

## HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SELAMA PROSES PEMBELAJARAN JARAK JAUH

**GABRIEL ALEXANDER YUDHISTHIRA, MARIA CLAUDIA WAHYU TRIHASTUTI\***

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Pendidikan dan Bahasa,  
Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

### Abstrak

Hambatan komunikasi adalah kondisi yang menghambat kelancaran komunikasi antara dua orang atau lebih. Jenis hambatan komunikasi yakni hambatan mekanik, semantik, dan manusiawi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal yang dialami siswa kelas 11 IPA selama PJJ. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa instrumen skala penilaian yang terdiri dari 42 pernyataan valid dengan reliabilitas instrumen sebesar 0,951. Teknik analisis data penelitian menggunakan teknik statistik deskriptif. Hasil penelitian terhadap 52 siswa menunjukkan sebagian besar siswa mengalami hambatan komunikasi pada klasifikasi rendah (51,92%). Hambatan komunikasi interpersonal yang dominan dialami siswa adalah hambatan semantik dengan indikator yang dominan yaitu kurang percaya diri dan tidak mampu berkomunikasi dengan lancar saat PJJ. Peneliti memberikan saran kepada Guru BK, untuk memberikan layanan layanan bimbingan klasikal/ kelompok dan konseling kelompok/ individual untuk mengatasi hambatan ketidakpercayaan diri siswa dalam berkomunikasi secara interpersonal. Saran diberikan pula kepada Mahasiswa BK agar dapat memberikan topik layanan psikoedukasi kepada siswa usia remaja terkait dengan topik seperti meningkatkan kepercayaan diri, meningkatkan keterampilan asertif, dan cara memberikan pendapat..

Kata-kata kunci: hambatan komunikasi interpersonal, pembelajaran jarak jauh (PJJ)

### Abstract

Communication barriers are conditions that impede smooth communication between two or more people. The types of communication barriers are mechanical, semantic, and human barriers. This study aims to determine the interpersonal communication barriers experienced by grade 11 science students during PJJ. This research is a quantitative descriptive study with data collection techniques in the form of a rating scale instrument consisting of 42 valid statements with an instrument reliability of 0.951. Research data analysis techniques using descriptive statistical techniques. The results of the study of 52 students showed that most students experienced communication barriers in the low classification (51.92%). Interpersonal communication barriers that were dominantly experienced by students were semantic barriers with the dominant indicators being lack of confidence and not being able to communicate fluently during PJJ. Researchers provide advice to BK teachers, to provide classical/group guidance services and group/individual counseling to overcome barriers to students' self-doubt in interpersonal communication. Suggestions were also given to BK students so they could provide psychoeducation service topics to teenage students related to topics such as increasing self-confidence, increasing assertive skills, and how to give opinions.

**Key words:** interpersonal communication barriers, distance learning

---

\*Penulis Korespondensi.

Email: simplegabriel313@gmail.com, maria.claudia@atmajaya.ac.id\*

## PENDAHULUAN

Berkomunikasi merupakan salah satu cara manusia untuk saling menyampaikan, menerima dan bertukar informasi. Keterampilan berkomunikasi dipelajari pertama kali di dalam keluarga. Kemampuan berkomunikasi yang telah dipelajari di lingkungan keluarga, dikembangkan oleh individu ketika berinteraksi di lingkungan yang lebih luas yakni di lingkungan bermain, sekolah, dan pekerjaan. Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan kemampuan dasar manusia yang memengaruhi kebahagiaan hidup (Supraktiknya, 2016) karena dengan berkomunikasi, individu dapat saling bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi kebutuhan hidup.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi antara dua orang yang melakukan kontak langsung dalam sebuah percakapan (Putra, 2013) dan dapat dilakukan secara tatap muka/langsung maupun melalui media/ tidak langsung. Komunikasi secara langsung merupakan komunikasi yang dilakukan antara individu dengan individu lain dengan bertemu secara langsung (*face to face*). Sedangkan komunikasi tidak langsung adalah komunikasi antara satu individu dengan individu lain

dengan tidak bertemu secara langsung karena kedua individu berada di lokasi yang berbeda. Dibutuhkan alat atau media untuk menyampaikan dan menerima informasi dalam komunikasi interpersonal tidak langsung. Perkembangan teknologi saat ini mampu menghubungkan dua orang atau lebih untuk saling berkomunikasi dengan cepat meskipun berbeda lokasi. Banyaknya alat dan media komunikasi dapat mempermudah setiap individu untuk berkomunikasi, mulai dari telepon yang hanya bertukar suara, hingga telepon dengan video (*videocall*) yang dapat menampilkan video langsung dua atau lebih orang yang berkomunikasi. Perkembangan teknologi untuk bidang komunikasi mempermudah setiap individu dapat saling berkomunikasi secara tidak langsung.

Komunikasi interpersonal tidak langsung banyak diterapkan di seluruh dunia terutama ketika masa pandemi Covid-19 sekitar tahun 2020-2022 yang lalu. Banyak negara termasuk Indonesia menerapkan pembatasan sosial di masa pandemi. Indonesia menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak Maret 2020. PSBB yang kemudian berganti sebutan menjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) bertujuan memberikan kebijakan kepada masyarakat untuk melakukan kegiatan formal maupun informal

dari rumah melalui komunikasi tidak langsung.

Himbauan PSBB berlaku di berbagai sektor kehidupan termasuk di bidang pendidikan. Berdasarkan informasi dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) pada situs resmi [www.kemdikbud.go.id](http://www.kemdikbud.go.id), Mendikbud menerbitkan Surat Edaran tentang Pelaksanaan Pendidikan dalam Masa Darurat Covid-19 pada 24 Maret 2020. Selama masa pandemi *COVID-19*, Kemendikbud menerapkan metode Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). PJJ merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk memastikan kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan program yang telah disusun institusi pendidikan. Metode PJJ memungkinkan pengajar dapat memberikan pembelajaran baru dan tugastugas kepada peserta didik di rumah mereka masing-masing. Setiap institusi memiliki kebijakan masing-masing dalam pelaksanaan metode pembelajaran secara daring. Daring adalah istilah bahasa Indonesia untuk kata bahasa Inggris *online*, yang merupakan singkatan dari istilah “dalam jaringan.”

Pelaksanaan PJJ secara daring tidak selalu berjalan lancar karena adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan komunikasi tidak langsung antara lain hambatan teknis, semantik, dan hambatan manusiawi (Sunarto,

dalam Putra, 2013). Hambatan secara teknis umumnya terjadi akibat perangkat elektronik yang digunakan dan jaringan internet di daerah tempat tinggal guru dan siswa. Hambatan secara semantik umumnya terjadi akibat siswa atau guru yang sulit untuk berkomunikasi dengan lancar ataupun karena faktor-faktor tertentu. Hambatan manusiawi disebabkan karena keadaan secara fisik ataupun psikologis yang dialami kedua individu yang sedang berkomunikasi sehingga mempersulit proses komunikasi.

Hasil penelitian dari Febriati (2014) serta Putri & Sawitri (2018), membuktikan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara siswa dengan guru dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang dialami siswa. Purnomo & Harmiyanto (2016) dan Sahputra, dkk (2016) membuktikan bahwa kepercayaan diri adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan keterampilan berkomunikasi interpersonal. Penelitian yang dilakukan Sahid (2021) membuktikan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan secara tidak langsung memiliki berbagai kendala. Selama PJJ, banyak faktor penghambat komunikasi antara lain hambatan sosiologis, antropologis, psikologis, semantik, mekanis, dan ekologis. Berdasarkan pemaparan hasil penelitian sebelumnya mengenai keterampilan komunikasi interpersonal, dapat disimpulkan bahwa

komunikasi interpersonal merupakan keterampilan yang penting untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami siswa dalam interaksinya dengan guru. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat keterampilan komunikasi interpersonal.

Kebanyakan penelitian sebelumnya, berfokus pada hambatan komunikasi interaksional dalam interaksi secara langsung. Peneliti menilai bahwa diperlukan studi untuk mengkaji pula hambatan pada proses komunikasi interpersonal tidak langsung selama pelaksanaan PJJ di sekolah. Hambatan komunikasi yang terjadi selama PJJ berdampak yang kurang positif terhadap perkembangan siswa. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan komunikasi interpersonal dan hasil belajar (Mulyani, 2021). Fenomena hambatan komunikasi interpersonal selama PJJ dialami pula oleh siswa kelas 11 IPA SMA Budi Mulia berdasarkan hasil pengamatan peneliti ketika melakukan kegiatan magang di sekolah Budi Mulia. Para siswa Kelas 11 IPA SMA Budi Mulia tampak kurang aktif dalam kegiatan PJJ, siswa cenderung kurang berinisiatif dalam mengungkapkan pendapat dan memberikan jawaban secara lisan, serta berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, siswa memiliki hambatan dalam hal

kepemilikan sarana media belajar (misalnya laptop dan kuota internet). Peneliti tertarik untuk memahami lebih mendalam mengenai kondisi hambatan komunikasi interpersonal yang dialami siswa selama PJJ.

Menurut teori psikososial dari Erikson (Krismawati, 2014), siswa SMA Kelas 11 berada pada tahap perkembangan remaja, yang berdasarkan tahap perkembangan psikososial berada pada tahap perkembangan identitas versus kebingungan identitas (*identity vs identity confusion*). Proses menyempurnakan pengetahuan mengenai identitas diri dilakukan remaja dengan cara menjalin interaksi dengan teman sebaya dan orang dewasa seperti orang tua dan guru. Teman sebaya dan orang dewasa yang berinteraksi dengan remaja memberikan informasi yang berdampak positif terhadap pengetahuan remaja mengenai kelebihan maupun kelemahan diri yang juga berperan terhadap terbentuknya identitas diri remaja. Hambatan komunikasi interpersonal yang dialami siswa merupakan permasalahan yang penting untuk diketahui sejak dini agar guru BK dapat melakukan layanan BK yang mengarah pada tindakan pencegahan maupun penanganan masalah hambatan komunikasi interpersonal selama PJJ.

### **Pengertian dan Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih. Menurut Suranto (2011), komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi yang terjadi secara langsung (*primer*) apabila proses komunikasi dilakukan secara langsung tanpa media. Komunikasi yang terjadi secara tidak langsung (*sekunder*) apabila proses komunikasi dilakukan menggunakan media pendukung.

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian panduan pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain (Efendy, dalam Febriati, 2014). Menurut Wood (2016), komunikasi interpersonal adalah jenis interaksi yang terjadi antara orang-orang dengan berfokus pada apa yang terjadi bukan berdasarkan lokasi atau jumlah orang. Berdasarkan pengertian komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh beberapa tokoh, terdapat kesamaan yang menjadi hal utama yaitu: proses penyampaian suatu hal dari seseorang kepada orang lain; dan komunikasi dilakukan secara langsung atau tidak langsung dengan menggunakan media sebagai alat bantu.

Karakteristik komunikasi interpersonal antara lain arus pesan dua arah, suasana

nonformal, umpan balik segera, peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat, dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan serta spontan secara verbal maupun nonverbal (Suranto, 2011). Pearson (dalam Suranto, 2011) mengungkapkan enam karakteristik komunikasi interpersonal yakni (1) Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri sendiri (*self*); (2) Komunikasi interpersonal bersifat transaksional; (3) Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan interpersonal; (4) Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi; (5) Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu dengan lainnya (*independensi*); dan (6) Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang.

### **Komponen dan fungsi komunikasi interpersonal**

Johnson (dalam Supratiknya, 2016) menguraikan enam komponen dalam komunikasi interpersonal, antara lain: membuka diri; membangun kepercayaan; berkomunikasi secara verbal; mengungkapkan perasaan; saling menerima dan mendukung; dan konflik dalam hubungan interpersonal. Sedangkan Liliweri (2011) mendeskripsikan empat fungsi komunikasi berdasarkan tujuan

komunikasi dilakukan, yaitu: (1) Fungsi universal yang terdiri dari pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan identitas, kebutuhan sosial, dan kebutuhan praktis; (2) Fungsi dasar yang terdiri dari pemenuhan kebutuhan pendidikan dan pengajaran, informasi, hiburan, diskusi, persuasi, promosi kebudayaan, dan integrasi; (3) Fungsi pribadi yang terdiri dari menemukan kesempatan untuk menyatakan identitas sosial, menyatakan integrasi sosial, menambah pengetahuan, dan melepaskan diri atau memperoleh jalan keluar; dan (4) Fungsi sosial yang terdiri dari fungsi pengawasan, menjembatani, sosialisasi nilai, dan menghibur.

### **Hambatan komunikasi interpersonal dan upaya mengatasinya**

Hambatan komunikasi dapat terjadi pada pelaksanaan komunikasi interpersonal (Suranto, 2011; Efendy dalam Febriati, 2014; Wood, 2016). Hambatan komunikasi adalah kondisi yang membuat komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih tidak berjalan dengan lancar. Hambatan komunikasi terjadi dikarenakan adanya suatu hal yang mengganggu salah satu bagian dari proses komunikasi yang sedang terjadi, sehingga proses komunikasi yang terlaksana dengan efektif. Hambatan komunikasi interpersonal dapat disebabkan oleh media komunikasi atau

masalah antara interaksi komunikator dengan pendengar.

Sunarto (dalam Putra, 2013) menjelaskan terdapat tiga hambatan komunikasi yaitu hambatan mekanik, semantik dan manusiawi. Hambatan mekanik adalah hambatan komunikasi yang terjadi akibat gangguan pada media komunikasi, seperti gelombang magnetik radio atau gangguan pada jaringan internet sehingga pesan yang diterima kurang jelas. Hambatan semantik terjadi dalam proses komunikasi yakni hambatan dalam memahami isi informasi yang disampaikan sehingga menyebabkan adanya perbedaan atau kesalahan persepsi antara kedua individu yang berkomunikasi. Hambatan manusiawi merupakan segala hambatan dalam komunikasi interpersonal yang bersumber dari dalam diri individu yang sedang berkomunikasi, misalnya faktor kondisi emosi dan prasangka pribadi terhadap individu lain, dan gangguan alat panca indera.

Cangara (2018) mengidentifikasi enam gangguan komunikasi yaitu gangguan teknis, semantik dan psikologis, rintangan fisik; status, kerangka berpikir, dan budaya. Susanto (2018) mendeskripsikan tujuh faktor yang berpotensi menjadi penghambat komunikasi, antara lain: perbedaan status sosial (*status effect*), permasalahan semantik (*semantic problem*), distorsi persepsi (*perceptual distortions*), perbedaan budaya

(*cultural differences*), gangguan fisik (*physical distractions*), keterbatasan saluran komunikasi (*poor choice of communication channels*), dan tidak adanya umpan balik (*no feed back*).

Bentley (dalam Susanto, 2018) memaparkan tujuh upaya untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi interpersonal, antara lain:

1. Bahasa (*language*). Penggunaan bahasa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik tanpa mencampuradukan dengan bahasa asing.
2. Kosakata (*vocabulary*). Penggunaan kosakata yang mempermudah proses komunikasi karena mudah dipahami kedua pihak yang berkomunikasi.
3. Kelas (*class*). Mengusahakan kesetaraan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Jika terdapat perbedaan kelas diperlukan rasa saling memahami dan menghormati agar komunikasi berjalan dengan lancar.
4. Sikap (*attitude*). Menyesuaikan sikap yang baik selama melakukan komunikasi agar tidak menciptakan kesalahan persepsi.
5. Posisi atau jabatan (*position*) dapat memengaruhi proses komunikasi. Pihak-pihak yang melakukan komunikasi harus saling memahami dan menghormati satu sama lain.
6. Kepribadian dan karakter (*personality and character*) setiap individu berbeda. Hal ini

bisa menjadi masalah dalam proses komunikasi. Pihak-pihak yang berkomunikasi perlu saling memahami dan menyesuaikan diri agar dapat mengatasi perbedaan kepribadian.

Suasana hati (*mood*) individu yang melakukan komunikasi akan mempengaruhi apa yang sedang dibicarakan. Diperlukan usaha setiap individu untuk menyadari suasana hati yang sedang dirasakan agar mampu menyesuaikan suasana hati dengan proses komunikasi yang sedang berlangsung.

## METODE PENELITIAN

Subjek penelitian sebanyak 82 siswa kelas 11 IPA SMA Budi Mulia pada tahun ajaran 2020/2021. Subjek penelitian terdiri dari 30 orang sebagai sampel ujicoba dan 52 siswa sebagai sampel penelitian. Variabel penelitian ini adalah hambatan komunikasi interpersonal. Definisi operasional hambatan komunikasi interpersonal adalah kondisi yang menghambat kelancaran proses komunikasi antara dua orang atau lebih. Bentuk-bentuk hambatan komunikasi interpersonal yang dimaksud adalah hambatan mekanik, semantik, dan manusiawi.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan mendapatkan gambaran mengenai variabel tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap

variabel tersebut (Trianto, 2010; Goodwin & Goodwin, 2013). Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif di mana data penelitian disajikan berupa angka dan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial (Creswell, 2012; Goodwin & Goodwin, 2013). Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala penilaian yang disusun oleh peneliti yakni alat ukur hambatan komunikasi interpersonal. Siswa diminta untuk memilih empat alternatif skala mulai dari tidak pernah (skor 1), Kadang-kadang (skor 2), Sering (skor 3), dan Selalu (skor 4). Ujicoba alat ukur dilakukan dengan melibatkan 30 siswa. Kriteria dalam menentukan pernyataan valid dan tidak valid berdasarkan perhitungan koefisien korelasi setiap skor item dengan total skor seluruh item menggunakan rumus *product moment* yaitu, jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (berdasarkan signifikansi 0,05 / 5% dengan  $r$  tabel = 0.361), maka pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil analisis validitas, diperoleh pernyataan valid sebanyak 42 pernyataan dari 54 pernyataan dengan reliabilitas *Alpha* 0.951. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif untuk membuat klasifikasi variabel hambatan komunikasi interpersonal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden (51,92%) mengalami hambatan komunikasi pada tingkat rendah; 22 responden (42,31%) mengalami hambatan komunikasi pada tingkat sedang; dan 3 responden (5,77%) mengalami hambatan komunikasi pada tingkat tinggi. Berdasarkan klasifikasi hambatan komunikasi interpersonal, diketahui bahwa rata-rata siswa mengalami hambatan yang rendah. Rendahnya hambatan komunikasi interpersonal yang dialami siswa senada dengan hasil studi yang menunjukkan bahwa para siswa sekolah menengah yang berada pada usia perkembangan remaja tergolong memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang tergolong baik (Kamaruzzaman, 2017).

Berdasarkan distribusi skor komponen, hambatan semantik adalah hambatan komunikasi interpersonal yang memperoleh ranking pertama dan memiliki rata-rata skor komponen di atas rata-rata skor total. Artinya, hambatan Semantik merupakan hambatan yang paling dominan dialami siswa-siswi selama PJJ. Hambatan semantik adalah suatu hambatan yang disebabkan karena perbedaan persepsi antara komunikator dengan pendengar, sehingga inti atau hal penting dari informasi tidak tersampaikan. Hambatan

semantik dapat pula disebabkan oleh ketidakpahaman mengenai isi pembicaraan karena adanya perbedaan budaya antara dua individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal (Kamaruzzaman, 2016). Indikator yang menjadi faktor dominan dalam hambatan semantik adalah: (1) kesalahan dalam memahami instruksi yang diberikan; dan (2) kurang percaya diri dan tidak mampu berkomunikasi dengan lancar saat PJJ. Senada dengan pendapat Cangara (2018) bahwa hambatan semantik dapat terlihat dari kesulitan individu dalam mengungkapkan kata-kata, menyusun suatu kalimat, atau memahami bahasa tertentu. Sebagai contoh, pelajaran bahasa asing menuntut siswa menggunakan bahasa asing selama pembelajaran. Siswa yang kurang mampu untuk berbicara dengan bahasa asing, dapat kesulitan untuk berkomunikasi sehingga menurunkan kepercayaan diri siswa dalam berkomunikasi. Rendahnya kepercayaan diri dapat menyebabkan penurunan keterampilan komunikasi interpersonal (Purnomo & Harmiyanto, 2016; Sahputra, dkk, 2016). Siswa yang kurang percaya diri dapat mengalami hambatan dalam mengungkapkan pendapat ataupun berkomunikasi dengan lancar. Hasil studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi interpersonal (Lestari, 2019). Berdasarkan wawancara

singkat kepada responden melalui media sosial *Instagram*, ketidakpercayaan diri yang dialami responden dalam berkomunikasi interpersonal disebabkan oleh ketidaktahuan mengenai bagaimana harus memberikan tanggapan ketika diberi kesempatan berbicara oleh guru. Ketidakpercayaan diri siswa dalam berkomunikasi selama PJJ disebabkan pula oleh perasaan takut memberikan jawaban yang kurang tepat terhadap pertanyaan dari guru.

Diperlukan layanan BK untuk meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi interpersonal siswa terutama siswa usia remaja. Masalah dalam keterampilan komunikasi interpersonal dapat menjadi penghambat tercapainya perkembangan optimal siswa, misalnya salah satu studi empiris menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keterampilan komunikasi interpersonal dan hasil belajar siswa menengah atas (Mulyani et al., 2021). Layanan Bimbingan dan Konseling berperan dalam peningkatan kepercayaan diri siswa dalam berkomunikasi. Layanan BK yang dinilai efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMA antara lain bimbingan kelompok dengan teknik pelatihan asertif (Aprilia et al., 2017), bimbingan kelompok dengan teknik bermain peran (Wicaksono et al., 2013), bimbingan kelompok dengan teknik sosiodrama (Hamid,

2018), dan konseling kelompok (Kartiani, 2021).

Hambatan kedua yang menjadi faktor penghambat komunikasi adalah hambatan manusiawi. Hambatan manusiawi adalah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan keadaan pada fisik ataupun latar belakang komunikator dan pendengar sehingga menyebabkan kesalahan dalam pemberian dan penerimaan suatu informasi. Indikator yang menjadi faktor dominan dalam hambatan manusiawi adalah: (1) Kekurangan fisik yang dialami dan penyakit khusus yang diderita; dan (2) Kesenjangan usia antara siswa dengan guru. Keadaan pandemi COVID-19 menyebabkan setiap orang beresiko terkena virus. Dokter spesialis paru dari RSUP Persahabatan, Dr. dr. Erlina Burhan, M.Sc, SpP(K) (Afifah, 2021) lewat Webinar Isolasi Mandiri Pasien Covid-19, isolasi perlu dilakukan bagi pasien perlu melakukan isolasi diri. Masa isolasi berpengaruh buruk bagi siswa sehingga kurang konsentrasi dalam mengikuti pembelajaran. Selain faktor kesehatan fisik, hambatan manusia disebabkan pula adanya perbedaan usia antara guru dan siswa. Kesenjangan usia berpengaruh menyebabkan perbedaan pemahaman antara guru dengan siswa terhadap materi pelajaran (Rahmatiah & Asiyah, 2019). Perbedaan pemahaman antara guru dan siswa terhadap topik pembicaraan

menjadi sumber hambatan dalam komunikasi interpersonal.

Berdasarkan data hasil wawancara dan angket non formal yang dilakukan peneliti dengan kepala sekolah pada kegiatan magang di SMA Budi Mulia, beberapa guru dinilai kurang mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh siswa. Ketika ditanyakan pada perwakilan siswa di setiap kelas, tanpa menyebutkan nama guru yang bersangkutan, siswa menjelaskan bahwa guru tersebut memiliki cara mengajar yang kurang menarik dan cenderung kuno. Salah satu siswa yang melakukan konseling individual dengan peneliti juga mampu memberikan penjelasan dampak perbedaan cara mengajar guru terhadap kemampuan siswa memahami materi pelajaran.

Hambatan mekanis adalah keadaan dimana alat dan/atau media komunikasi mengalami gangguan yang menyebabkan komunikasi antara komunikator dan pendengar terganggu. Gangguan pada alat/media komunikasi dapat disebabkan oleh adanya perbedaan performa media yang digunakan kedua individu yang sedang berkomunikasi. Indikator yang menjadi faktor dominan dalam hambatan mekanik adalah: (1) permasalahan pada jaringan internet; dan (2) Permasalahan pada alat/ media komunikasi.

Kondisi jaringan internet menjadi faktor penentu kelancaran komunikasi jarak jauh.

Setiap penyedia layanan internet (provider), memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam hal kestabilan jaringan internet. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Sahid (2021) yang menegaskan bahwa hambatan mekanik terjadi akibat adanya perbedaan perangkat, sinyal/jaringan internet, aplikasi, hingga penunjang lainnya yang berhubungan dengan perangkat elektronik maupun perangkat lunak. Hambatan ini mengakibatkan informasi yang disampaikan komunikator tidak dapat diterima pendengar dengan lengkap/ utuh.

Selain permasalahan yang terjadi pada jaringan internet, ada berbagai faktor penyebab permasalahan pada alat / media komunikasi. Setiap siswa dapat menggunakan ponsel pintar ataupun PC (*Personal Computer*), seperti laptop ataupun komputer. Permasalahan yang umum terjadi pada gawai pintar (*smartphone*) umumnya akibat perbedaan tingkatan *operating system* (OS) yang membuat performa ponsel pintar lebih baik, jika merupakan versi terbaru (Jati, 2021). Hal ini membuat ada beberapa aplikasi yang dapat berjalan pada minimum spesifikasi OS tertentu. Jika OS gawai pintar siswa lebih rendah, maka aplikasi bisa saja tidak dapat beroperasi di ponsel pintar. Keadaan serupa juga berlaku pada perangkat elektronik seperti komputer. Sebagai contoh, komputer ataupun laptop memiliki performa yang berbeda pada

setiap serinya. Namun, perbedaan performa pada komputer dan laptop lebih rumit dibandingkan dengan gawai pintar (Prasetya, 2018). Pada komputer ataupun laptop, apabila OS, *Random Access Memory* (RAM), *Video Graphic Array* (VGA), dan segala pendukung lainnya tidak memiliki kapasitas performa yang baik, hal ini dapat menyebabkan suatu kendala pada perangkat komputer. Kendala yang umum terjadi pada perangkat komputer adalah system crash, aplikasi yang tidak dapat dijalankan, hingga perangkat akan mengalami panas berlebih (*overheat*).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa sebagian besar siswa mengalami hambatan komunikasi interpersonal pada tingkat rendah (51,92%), sedang (42,31%), dan tinggi (5,77%). Jenis hambatan semantik merupakan hambatan komunikasi interpersonal yang paling dominan dialami siswa dan komponen hambatan manusiawi dan mekanik adalah hambatan komunikasi yang kurang dominan dialami siswa.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Guru BK SMA Budi Mulia. Guru BK dapat memberikan bantuan layanan bimbingan dan konseling, seperti layanan bimbingan klasikal hingga konseling kelompok maupun individual bagi siswa yang

mengalami hambatan dalam berkomunikasi secara interpersonal. Tujuannya, untuk meningkatkan kemampuan komunikasi siswa agar dapat lebih percaya diri untuk berkomunikasi dengan guru dalam proses PJJ maupun saat proses pembelajaran tatap muka langsung saat pandemi *COVID-19* sudah usai. Peneliti menyarankan Guru BK untuk melakukan bimbingan klasikal yang dapat dilakukan secara PJJ dengan tema seperti: “meningkatkan kepercayaan diri selama PJJ” dan/atau “mengenal diri dan lingkungan belajar”.

Penelitian ini memberikan saran kepada Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Unika Atma Jaya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam melaksanakan kegiatan bimbingan kepada siswa/siswi jurusan IPA di SMA Budi Mulia ketika melakukan kegiatan magang pada mata kuliah PPL di sekolah. Mahasiswa dapat mengangkat tema layanan yang terkait dengan “Tips mengatasi hambatan komunikasi interpersonal” atau “Tips percaya diri dalam berkomunikasi selama PJJ”. Mahasiswa Prodi BK yang sedang menempuh skripsi dapat melakukan penelitian mengenai topik-topik yang terkait dengan hambatan komunikasi, misalnya “penanganan hambatan komunikasi semantik dengan teknik *solution focus brief therapy*” atau “konseling kelompok dengan teknik modeling dalam mengatasi ketidakpercayaan diri dalam berkomunikasi selama PJJ”.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M.N. (2021). "Isolasi Mandiri Covid-19, Perlu Waktu Berapa Lama?". Diakses pada: <https://health.kompas.com/read/2021/07/03/163100868/isolasi-mandiri-covid-19-perlu-waktu-berapa-lama-?page=all>
- Aprilia, R., Madihah, H., & Susanto, D. (2017). Meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa melalui layanan bimbingan kelompok dengan teknik assertive training. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Mulia*, 3(3), 13–17. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR/article/view/1232%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR/article/download/1232/1050>
- Cangara, H. H. (2018). *Pengantar ilmu komunikasi edisi ketiga*. Depok: Rajawali Pers.
- Creswell, J.W. (2012). *Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research, 4th ed.* Boston, USA: Pearson.
- Febriati, A.A. (2014). Efektivitas komunikasi antar pribadi guru dan siswa dalam mencegah kenakalan siswa di SMA Negeri 1 kota Bontang. *eJournal Ilmu Komunikasi* Vol.02/No.04/ Hal.287-296.
- Goodwin, C. J., & Goodwin, K. A. (2013). *Research in psychology: Methods and design*. John Wiley & Sons.
- Hamid, I. (2018). Penerapan teknik sosiodrama dalam bimbingan Kelompok untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK Negeri 8 Makasar. *Mimbar Kesejahteraan Sosial*, 1(November), 1–19.
- Jati, A.S. (2021). "Android 13 bakal dinamakan Tiramisu?". Diakses pada: [https://inet.detik.com/consumer/d\\_5660124/android-13-bakal-dinamakantiramisu?\\_ga=2.238424770.399046434.1627552648-366715460.1627552648](https://inet.detik.com/consumer/d_5660124/android-13-bakal-dinamakantiramisu?_ga=2.238424770.399046434.1627552648-366715460.1627552648).
- Kamaruzzaman, K. (2016). Analisis keterampilan komunikasi interpersonal siswa. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 2(2), 202–210. <https://doi.org/10.24176/jkg.v2i2.744>

- Kartiani, B. S. (2021). Pengaruh konseling kelompok terhadap kemampuan komunikasi interpersonal siswa. *Realita: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(2). <https://doi.org/10.33394/realita.v5i2.3418>.
- Krismawati, Y. (2014). Teori psikologi perkembangan Erik H. Erikson dan manfaatnya bagi tugas pendidikan Kristen dewasa ini. *KURIOS: Jurnal Teologi dan Pendidikan Agama Kristen* Vol.02/No.01/46-56.
- Lestari, L. (2019). Hubungan kepercayaan diri dengan komunikasi interpersonal siswa SMP Negeri 9 Lampung. *ALIBKIN (Jurnal Bimbingan Konseling)*, 7(5), 1–16.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi: Serba ada serba makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyani, R., Hernawati, D., & Ali, M. (2021). Keterampilan komunikasi interpersonal dan hasil belajar: Sebuah studi korelasi siswa menengah atas. *BIO EDUCATIO: (The Journal of Science and Biology Education)*, 6(1), 82–92. <https://doi.org/10.31949/be.v6i1.3033>.
- Prasetya, A. (2018). “6 Perbedaan Laptop dan Notebook yang jarang diketahui”. Diakses pada: <https://www.idntimes.com/tech/gadget/agung-prasetya/perbedaan-laptop-dan-notebookc1c2/6>
- Purnomo, D.P. & Harmiyanto (2016). Hubungan keterampilan komunikasi interpersonal dan kepercayaan diri siswa kelas X SMAN 1 Garum Kabupaten Blitar. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling* Vol.01/No.02/Hal.55-59.
- Putra, N.F.P. (2013). Peranan komunikasi interpersonal orang tua dan anak dalam mencegah perilaku seks pranikah di SMA Negeri 3 Samarinda kelas XII. *eJournal Ilmu Komunikasi* Vol.01/No.03/Hal.35-53.
- Putri, K.A. & Sawitri, D.R. (2018). Hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal siswa dan guru dengan prokrastinasi akademik pada siswa SMA Negeri “X”. *Jurnal Empati* Vol.07/No.01/Hal.165-174.

- Rahmatiah, H.A & Asiyah N. (2019). Kesenjangan generasi antara guru dan murid sebagai tantangan digitalisasi pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pasca Sarjana Universitas PGRI Palembang*. Hal.305-312.
- Sahid, M. (2021). Hambatan komunikasi pada proses pembelajaran menggunakan media *Whatsapp Group*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* Vol.05/No.01/Hal.299-308.
- Sahputra, D., Syahniar & Marjohan. (2016). Kontribusi kepercayaan diri dan kecerdasan emosi terhadap komunikasi interpersonal siswa serta implikasinya dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Konselor* Vol.05/No.03/Hal.182-193.
- Supratiknya A. (2016). *Komunikasi antarpribadi: Tinjauan psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suranto. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanto, E.H. (2018). *Komunikasi manusia: Teori dan praktek dalam penyampaian gagasan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Trianto. (2010). Pengantar penelitian pendidikan bagi pengembangan profesi pendidikan dan tenaga kependidikan. Jakarta: Kencana.
- Wicaksono, G., Naqiyah, N., Ag, S., Pd, M., & Konseling, B. (2013). Penerapan teknik bermain peran dalam bimbingan kelompok untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa kelas X Multimedia SMK IKIP Surabaya. *Journal Mahasiswa Bimbingan Konseling*, 1(1), 61–78.
- Wood, J.T. (2016). *Interpersonal communication: Everyday encounters, 8th ed.* Boston, USA: Cengage Learning.