



# INSPIRATIF :

## JOURNAL OF EDUCATIONAL PSYCHOLOGY

Volume 1, Nomor 1, Desember 2022

<https://jurnal.yoii.ac.id/index.php/inspirat>

---

### Upaya Membangun Hubungan Interpersonal melalui Pemanfaatan Media Sosial guna Meningkatkan Kualitas Layanan Konseling

Umi Kalsum<sup>1</sup>, Maya Masyita Suherman<sup>2</sup>

<sup>1</sup> SMAN 5 Pare-pare

<sup>2</sup> IKIP Siliwangi

<sup>1</sup>Kalsum810@gmail.com, <sup>2</sup>mayasuherman57@gmail.com

#### Abstract

*This study aims to determine the improvement of the quality of counseling services through the use of social media in building interpersonal relationships between students and guidance and counseling teachers. This research is an Action Research. Data collection techniques in this action research are used through observation, interviews, filling out questionnaires and documentation studies. The analysis is carried out in each cycle with the following stages: (1) collecting data, (2) verifying data, (3) analyzing data, (4) reflecting, (5) formulating research results. From the results of the research conducted, it can be seen that there is an influence between the use of social media and the increase in the number of students who want to consult and students who ask for help solving the problems they face. With this social media, students can build interpersonal relationships with counseling teachers through social media and do not have to meet in person. So that students have more courage to express what they want to convey and counseling services are also increasingly running effectively.*

**Keywords:** *interpersonal relationships, social media, counseling services*

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas layanan konseling melalui pemanfaatan media sosial dalam membangun hubungan interpersonal siswa dan guru bimbingan dan konseling. Penelitian ini merupakan penelitian Tindakan (*Action Research*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian tindakan ini digunakan melalui observasi, wawancara, pengisian angket serta studi dokumentasi. Analisis dilaksanakan pada setiap siklus dengan tahapan sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) melakukan verifikasi data, (3) menganalisa data, (4) merefleksikan, (5) merumuskan hasil penelitian. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat dilihat ada pengaruh antara pemanfaatan media sosial dengan penambahan jumlah siswa yang ingin berkonsultasi dan siswa yang meminta bantuan memecahkan masalah yang dihadapinya. Dengan adanya media sosial ini, siswa dapat membangun hubungan interpersonal dengan guru BK sehingga siswa lebih memiliki keberanian untuk mengutarakan apa yang ingin disampaikan dan layanan konseling juga semakin berjalan dengan efektif.

**Kata Kunci:** hubungan interpersonal, media sosial, layanan konseling

---

## PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial sudah selayaknya individu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Salah satu kemampuan individu yang dibutuhkan dalam kehidupan social adalah mampu berkomunikasi dengan baik. Komunikasi sendiri merupakan suatu kegiatan menyampaikan pesan dari seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu. Apabila tidak ada komunikasi maka manusia tidak dapat berinteraksi dan

membangun hubungan dengan orang lain. Namun pada kenyatannya masih banyak orang yang belum dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif.

Keterampilan komunikasi yang kurang baik dapat merusak suatu hubungan. Ada beberapa penyebab sehingga seseorang kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang lain dikarenakan tidak mudah bergaul dan kurang percaya diri. Untuk itu, kemampuan berkomunikasi sangat penting untuk dimiliki setiap individu. Kemampuan berkomunikasi bisa dilatih mulai dari komunikasi interpersonal – komunikasi antar dua pribadi, lama kelamaan akan membuat seseorang menjadi terlatih untuk berkomunikasi di depan publik. Dengan komunikasi individu dapat melangsungkan hidupnya baik di lingkungan keluarga, sekolah maupun di masyarakat. Dialog adalah bentuk komunikasi interpersonal yang menunjukkan terjadinya interaksi. Individu yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian (Nia Kania Kurniawati, 2014: 6).

Kualitas hidup setiap individu sangat bergantung pada kualitas dan kemampuan dalam berkomunikasi. Kegiatan komunikasi memiliki istilah komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, serta komunikasi memiliki efek yang cepat diketahui, seperti dalam kegiatan komunikasi dua arah ini informasi yang disampaikan oleh komunikator dapat berubah menjadi sesuatu yang baru karena peran aktif komunikasi sehingga terjadi kesepakatan apabila sepaham dan sebaliknya akan menjadi konflik jika tidak sepaham. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi interpersonal (Suranto Aw, 2011: 212).

Sejalan dengan hal tersebut, Purwanto (dalam Nia Kania Kurniawati, 2014: 7) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar individu dengan individu lain dalam suatu masyarakat maupun individu dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami agar tercapainya satu tujuan tertentu. Kathleen S. Verdeber *et al* (dalam Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem, 2011: 14) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses melalui mana individu menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan yang menjadi tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan sebuah makna.

Kemampuan berkomunikasi bukan hanya diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat namun sangat diperlukan juga dalam ranah Pendidikan khususnya siswa di sekolah. Agar siswa mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal maka diperlukan layanan konseling yang memadai. Peranan layanan konseling diharapkan mampu membantu individu memahami diri sendiri, orang lain dan lingkungannya, serta dapat melakukan penyesuaian-penyesuaian dalam merealisasikan fungsi-fungsi kehidupan dan memenuhi kehidupannya. Layanan konseling diberikan oleh guru pembimbing kepada siswa yang menggunakan prosedur, cara dan bahan agar individu mampu mandiri. Proses kemandirian individu tidak lepas dari adanya komunikasi dalam proses sosialisasi di lingkungan dimanaindividu tersebut berada. Komunikasi ini sangat berperan dalam pembentukan kepribadian individu.

Layanan konseling hendaknya peka terhadap kebutuhan-kebutuhan perkembangan peserta didik serta perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungannya. Siswa Mengah Atas berada pada tahap perkembangan masa remaja, dimana perkembangan pada masa remaja ini menuntut perhatian yang serius dalam perkembangannya mengingat masa remaja masa yang rentan terhadap gejala perkembangan yang menyimpang. Carkhuff R (1985) dalam bukunya *the art of helping* mengemukakan terdapat komponen-komponen penting dalam upaya melakukan proses konseling yang efektif. Diantaranya ; *Attending-involving the helpee*, *Responding-facilitating helpee exploring*, dan *Personalizing-facilitating helpee understanding*

Permasalahan yang menyangkut eksistensi bimbingan dan konseling terletak pula pada personal petugas yaitu guru bimbingan dan konseling itu sendiri. Proses pelaksanaan konseling akan terlaksana dengan baik jika telah terjalin hubungan saling percaya antara guru pembimbing dan klien (siswa). Pola menumbuhkan sikap hubungan interpersonal yang selama ini dianggap sulit yang diakibatkan oleh adanya persepsi siswa yang cenderung negative terhadap pola layanan bimbingan dan konseling.

Layanan konseling yang digunakan saat ini sudah seharusnya mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi dalam Pendidikan pada jaman sekarang membuat banyak siswa dan guru memanfaatkan teknologi untuk berkomunikasi dengan mudah melalui media sosial. Kehadiran media sosial ini pula memberikan hal-hal yang dapat mendukung dalam proses komunikasi interpersonal. Kecanggihan teknologi membuat semua komunikasi dan interaksi menjadi mudah. Banyak platform yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan banyak orang. Platform media tersebut seperti WA, instagram, facebook, line, dan lainnya. Kemudahan tersebut yang membuat siswa terus menggunakan media sosial untuk berkomunikasi.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian tindakan (*Action Research*). Menurut pendapat Kemis dan Carr (1986) adalah “suatu bentuk penelitian yang bersifat reflektif yang dilakukan oleh pelaku dalam masyarakat sosial dan bertujuan untuk memperbaiki kerjanya”. Dalam penelitian tindakan yang dilakukan peneliti dibagi menjadi empat aspek yaitu perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi dalam bentuk spiral. Teknik pengumpulan data dalam penelitian tindakan ini digunakan melalui observasi, wawancara, pengisian angket serta studi dokumentasi. Analisis dilaksanakan pada setiap siklus dengan tahapan sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) melakukan verifikasi data, (3) menganalisa data, (4) merefleksikan, (5) merumuskan hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan data yang berhasil dikumpulkan selama pelaksanaan penelitian tindakan berkaitan dengan : (1) kegiatan identifikasi masalah, (2) perencanaan tindakan, (3) pelaksanaan tindakan. Data yang dikumpulkan adalah data penelitian tindakan selama tiga siklus yang dilaksanakan di SMK Negeri 1 Kabupaten Sinjai.

Pelaksanaan tindakan dilakukan tiga siklus. Berdasarkan analisis data pada siklus 1 hasil tindakan melalui komunikasi intensif melalui Media Sosial guna membangun hubungan interpersonal menunjukkan adanya respon yang positif dari para siswa khususnya dari siswa yang mengalami kesulitan beradaptasi dikelasnya dan siswa yang masih bingung dalam penentuan karier masa depan.

Berdasarkan analisis pada siklus ke 2 diperoleh deskripsi data yaitu Siswa yang melakukan komunikasi secara intensif melalui telegram meningkat 60% dengan intensitas rata-rata perminggu 2 s.d 4 kali mengirimkan telegram dalam satu minggu. Ada pula siswa yang membuat janji untuk bertemu dengan guru BK untuk berkonsultasi lebih lanjut mengalami peningkatan sebesar 37 %. Adapun Permasalahan yang dikonsultasikan mulai beragam yang menunjukkan bahwa siswa sudah antusias terhadap layanan konseling yang ada.

Pada siklus ke 3 diperoleh peningkatan data siswa yang menghubungi melalui telegram pada setiap minggunya yaitu rata-rata 3-5 kali. Dengan persentase sebesar 15% dari siklus ke-2. Siswa yang menganggap senang jika telegram nya dijawab dengan percakapan sebanyak 25 %. Hal ini menunjukkan adanya perubahan persepsi terhadap layanan konseling yang ada di sekolah dimana siswa yang sebelumnya masih enggan untuk berkomunikasi menjadi lebih aktif Ketika adanya layanan konsultasi secara online melalui media sosial. yang sebelumnya enggan melakukan komunikasi dengan guru BK, namun setelah dilakukan interpersonal dinamis siswa memiliki keleluasaan terhadap layanan komunikasi dengan guru BK. Siswa yang diajak keruang BK untuk melakukan pembicaraan masalahnya merasa

ada kenyamanan sebab telah diawali dengan proses kohesifitas melalui hubungan interpersonal melalui telegram, pembicaraan telepon, bahkan facebook.

## **Pembahasan**

Penelitian tindakan ini, berorientasi pada peningkatan kualitas layanan konseling dengan memanfaatkan media sosial sebagai upaya membangun hubungan interpersonal siswa dan guru di sekolah.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat dilihat ada pengaruh antara pemanfaatan media sosial dengan penambahan jumlah siswa yang ingin berkonsultasi dan siswa yang meminta bantuan memecahkan masalah yang dihadapinya. Dengan adanya media sosial ini, siswa dapat melakukan komunikasi interpersonal dengan guru BK secara online dan tidak harus bertemu langsung. Sehingga siswa lebih memiliki keberanian untuk mengutarakan apa yang ingin disampaikan dan layanan konseling juga semakin berjalan dengan efektif. Media sosial tidak hanya untuk menyampaikan informasi, dengan adanya media sosial, berkomunikasi akan lebih mudah dan juga dapat membuat hubungan interpersonal dengan seseorang lebih efektif. Adanya media sosial memudahkan siswa dan guru untuk bisa membangun komunikasi interpersonal sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan konseling yang sudah ada di sekolah.

Pendapat R Wayne Pace (dalam Hafied Cangara, 2002: 32) komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal merupakan suatu perantara atau alat pendukung dalam bentuk bahasa lisan, bahasa tulisan, bahasa tubuh, dan lain-lain sehingga isi komunikasi dapat dipahami oleh penerima pesan. Masing-masing individu dapat mengerti dan memahami apa yang dimaksud dalam kegiatan berkomunikasi maka suatu pembicaraan akan lancar, demikian pula sebaliknya. Individu membutuhkan kemampuan berkomunikasi interpersonal agar dapat melakukan komunikasi yang lebih efektif.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan konseling berbasis online melalui media social memiliki daya Tarik dalam upaya peningkatan layanan konseling yang ada di sekolah dan juga menjadikan siswa lebih ingin mengungkapkan permasalahannya tanpa harus bertemu terlebih dahulu dengan guru BK nya. Dengan adanya layanan konseling melalui media social ini juga siswa dan Guru BK menjadi lebih akrab dan hubungan interpersonal lebih dinamis.

## **REFERENSI**

- Carkhuff, R R. (1985). *The art of Helping*, USA. Human Resource Development Press, Inc.
- Hafied Cangara. (2002). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kasbuloh, K. (1998). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta Depdikbud Dirjen Pendidikan Tinggi Proyek PGSD.
- Kemmis and Taggart, M. (1986) *The Action Research Planner*. Victorio Deakin. Univ Press.
- Muhammad Budyatna & Leila Mona Ganiem. (2011). *Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nia Kania Kurniawati. (2014). *Komunikasi Antarpribadi: Konsep dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shertzer dan Stone .(1980). *Techniques of Guidance*. New York: Harper & Brothers Publisher.

Suranto Aw. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Guraha Ilmu