

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini sebagai referensi dan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Bagian ini sebagai proses peneliti untuk membuat perbandingan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian lain yang telah ada. Terdapat beberapa penelitian sejenis, yaitu:

**Tabel 2.1**

#### Penelitian terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
1	Holy Sumarina, GP 2013 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Guru dan Murid (Studi Kasus Pada TK Al-Quran Al-Ittihad Samarinda)	Kualitatif	Komunikai interpersonal guru dan murid di TKA AL-ITTIHAD meskipun mengalami sedikit hambatan namun secara garis besar efektif, sehingga hubungan vertikal antara guru dan	Subjek pada penelitian terdahulu adalah guru dan murid Taman Kanak-kanak, sedangkan subjek penelitian peneliti adalah guru dan siswa Sekolah

			murid berlangsung harmonis.	Menengah Pertama.
2	Felliani, Iwan Joko Prasetyo 2018 Komunikasi Interpersonal Antara Guru Bimbingan Konseling (BK) Dengan Siswa Dalam Meningkatkan Prestasi di SMK Negeri 10 Surabaya	Kualitatif	Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh guru bimbingan konseling (BK) di SMK Negeri 10 Surabaya adalah adanya keterbukaan antara guru bimbingan konseling (BK) dengan siswa, sehingga siswa dapat dengan nyaman menceritakan keluhannya dan berkata jujur. Hal ini dapat berpengaruh dalam meningkatkan prestasi siswa.	Objek penelitian dalam penelitian terdahulu adalah terkait prestasi siswa, sedangkan dalam penelitian peneliti terkait proses pembelajaran jarak jauh
3	Anggi Annisa Febriati 2014 Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Guru dan Siswa Dalam Mencegah Kenakalan Siswa di SMA Negeri 1 Kota Bontang	Kualitatif	Efektivitas komunikasi antar pribadi guru dan siswa dalam mencegah kenakalan siswa dalam bimbingan konseling di SMA Negeri 1 Bontang meski mengalami kendala namun telah berjalan dengan efektif dan telah mencapai tujuan yang diharapkan yakni terciptanya lingkungan	Objek yang dibahas dalam penelitian terdahulu terkait kenakalan siswa di sekolah, sedangkan pada penelitian peneliti terkait proses pembelajaran jarak jauh

			sekolah bebas dari perilaku nakal.	
4	Lando Gian Lanes, Desie M.D, Elfie Mingkid 2020 Peran Komunikasi Antarpribadi Orang Tua dalam Proses Belajar Daring Bagi Anak di SD Negeri 15 Manado	Kualitatif	Dalam melaksanakan proses belajar daring diperlukan keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif dari orang tua kepada anak agar anak dapat lebih nyaman dalam melaksanakan belajar daring.	Dalam penelitian terdahulu ini hanya fokus terhadap peran komunikasi orang tua, sedangkan dalam penelitian peneliti juga dibahas komunikasi guru bimbingan konseling.
5	Puspita Hari Wijaya 2017 Komunikasi Interpersonal Antara Guru Bimbingan Konseling (BK) Dengan Siswa Dalam Mencegah Perilaku Membolos Pada Siswa SMK Binawiyata Sragen	Kualitatif	Penyebab siswa membolos dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor keluarga dan individu. Penanganan siswa bermasalah melalui bimbingan mengandalkan pada terjadinya hubungan interpersonal guna tercapainya penyesuaian yang lebih baik.	Pembahasan pada penelitian terdahulu fokus pada perilaku membolos siswa, sedangkan dalam penelitian peneliti membahas kendala-kendala yang dialami siswa dalam proses pembelajaran jarak jauh.

*Sumber: Data Peneliti 2021*

Dari penelitian terdahulu di atas, penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki perbedaan yang sekaligus menjadi keunggulan dari penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini mengangkat topik hangat yang baru terjadi selama lebih kurang setahun di Indonesia, yaitu pembelajaran jarak jauh bagi siswa Sekolah

Menenang Pertama. Penelitian ini tidak membahas suatu pencapaian, namun membahas hal-hal yang diharapkan dapat melancarkan proses pembelajaran jarak jauh.

Dalam proses pembelajaran jarak jauh, guru bimbingan konseling memiliki peran penting dalam menyikapi sikap siswa-siswanya dan mendiskusikan serta mencari solusi terhadap kendala yang dialami oleh siswa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini membahas efektivitas komunikasi interpersonal yang mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan antara guru bimbingan konseling dan siswa.

## **2.1.2 Studi Literatur**

### **2.1.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal**

#### **a. Definisi Komunikasi Interpersonal**

Terdapat berbagai definisi komunikasi interpersonal menurut para ahli, seperti yang dikemukakan Suranto dalam buku Komunikasi Interpersonal

“Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh salah satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera” (Suranto, 2011:4)

Sedangkan menurut Kathleen S. Verderber yang dikutip oleh Muhammad Budayatna dan Laila Mona Ganiem dalam buku Teori Komunikasi Antarpribadi adalah

“Komunikasi interpersonal merupakan proses melalui mana orang yang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna” (Verderber dalam Budaya, Ganiem, 2014:14)

Sedangkan menurut Mulyana yang dikutip Rismawaty *et al* dalam Pengantar Ilmu komunikasi (*Welcome to The World of CommunicationI*) adalah

“Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang seperti suami-istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya.” (Mulyana dalam Rismawaty *et al*, 2014:173)

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikator mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga, komunikator mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau ditolak, berdampak positif atau negatif. Jika diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya.

Menurut De Vito, komunikasi interpersonal dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Karakteristik efektivitas ini dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu pendekatan humanistik, pendekatan pragmatis, dan pendekatan sosial. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan humanistik dikarenakan pendekatan ini paling cocok dibandingkan

pendekatan lain. Pendekatan humanistik menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan pendekatan ini dimulai dengan kualitas-kualitas umum yang menentukan terciptanya hubungan antar manusia yang *superior*.

Menurut De Vito, dalam pendekatan humanistik ada lima sikap positif yang harus dipersiapkan dalam komunikasi interpersonal yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merupakan sikap bisa menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan

informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati akan menjadi *filter* agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Namun kita dibiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Hakikat empati adalah: (a) Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain;

(b) Dapat memahami pendapat, sikap, dan perilaku orang lain.

3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan adalah respon bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit.

4. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif ini dapat ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua pihak memiliki nilai yang sama dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak saling memerlukan. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain. Kesetaraan meliputi

menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, saling memerlukan, serta suasana komunikasi akrab dan nyaman.

### **b. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal**

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut Mulyana (2010:81) adalah sebagai berikut:

1. Para pelaku komunikasi berada dalam jarak yang dekat
2. Para pelaku komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, secara verbal ataupun nonverbal

Sedangkan ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut Barnlund dalam Hanani (2017:22) adalah sebagai berikut:

1. Terjadi secara spontan
2. Tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan
5. Tidak dilakukan oleh orang-orang yang identitasnya terkadang kurang jelas

6. Bisa terjadi sambil lalu

### **2.1.2.2 Tinjauan Tentang Guru Bimbingan dan Konseling**

#### **a. Pengertian Guru Bimbingan dan Konseling**

Guru bimbingan dan konseling atau istilah lainnya konselor sekolah dalam memberikan pengertian antara tokoh yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda karena dipandang dari sudut pandang yang berbeda. Guru bimbingan dan konseling menurut Dewa Ketut Sukardi

“Seorang guru yang bertugas memberikan bantuan psikologis dan kemanusiaan secara ilmiah dan profesional sehingga seorang guru bimbingan konseling harus berusaha menciptakan komunikasi yang baik dengan murid dalam menghadapi masalah dan tantangan hidup” (Sukardi, 2008:06)

Dari pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa guru BK adalah tenaga profesional baik pria maupun wanita yang memperoleh pendidikan khusus di Perguruan Tinggi dan idealnya berijazah sarjana FIP IKIP jurusan Psikologi dan Bimbingan yang mencurahkan waktunya pada pelayanan bimbingan.

Menurut UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas bab 1 pasal 1 ayat 1 dan ayat 6. Ayat 1: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif

mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Ayat 6: Pendidikan adalah tenaga pendidikan yang berkualifikasi sebagai guru dosen konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan.

#### **b. Tujuan Guru Bimbingan dan Konseling**

Menurut Ahmad Juntika dan Nurihsan (2006:8) tujuan dari bimbingan dan konseling, yaitu:

1. Mengadakan perubahan perilaku pada diri klien sehingga memungkinkan hidupnya lebih produktif dan memuaskan.
2. Memelihara dan mencapai kesehatan mental yang positif
3. Penyelesaian masalah
4. Mencapai keefektivan pribadi
5. Mendorong individu mampu mengambil keputusan yang penting bagi dirinya

#### **c. Fungsi Bimbingan dan Konseling**

Fungsi bimbingan dan konseling dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang mendukung terhadap tujuan pelayanan bimbingan dan konseling. Pelayanan bimbingan dan konseling dapat dikatakan berfungsi apabila memperlihatkan kegunaan atau memberikan manfaat pada diri siswa.

Fungsi bimbingan dan konseling dapat dikelompokkan menjadi lima fungsi pokok, yaitu:

a. Fungsi Pemahaman

Fungsi pemahaman yaitu fungsi yang akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh pihak-pihak tertentu sesuai dengan kepentingan pengembangan peserta didik.

b. Fungsi Pencegahan

Fungsi pencegahan yaitu fungsi bimbingan dan konseling yang akan menghasilkan tercegahnya atau terhindarnya peserta didik dari berbagai permasalahan yang mungkin timbul yang akan dapat mengganggu, menghambat, ataupun menimbulkan kesulitan, kerugian-kerugian tertentu dalam proses perkembangannya.

c. Fungsi Pengentasan

Fungsi pengentasan yaitu pelayanan bimbingan dan konseling yang akan menghasilkan terentaskannya atau teratasinya berbagai permasalahan yang dialami oleh peserta didik. Pelayanan bimbingan dan konseling berusaha membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh peserta didik, baik dalam sifatnya, jenisnya maupun bentuknya. Pelayanan dan pendekatan yang dipakai dalam pemberian bantuan ini dapat bersifat konseling perorangan ataupun konseling kelompok.

d. Fungsi Pemeliharaan atau Pengembangan

Fungsi pemeliharaan dan pengembangan adalah fungsi bimbingan dan konseling yang akan menghasilkan terpeliharannya dan terkembangkannya berbagai potensi dan kondisi positif peserta didik dalam rangka perkembangan dirinya secara terarah, mantap dan berkelanjutan.

e. Fungsi Advokasi

Fungsi advokasi yaitu fungsi bimbingan dan konseling yang akan menghasilkan teradvokasi atau pembelaan terhadap peserta didik dalam rangka upaya pengembangan seluruh potensi secara optimal.

### **2.1.2.3 Tinjauan Tentang Pembelajaran Jarak Jauh**

Pembelajaran jarak jauh merupakan kegiatan belajar mengajar yang menggunakan bantuan media untuk berinteraksi antara guru dan siswa. Interaksi yang dimaksud adalah interaksi antara guru dan siswa di tempat yang berbeda, sehingga tidak memungkinkan untuk berinteraksi secara tatap muka, seperti kegiatan pembelajaran di kelas pada umumnya.

Berdasarkan Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 12 Tahun 2012, pasal 31 tentang Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) menjelaskan bahwa PJJ merupakan proses belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh melalui penggunaan berbagai media komunikasi. Secara legal formal, berdasarkan Permendikbud No.109/2013 (Pasal 2), PJJ bertujuan untuk memberikan layanan pendidikan tinggi kepada kelompok masyarakat yang tidak dapat mengikuti pendidikan secara tatap muka, dan memperluas akses serta mempermudah layanan pendidikan tinggi dalam pembelajaran.

Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa PJJ adalah suatu sistem pendidikan yang memiliki karakteristik terbuka, belajar mandiri, dan belajar tuntas dengan memanfaatkan TIK dan/atau menggunakan teknologi lainnya, dan/atau berbentuk pembelajaran terpadu perguruan tinggi. Melalui sistem PJJ ini, setiap orang dapat memperoleh akses pendidikan dengan mutu yang sama seperti

pendidikan tatap muka tanpa harus meninggalkan rumah dan tidak menghilangkan kesempatan berkarir.

Dalam melaksanakan pembelajaran jarak jauh, terdapat hal-hal penting yang harus diperhatikan agar pelaksanaannya berjalan dengan baik, yaitu tingkat perhatian atau konsentrasi dari guru maupun siswa, kepercayaan diri guru, pengalaman, kreatif, penguasaan terhadap internet atau sistem belajar daring, dan kemampuan dalam menjalin interaksi. (Prawiyogi *et al*, 2020)

Pembelajaran jarak jauh sangat erat kaitannya dengan pembelajaran daring, yaitu

“Pembelajaran yang menggunakan multimedia, kelas virtual, CD, ROM, *streaming video*, pesan suara, *email*, dan telepon koferensi, teks *online* animasi, dan *video streaming online*.” (Thorme dalam Kurtanto, 2017:102)

Dengan kata lain, pembelajaran daring merupakan proses belajar mengajar yang memanfaatkan gawai serta jaringan internet untuk membangun komunikasi. Pembelajaran daring terbagi menjadi dua, yaitu:

#### 1. *E-learning*

Para ahli memiliki definisi *e-learning* yang saling mendukung. Menurut Rusman, *e-learning* adalah

“*E-learning* merupakan segala aktivitas belajar yang menggunakan bantuan teknologi elektronik. Melalui *e-learning*, pemahaman siswa tentang sebuah materi tidak tergantung pada guru/instruktur tetapi dapat diperoleh dari media elektronik.

Teknologi elektronik yang banyak digunakan, misalnya internet, intranet, tape video atau audio, penyiaran melalui satelit, televisi interaktif serta CD-ROM.” (Rusman, 2012:291)

Pengertian tersebut didukung oleh pendapat Elliot Masie, Cisco, dan Cornelia dalam Munir yang menyatakan bahwa pengertian *e-learning* adalah

“Pembelajaran dimana bahan pembelajaran disampaikan melalui media elektronik seperti internet, intranet, satelit, tv, CDROM, dan lain-lain. Jadi, *e-learning* tidak hanya dapat dilakukan dengan internet, banyak contoh media elektronik yang dapat digunakan, dan internet merupakan salah satu bagian dari *e-learning*.” (Elliot Masie *et al.* dalam Munir: 2009:168)

Dari paparan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *e-learning* tidak hanya memanfaatkan internet, namun juga media elektronik lainnya. *E-learning* juga dapat mempermudah proses pembelajaran tanpa mengkhawatirkan keberadaan guru/ instruktur dan siswa.

## 2. *Online Learning*

Pada dasarnya, *online learning* merupakan bagian dari *e-learning*. Namun, *online learning* sepenuhnya membutuhkan jaringan internet. *Online learning* dapat membantu pelaksanaan proses pembelajaran di waktu yang sama meskipun dengan jarak yang berjauhan.

Setiap sistem yang diterapkan dalam proses pembelajaran, memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Dalam pembelajaran secara daring memiliki kelebihan sebagai berikut:

1. Fasilitas pembelajaran daring, mempermudah setiap pendidik dan siswa untuk melaksanakan proses belajar tanpa terkendala jarak, tempat, dan waktu
2. Bahan ajar yang digunakan dapat diperoleh melalui internet dan dilaksanakan secara terjadwal serta terstruktur
3. Siswa dapat mempelajari kembali bahan ajar dimana saja karena bahan ajar tersimpan di gawai
4. Peserta didik dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait bahan ajar yang diberikan oleh guru melalui internet
5. Melalui internet, pendidik dan peserta didik dapat melakukan diskusi selayaknya di ruang kelas, bahkan dengan jumlah peserta yang lebih banyak

Sedangkan kekurangan dari pembelajaran daring adalah sebagai berikut:

1. Nilai-nilai dalam proses pembelajaran cenderung lama terbentuk karena kurangnya interaksi
2. Aspek sosial cenderung terabaikan
3. Proses kegiatan belajar mengajar cenderung ke arah aspek pelatihan
4. Peserta didik dan pendidik dituntut untuk dapat beradaptasi dan menguasai pembelajaran dengan teknologi yang berbeda dengan pembelajaran konvensional
5. Tingkat kegagalan lebih sering terjadi pada siswa yang tidak memiliki motivasi tinggi
6. Fasilitas pembelajaran daring di setiap tempat berbeda, sehingga seringkali ditemukan fasilitas yang kurang memadai yang dapat menghambat proses belajar mengajar.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi dasar setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang dilakukan.

Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti menggunakan teori pendekatan humanistik Devito. Pada hakikatnya, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Peneliti menggunakan sudut pandang humanistik karena pendekatan ini seringkali dinamai “pendekatan lunak” dalam menciptakan komunikasi antarpribadi yang efektif. Pendekatan ini tidak spesifik menekankan hal-hal yang harus dilakukan oleh komunikator, seperti di dalam pendekatan pragmatis. Namun, pendekatan humanistik dimaksudkan untuk kedua belah pihak. Pendekatan humanistik juga tidak seperti pendekatan pergaulan sosial yang mencari keuntungan atau manfaat. Namun, pendekatan humanistik mengarah kepada proses dari komunikator maupun komunikan untuk mencapai tujuan bersama, yaitu komunikasi antarpribadi yang efektif.

Maka dari itu, peneliti menilai bahwa pendekatan humanistik ini merupakan pendekatan yang tepat untuk digunakan pada penelitian ini karena pendekatan humanistik sejalan dengan tujuan peneliti yang ingin melihat proses komunikasi interpersonal yang efektif antara guru bimbingan konseling, siswa, dan orang tua siswa.

Adapun indikator efektivitas komunikasi interpersonal menurut Devito, yaitu:

1. Keterbukaan (openness)

Sikap terbuka memiliki peranan penting dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap terbuka guru bimbingan konseling

dan orang tua siswa dalam memberikan informasi ataupun menyampaikan pesan terkait proses pembelajaran yang berlangsung.

Adanya kendala-kendala dalam proses pembelajaran jarak jauh, menjadikan sikap terbuka sangat penting untuk melancarkan proses pembelajaran tersebut. Orang tua dan siswa diharapkan dapat terbuka mengenai kondisinya terkait proses pembelajaran jarak jauh, begitupun dengan guru bimbingan konseling yang diharapkan dapat terbuka terhadap keluhan siswa maupun orang tua siswa dan memberikan informasi yang jelas untuk mencari solusi atas kendala yang dihadapi.

## 2. Empati (empathy)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memposisikan diri menjadi orang lain, sehingga dapat memahami perasaan orang lain, dan dapat melihat suatu masalah dari sudut pandang orang tersebut. Empati dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana guru bimbingan konseling dan orang tua dapat memahami sikap siswa serta memberikan dukungan moral dalam proses pembelajaran jarak jauh.

## 3. Sikap Mendukung (supportiveness)

Dalam komunikasi interpersonal, dibutuhkan sikap mendukung antar satu sama lain yang terlibat sehingga dapat tercapai komunikasi yang efektif. Sikap mendukung dalam penelitian ini artinya guru bimbingan konseling, orang tua, dan siswa saling mendukung agar proses pembelajaran jarak jauh terlaksana dengan baik. Guru dan orang tua diharapkan mampu memberikan motivasi, solusi, dan saran

dalam memecahkan persoalan yang sedang dihadapi siswa sehingga siswa tidak merasa tertekan dalam proses pembelajaran.

#### 4. Sikap Positif (positiveness)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk pola pikir maupun perilaku, seperti menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, meyakini pentingnya keberadaan orang lain, memberikan apresiasi terhadap pencapaian orang lain, dan dapat bekerja sama. Dalam penelitian ini, sikap positif dapat ditunjukkan dengan guru bimbingan konseling dan orang tua meyakinkan siswa bahwa setiap persoalan pasti memiliki solusi, sehingga siswa dapat lebih berpikiran positif untuk mencari jalan keluarnya. Jika setiap pihak sudah memiliki sikap yang positif, kelancaran dalam proses pembelajaran jarak jauh akan lebih mudah tercapai.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**

