dan beradaptasi dengan perubahan zaman. Tidak hanya itu, pendidikan juga memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Ranah pendidikan dimanfaatkan sebagai fokus dalam pembangunan sehingga, dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara (Maryati, 2015). Dengan memiliki sumber daya manusia yang terdidik dan terampil, negara dapat meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam berbagai sektor. Pendidikan juga membuka peluang untuk menciptakan lapangan kerja baru dan mengurangi tingkat pengangguran, pernyataan ini juga sesuai dengan yang dikatakan oleh Suharlina (2020) bahwa pendidikan ialah mencari peluang ekonomis sehingga dapat mengupayakan perbaikan dan kemajuan dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai bangsa yang ingin maju dan berkembang, kita harus memberikan perhatian yang serius terhadap pendidikan. Pemerintah, masyarakat, dan semua pihak terkait adanya kerja sama untuk meningkatkan kualitas pendidikan di negara. Dengan memberikan pendidikan yang berkualitas kepada generasi muda, dapat membangun masa depan yang lebih baik bagi bangsa ini.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam mengatasi rendahnya kualitas siswa di negara ini. Kementerian ini bertanggung jawab untuk memajukan sistem pendidikan dan meningkatkan mutu pembelajaran di seluruh tingkatan pendidikan. Salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah adalah melakukan peningkatan kurikulum yang relevan dengan perkembangan zaman hingga selalu adaptif dan transformatif (Suryadien dkk, 2022) . Kurikulum yang diperbaharui ini dirancang agar siswa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja saat ini. Selain itu, program pembelajaran juga ditingkatkan dengan penerapan metode pengajaran yang inovatif dan interaktif guna membuat siswa lebih aktif dan berpikir kritis. Selain perbaikan kurikulum, pemerintah juga mengutamakan peningkatan kualitas guru melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan profesional. Guru yang berkualitas akan mampu memberikan pembelajaran

yang efektif dan menyenangkan bagi siswa, sehingga dapat mendorong perkembangan potensi mereka secara maksimal (Wulandari, 2016). Tidak hanya itu, pemerintah juga melibatkan masyarakat dan dunia usaha dalam memberikan kontribusi terhadap pendidikan. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha diharapkan dapat menciptakan program-program pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan dunia kerja dan menghasilkan lulusan yang siap bersaing di pasar kerja.

Tercapainya tujuan menjadikan peserta didik berkembang tidak lepas dari permasalahan yang dialami oleh tiap-tiap individunya. Masalah peserta didik dapat beragam dan dipengaruhi oleh faktor yang beragam juga. Masalah-masalah tersebut seperti penyesuaian diri, konflik dengan orang tua atau teman, masalah pribadi, masalah akademis, dan masalah lainnya yang dapat menghambat eksplorasi potensi siswa, bahkan menyebabkan stress (Fakhriyani, 2019). Permasalahan tersebut harus segera diatasi mengingat banyaknya fenomena kerendahan capaian penilaian peserta didik yang dipengaruhi oleh konflik pribadi. Dengan adanya permasalahan tersebut akan menyulitkan tujuan instansi pendidikan bahkan tujuan perkembangan peserta didik yang sedari awal sudah dijelaskan.

Fenomena – fenomena rendahnya capaian penilaian peserta didik ini didukung dengan data dalam blog fingerspot.com tahun 2021 bahwa survey *Program for International Student Assessment (PISA)* didapati 16% siswa di Indonesia tidak naik kelas karena penurunan nilai yang diakibatkan faktor siswa yang *problematic*. Angka ini lebih tinggi 5% dari rata-rata persentase siswa di negara *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)*. Masalah ini harus mendapatkan perhatian khusus karena bukan hanya mutu pendidikan secara keseluruhan yang terkena dampaknya, siswa yang bersangkutan pun tak luput dari dampak buruknya.

Permasalahan ini berdampak bagi kualitas mutu pendidikan di Indonesia dikarenakan tidak memenuhi standar nasional yang diakibatkan risiko internal yaitu salah satunya siswa tidak naik kelas (Munawwaroh, 2017). Biaya pendidikan akan sia-sia, masa depan peserta didik yang akan terganggu, dan

dampak lain yang mengganggu. Oleh karena itu, dampak ini harus sesegera mungkin diminimalisir bahkan harus secepatnya diselesaikan agar dampak negatif dari masalah peserta didik tidak mempengaruhi capaian nilai peserta didik di sekolah hingga menyebabkan tidak naik kelas ataupun *dropout*/dikeluarkan yang membuat mutu pendidikan menurun.

Seorang tenaga pendidik yang mampu menyelesaikan permasalahan tersebut adalah seorang guru bimbingan konseling, wali kelas maupun guru pamong pembelajaran di sekolah yang berada dalam kehidupan siswa sehari-hari. Bimbingan merupakan proses bantuan atau pertolongan yang diberikan oleh pembimbing (guru) kepada individu (siswa) melalui pertemuan tatap muka atau hubungan timbal balik antara keduanya agar memiliki kemampuan atau kecakapan melihat dan menemukan masalahnya serta mampu memecahkan (Tohirin, 2009). Guru dapat menggunakan kemampuan komunikasi terhadap peserta didik yang memiliki masalah. Biasanya, komunikasi yang tepat bagi pembimbing ini yaitu dengan komunikasi interpersonal atau komunikasi intim dengan peserta didik. Wali kelas memiliki peran yang sangat penting. Wali kelas merupakan guru yang menjadi penanggung jawab siswa di dalam satu kelas dan biasa dalam 1 semester. Wali kelas harus berpartisipasi aktif dalam bertanggung jawab terhadap siswanya dalam satu semester. Wali kelas ini pun biasanya menjadi jembatan mengenai komunikasi bagi orang tua terkait informasi akademik maupun non akademik siswa di sekolah. Ketika siswa mengalami permasalahan, wali kelas ini lah yang akan sangat berperan dalam bertanggung jawab terkait hal tersebut.

Komunikasi interpersonal adalah sarana yang dapat berkontribusi dalam penyelesaian konflik (Prasetyo, 2021). Komunikasi salah satu alat yang sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan siswa agar dapat mengurangi jumlah *dropout* sekolah. Dengan berkomunikasi secara efektif, pihak sekolah dapat lebih memahami dan merespon kebutuhan serta masalah yang dihadapi oleh siswa. Salah satu langkah awal yang dapat dilakukan adalah dengan membuka ruang dialog antara siswa, guru, dan orang tua. Menurut Triwardani dkk (2020), perlu adanya komunikasi yang empati, hal tersebut untuk membuat

siswa merasa lebih nyaman untuk berbagi masalah yang mereka hadapi di sekolah. Guru dan orang tua juga dapat memberikan dukungan serta solusi yang tepat guna mengatasi permasalahan tersebut. Dalam hal ini, penting bagi pihak sekolah untuk memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan tidak hanya sebatas informasi, tetapi juga memberikan solusi nyata dan tindakan yang konkret. Dengan demikian, siswa akan merasa didengar dan memiliki kepercayaan bahwa permasalahannya akan diatasi dengan serius. Salah satu dari ruang lingkup ilmu komunikasi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi, komunikasi interpersonal atau antarpribadi lebih merujuk pada proses kedekatan, keintiman terjadinya komunikasi tersebut, dengan tujuan pesan yang disampaikan efeknya langsung. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal dimulai dengan pendekatan psikologis, membangun kedekatan dan keakraban (Hanani, 2017).

Dari pengertian, relevan dengan cara pendidik untuk dapat berkomunikasi dengan siswa yang memiliki konflik melalui pendekatan tersebut agar pendidik dapat menemukan penyelesaian konflik yang tepat. Dengan adanya komunikasi interpersonal, akan terbentuk keintiman antar guru dan siswa mendapatkan informasi mengapa peserta didik tersebut mengalami masalah. Hal tersebut dikatakan menurut Wulandari (2023) ketika komunikasi berada pada tingkat keintiman yang tinggi maka dapat secara akurat menilai dan memprediksi perilaku satu sama lain.

Selain Fenomena yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat fenomena praduga bahwasannya guru di sekolah melakukan komunikasi formal dengan siswanya saat pembelajaran sedang berlangsung layaknya guru terhadap siswa dalam menjelaskan materi. Di luar jam pembelajaran selain menjelaskan materi, penulis memiliki rasa keingintahuan tinggi terhadap pola komunikasi informal yang terjadi. Pada penelitian ini akan mengungkapkan bagaimana pola komunikasi informal yang terjadi yaitu dalam komunikasi interpersonal.

SMKN 1 Kota Bandung adalah sekolah kejuruan yang ada di Kota Bandung. Sejak lama, SMKN 1 Kota Bandung telah menjadi sekolah kejuruan terfavorit bagi kalangan siswa maupun orang tua. SMKN 1 Kota Bandung telah

mencetak lulusan sekolah kejuruan dengan harapan menghasilkan tenaga kerja yang siap dengan dunia kerja. Salah satu jurusan yang ada di SMKN 1 Kota Bandung ini adalah Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB). Jurusan ini merupakan jurusan dengan bidang pelayanan informasi kantor. MPLB telah berdiri sejak lama dan pada dua tahun akhir di kutip dari laman berita Tribun Jawa Barat pada tahun 2023 SMK N 1 Bandung dengan jurusan MPLB paling banyak diminati. Mutu sekolah terutama dalam jurusan MPLB harus dapat dijaga bahkan ditingkatkan. Namun pada kenyataannya, tak dapat dipungkiri di sekolah masih terdapat siswa dan siswi yang tercatat tidak memenuhi standar akademik sekolah bahkan hingga mengalami *drop out*.

Di SMKN 1 Bandung yang menjadi objek penelitian ini, terdapat data pendukung yang menjadi permasalahan di sekolah tersebut mengingat bahwa pada semester ganjil 2023-2024 setiap bulannya terdapat beberapa siswa jurusan MPLB yang memiliki konflik di catatan guru. Salah satu data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1. 1

Catatan Konflik Siswa MPLB Semester Ganjil 2023-2024

No.	Jumlah siswa yang tercatat memiliki konflik	Periode	Konflik yang dialami
1.	3 siswa	Agustus 2023	1. Konflik ego dengan teman sebaya.
			2. Konflik karena adanya pelanggaran etika.
			3. Konflik karena adanya pelanggaran etika.
2.	2 siswa	September 2023	1. Konflik karena adanya pelanggaran etika.
			2. Konflik keluarga.

3.	3 siswa	Oktober 2023	1. Konflik ego teman sebaya.
			2. Konflik ego dengan teman sebaya.
			3. Konflik karena adanya pelanggaran etika.
4.	2 siswa	November 2023	1. Konflik dengan teman sebaya.
5.	1 siswa	Januari 2024	1. Konflik keluarga.

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat jumlah siswa yang memiliki konflik setiap bulan pada periode 2023-2024 dengan angka yang tidak menentu. Pada tahun ajaran tersebut terdapat siswa dengan permasalahan konflik yang berbeda-beda diantaranya konflik ego dengan teman sebaya, adanya pelanggaran etika, dan konflik dengan keluarga. Konflik ego yang dimaksud adalah konflik yang menyebabkan kesalahpahaman antar teman sehingga menimbulkan demotivasi siswa untuk belajar di kelas. Kemudian ada konflik yang terjadi akibat pelanggaran etika. Siswa merupakan masa remaja dengan segala sikap dan perilakunya. Pelanggaran etika merupakan salah satu dari perilaku yang terjadi. Hal ini akan menyebabkan konflik sehingga guru sebagai pembimbing harus dapat mengarahkan siswa dengan perilaku tersebut. Terakhir adalah konflik keluarga. Selain lingkungan sekolah, lingkungan keluarga perlu diperhatikan untuk siswa. Konflik yang terjadi tersebut beragam seperti kurangnya perhatian orang tua, kurangnya dukungan di rumah, maupun faktor ekonomi.

Dilihat dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dalam salah satu bidang ilmu yaitu komunikasi interpersonal karena membahas mengenai pendekatan-pendekatan efektifitas pendidik dalam menyelesaikan konflik siswa melalui adanya sebuah hubungan komunikasi terkhususnya di SMK N 1 Bandung. Peneliti akan menggunakan pendekatan

kualitatif dengan merujuk kepada teori (DeVito, 2011) mengenai cara manajemen konflik melalui komunikasi interpersonal. Fokus pada pendekatan efektivitas pendidik dalam menyelesaikan konflik siswa melalui hubungan komunikasi memperlihatkan pemahaman mendalam terhadap pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks pendidikan. Penelitian semacam ini dapat memberikan wawasan berharga bagi praktisi pendidikan, pengambil kebijakan, dan peneliti di bidang komunikasi interpersonal dan pendidikan. Kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk pengembangan metode-metode pendekatan yang lebih baik dalam menangani konflik siswa melalui komunikasi interpersonal.

1.2. Pembatasan Masalah

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai masalah yang ada dalam sekolah, dan mengingat keterbatasan yang ada seperti kemampuan, waktu, dan biaya, maka penulis akan memberikan batasan - batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada guru serta peserta didik jurusan Manajemen perkantoran dan Layanan Bisnis di SMKN 1 Bandung.
2. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Jumlah siswa yang tercatat memiliki masalah di bagian konseling sekolah.
 - b. Cara pendekatan komunikasi pembimbing (guru mata pelajaran terkait, guru wali kelas, dan guru konseling).
3. Pengalaman siswa dalam meminta arahan pembimbing.

1.3. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal guru terhadap penyelesaian konflik siswa di SMK N 1 Bandung berdasarkan efektifitas menurut DeVito (2011) :
 - a. Keterbukaan,
 - b. Empati,

- c. Dukungan,
 - d. Positif, dan
 - e. Kesetaraan.
2. Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal guru terhadap penyelesaian konflik siswa SMK N 1 Bandung?
 3. Apa saja hambatan yang ditemukan pada pelaksanaan komunikasi interpersonal guru terhadap penyelesaian konflik siswa SMK N 1 Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk memecahkan konflik yang terjadi pada siswa agar diketahui solusi serta mengetahui apakah bentuk pendekatan komunikasi interpersonal guru terhadap siswa SMK N 1 Bandung sudah diterapkan dengan efektif atau belum. Apabila sudah, indikator apa yang paling sesuai. Apabila belum maka apa faktor yang menjadikan guru belum mampu menerapkan pendekatan komunikasi interpersonal dengan sesuai agar efektif.

1.4.2. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk memecahkan konflik yang terjadi pada siswa agar diketahui solusi serta mengetahui apakah bentuk pendekatan komunikasi interpersonal guru terhadap siswa SMK N 1 Bandung sudah diterapkan dengan efektif atau belum. Apabila sudah, indikator apa yang paling sesuai. Apabila belum maka apa faktor yang menjadikan guru belum mampu menerapkan pendekatan komunikasi interpersonal dengan sesuai agar efektif.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat wawasan yang meluas mengenai implementasi komunikasi interpersonal dalam dunia pendidikan terutama dalam peningkatan capaian siswa melalui upaya *problem*

solving. Terlebih lagi pengaruh penelitian ini bersinggungan dengan mutu pendidikan sekolah yang diharapkan dapat signifikan meningkat atau bahkan tidak mengalami penurunan. Harapannya juga penelitian ini dapat dijadikan rujukan penelitian lain yang berkorelasi dengan topik pembahasan, terkhususnya pada jenjang SMK.

1.5.2. Manfaat Praktis

Maksud dari manfaat praktis ialah manfaat yang memiliki fungsi sebagai pemecah masalah penelitian serta dijadikan solusi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis tersebut, yang penulis jabarkan sebagai berikut :

1. Bagi guru sebagai pendidik diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan pendekatan komunikasi interpersonal secara efektif untuk menunjang peningkatan capaian nilai bagi siswa yang bermasalah.
2. Bagi siswa sebagai peserta didik diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu penyelesaian masalah yang mereka miliki dengan kesadaran untuk dapat meningkatkan capaian nilai belajarnya melalui proses komunikasi.
3. Bagi sekolah diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk menjaga mutu sekolah dengan meminimalisir angka *dropout* siswa melalui penyelesaian masalah yang memanfaatkan pendekatan komunikasi interpersonal guru.
4. Bagi peneliti diharapkan hasil penelitian ini dapat sukses menjadi bekal dalam dunia pendidikan sebagai calon guru profesional di kemudian hari.