

Inovasi Pemberdayaan Generasi Z: Peran Guru BK dalam Peningkatan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa

Fakhri Yacob

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

*Correspondence: fakhri.yacob@ar-raniry.ac.id

DOI: [10.22373/jie.v8i1.34919](https://doi.org/10.22373/jie.v8i1.34919)

Abstract

This article examines the role of school counselors in improving students' interpersonal communication skills through Generation Z empowerment innovation. The study was conducted at SMA Negeri 8 Banda Aceh using a *mixed methods* approach with a *convergent parallel design*. Qualitative data were collected through observations of school counselor activities and interviews with the school counselor and principal, while quantitative data were obtained through an interpersonal communication skills questionnaire administered to 10 students. The instruments consisted of the School Counselor Activity Observation Sheet (LOAGBK), School Counselor Interview Guidelines (PWGBK), Principal Interview Guidelines (PWKS), and the Students' Interpersonal Communication Skills Questionnaire (KKKIS). The findings show that school counselor activities in strengthening students' interpersonal communication were in the very good category, with an observation score of 87.5%. The school counselor implemented communicative and interactive services through group guidance, individual counseling, communication simulations, small-group discussions, and the use of digital media, including *Google Form*, *WhatsApp* groups, educational videos, and interactive presentations. The questionnaire results showed that students' interpersonal communication skills reached 81%, which falls into the very high category. The strongest aspects were polite language use and group cooperation. However, students' confidence in expressing opinions in class, ability to resolve conflicts through communication, and tendency to communicate more comfortably through social media still require further strengthening. The study suggests that school counseling services can support students' interpersonal communication development when implemented through structured, reflective, and balanced approaches between digital media use and face-to-face communication practice.

Keywords: *Generation Z, Interpersonal Communication, School Counselor, Counseling Innovation*

Abstrak

Artikel ini mengkaji peran guru BK dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa melalui inovasi pemberdayaan Generasi Z. Penelitian dilakukan di SMA Negeri 8 Banda Aceh dengan menggunakan pendekatan *mixed methods* bertipe *convergent parallel design*. Data kualitatif diperoleh melalui observasi aktivitas guru BK dan wawancara dengan guru BK serta kepala sekolah, sedangkan data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner kemampuan komunikasi interpersonal yang diberikan kepada 10 siswa. Instrumen penelitian

terdiri atas Lembar Observasi Aktivitas Guru BK (LOAGBK), Pedoman Wawancara Guru BK (PWGBK), Pedoman Wawancara Kepala Sekolah (PWKS), dan Kuesioner Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa (KKKIS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas guru BK dalam penguatan komunikasi interpersonal siswa berada pada kategori sangat baik dengan capaian observasi sebesar 87,5%. Guru BK melaksanakan layanan yang komunikatif dan interaktif melalui bimbingan kelompok, konseling individual, simulasi komunikasi, diskusi kelompok kecil, serta pemanfaatan media digital seperti *Google Form*, grup *WhatsApp*, video edukasi, dan media presentasi interaktif. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal siswa mencapai 81% dan berada pada kategori sangat tinggi. Aspek yang paling kuat tampak pada penggunaan bahasa yang santun dan kemampuan bekerja sama dalam kelompok. Namun, keberanian siswa dalam menyampaikan pendapat di kelas, kemampuan menyelesaikan konflik melalui komunikasi, dan kecenderungan sebagian siswa lebih nyaman berkomunikasi melalui media sosial masih perlu diperkuat. Kajian ini menunjukkan bahwa layanan BK dapat mendukung pengembangan komunikasi interpersonal siswa apabila dilaksanakan secara terstruktur, reflektif, serta seimbang antara pemanfaatan media digital dan latihan komunikasi tatap muka.

Kata Kunci: *Generasi Z, Komunikasi Interpersonal, Guru BK, Inovasi Layanan BK*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital pada era Revolusi Industri 4.0 telah mengubah pola pendidikan, komunikasi, dan interaksi sosial peserta didik. Kehadiran internet, media sosial, dan perangkat komunikasi modern membentuk Generasi Z sebagai kelompok *digital native* (generasi yang sejak awal tumbuh bersama teknologi digital). Generasi ini umumnya memiliki kemampuan adaptasi teknologi yang tinggi, akses informasi yang cepat, serta kebiasaan menggunakan media digital dalam aktivitas belajar dan kehidupan sehari-hari.¹ Karakteristik tersebut memberi peluang bagi siswa untuk mengakses pengetahuan secara lebih luas, tetapi juga menghadirkan tantangan dalam pembentukan keterampilan sosial, terutama kemampuan komunikasi interpersonal di lingkungan sekolah.

Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan kompetensi sosial yang penting bagi perkembangan akademik, emosional, dan sosial siswa. Komunikasi interpersonal mencakup kemampuan menyampaikan pesan, mendengarkan secara aktif, memahami perasaan orang lain, membangun hubungan sosial yang sehat, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.² (DeVito, 2016; Rakhmat, 2018; Suranto Aw, 2019). Pada jenjang SMA, kemampuan ini diperlukan karena siswa berada dalam fase perkembangan sosial yang menuntut keberanian

¹ Don Tapscott, *Grown Up Digital: How the Net Generation Is Changing Your World* (McGraw Hill LLC, 2008); Marc Prensky, "Digital Natives, Digital Immigrants Part 1," *On the Horizon* 9, no. 5 (September 2001): 1–6, <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>.

² Joseph A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book* (Pearson, 2016); Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011).

menyampaikan pendapat, kemampuan bekerja sama, empati, dan keterampilan menyelesaikan masalah melalui komunikasi. Siswa yang memiliki komunikasi interpersonal baik cenderung lebih mudah beradaptasi, berpartisipasi dalam pembelajaran, dan membangun relasi positif dengan teman sebaya maupun guru.

Perkembangan media digital membawa dampak ambivalen terhadap pola komunikasi siswa. Media digital dapat memperluas akses komunikasi, tetapi intensitas penggunaannya juga berpotensi mengurangi kualitas komunikasi tatap muka apabila tidak diimbangi dengan keterampilan sosial yang memadai. Sebagian siswa menjadi lebih nyaman berinteraksi melalui perangkat digital daripada menyampaikan pendapat secara langsung. Kondisi ini dapat berkaitan dengan menurunnya keberanian berbicara, lemahnya kepekaan terhadap ekspresi sosial, dan berkurangnya kualitas empati dalam interaksi sehari-hari.³ Karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal siswa Generasi Z perlu diperkuat melalui layanan pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) memiliki posisi strategis dalam menjawab tantangan tersebut. Guru BK berperan membantu siswa mengembangkan aspek pribadi, sosial, belajar, dan karier, termasuk kemampuan komunikasi interpersonal.⁴ Peran guru BK tidak terbatas pada konseling individual, tetapi juga mencakup fungsi fasilitator, mediator, motivator, dan pendamping perkembangan sosial siswa. Pada konteks Generasi Z, layanan BK perlu dikembangkan secara inovatif melalui pendekatan interaktif, pemanfaatan media digital, bimbingan kelompok, konseling individual, dan kegiatan penguatan keterampilan sosial yang sesuai dengan karakteristik siswa.

Fenomena tersebut juga tampak di SMA Negeri 8 Banda Aceh. Berdasarkan observasi awal, sebagian siswa cenderung lebih aktif berkomunikasi melalui media sosial daripada berinteraksi langsung dengan teman atau guru. Beberapa siswa juga masih menunjukkan hambatan dalam menyampaikan pendapat di kelas, kurang aktif dalam diskusi kelompok, dan belum sepenuhnya percaya diri dalam membangun komunikasi interpersonal. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan komunikasi interpersonal siswa menjadi kebutuhan penting dalam proses pendidikan, terutama karena sekolah tidak hanya berfungsi sebagai ruang

³ Sherry Turkle, *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other* (ReadHowYouWant.com, Limited, 2011), <https://books.google.co.id/books?id=hc7SYAPVIXwC>; Wilga Secsio Ratsja Putri, Nunung Nurwati, and Meilanny Budiarti S., "PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP PERILAKU REMAJA," *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (January 1, 2016), <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i1.13625>.

⁴ ABKIN, *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah* (Jakarta: Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia., 2020); Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling* (Rineka Cipta, 2018).

pembelajaran akademik, tetapi juga sebagai ruang pembentukan karakter dan keterampilan sosial.

Sejumlah kajian sebelumnya telah membahas komunikasi interpersonal siswa dan layanan BK dalam berbagai konteks. Syalafiah dan Rima menunjukkan bahwa siswa yang mengalami kesulitan komunikasi interpersonal cenderung menarik diri, sulit menyesuaikan diri, dan rentan mengalami konflik sosial.⁵ Nuha dkk., menemukan bahwa pendekatan behavioral melalui teknik *assertive training* (latihan ketegasan dalam menyampaikan pendapat secara tepat) dapat membantu meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa.⁶ Khairunnisa dkk., melaporkan bahwa layanan konseling individu dan kelompok berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan sosial siswa, termasuk komunikasi interpersonal, empati, dan kerja sama.⁷ Dalam konteks layanan digital, kajian Gading⁸ menunjukkan bahwa *cyber counseling* (layanan konseling berbasis teknologi digital) relevan digunakan bagi siswa SMA di era digital, sedangkan Syadza Hanifa dkk., menegaskan bahwa komunikasi interpersonal remaja di era digital memiliki dinamika kompleks karena media digital dapat memperluas ruang komunikasi sekaligus memengaruhi kualitas interaksi tatap muka.⁹

Meskipun kajian tentang komunikasi interpersonal siswa, layanan BK, dan konseling digital telah berkembang, penelitian yang secara khusus mengintegrasikan pemberdayaan Generasi Z dengan penguatan peran guru BK dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa masih perlu diperluas. Kajian sebelumnya cenderung menyoroti teknik konseling tertentu, efektivitas layanan BK, atau dampak media digital secara terpisah. Artikel ini menempatkan guru BK sebagai aktor penting dalam menjembatani kebutuhan sosial siswa Generasi Z dengan inovasi layanan BK yang komunikatif, interaktif, dan berbasis teknologi. Kebaruan kajian ini terletak pada pembacaan terpadu antara karakteristik Generasi Z,

⁵ Marinda Syalafiah and Irmayanti Rima, "TEKNIK SOSIODRAMA DALAM BIMBINGAN KELOMPOK UNTUK MENGEMBANGKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SISWA SMA," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 3, no. 3 (May 30, 2020): 80, <https://doi.org/10.22460/fokus.v3i3.4908>.

⁶ Moch. Syihabudin Nuha, Nur Hidayah, and Fitri Wahyuni, "Behavioral Approach Through Assertive Training in Improving Interpersonal Communication Skills of Students: A Systematic Literature Review," *Indonesian Journal of Educational Counseling* 8, no. 2 (July 26, 2024): 175–89, <https://doi.org/10.30653/001.202482.401>.

⁷ Iqlima Rahma Khairunnisa et al., "Systematic Literature Review: Peran Konseling Dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial Siswa Sekolah Menengah," *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Konseling* 3, no. 1 SE-Articles (June 10, 2025): 118–27, <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jpdsk/article/view/2680>.

⁸ I Ketut Gading, "The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age," *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)* 9, no. 2 (June 20, 2020): 301, <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>.

⁹ Syadza Hanifa et al., "The Dynamics of Interpersonal Communication between Parents and Adolescents in the Digital Era: A Literature Review," *Al Huwiyah: Journal of Woman and Children Studies* 5, no. 2 (December 25, 2025): 174–87, <https://doi.org/10.24042/bawbwx34>.

kebutuhan komunikasi interpersonal siswa, dan inovasi layanan BK di lingkungan sekolah. Untuk itu, artikel ini bertujuan menganalisis peran guru BK dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa melalui inovasi pemberdayaan Generasi Z di SMA Negeri 8 Banda Aceh. Kajian ini diharapkan memberi kontribusi bagi pengembangan layanan BK yang lebih adaptif, komunikatif, dan relevan dengan karakteristik peserta didik di era digital.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan tipe *convergent parallel design*, yaitu desain penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan, kemudian mengintegrasikan keduanya untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai peran guru BK dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa.¹⁰ Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 8 Banda Aceh pada Februari sampai Maret 2025. Komponen kualitatif diperoleh melalui observasi aktivitas guru BK dan wawancara dengan guru BK serta kepala sekolah, sedangkan komponen kuantitatif diperoleh melalui kuesioner kemampuan komunikasi interpersonal yang diberikan kepada 10 siswa sebagai responden.

Subjek penelitian terdiri atas guru BK, kepala sekolah, dan siswa SMA Negeri 8 Banda Aceh. Guru BK dan kepala sekolah dipilih karena memiliki informasi langsung mengenai pelaksanaan layanan BK, inovasi layanan, kendala, serta dukungan sekolah dalam pengembangan komunikasi interpersonal siswa. Siswa dilibatkan sebagai responden untuk memberikan gambaran deskriptif mengenai kemampuan komunikasi interpersonal mereka. Mengingat jumlah responden kuantitatif terbatas, data kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai informasi pendukung yang bersifat deskriptif, bukan sebagai dasar generalisasi statistik atau pengujian efektivitas secara kausal.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan empat instrumen, yaitu Lembar Observasi Aktivitas Guru BK (LOAGBK), Pedoman Wawancara Guru BK (PWGBK), Pedoman Wawancara Kepala Sekolah (PWKS), dan Kuesioner Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa (KKKIS). LOAGBK digunakan untuk mengamati aktivitas guru BK dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang berkaitan dengan pengembangan komunikasi interpersonal siswa. PWGBK digunakan untuk menggali peran guru BK, strategi layanan, kendala, dan inovasi layanan BK bagi siswa Generasi Z. PWKS digunakan untuk memperoleh informasi mengenai dukungan sekolah, fasilitas layanan, kerja sama sekolah

¹⁰ J.W. Creswell, *Research and Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, Thousand Oaks California, 2018.

dengan guru BK, dan pengembangan layanan BK di era digital. KKKIS digunakan untuk memperoleh data deskriptif mengenai kemampuan komunikasi interpersonal siswa, meliputi kemudahan berkomunikasi dengan teman, keberanian menyampaikan pendapat di kelas, kemampuan mendengarkan, kenyamanan berbicara dengan guru, kerja sama dalam kelompok, penggunaan bahasa yang santun, kecenderungan berkomunikasi melalui media sosial, kemampuan memahami perasaan teman, kemampuan menyelesaikan konflik melalui komunikasi, dan persepsi siswa terhadap layanan BK.

Data observasi dianalisis menggunakan *rating scale* dengan kategori skor 4 untuk sangat baik, 3 untuk baik, 2 untuk cukup, dan 1 untuk kurang. Setiap aspek yang diamati diberi skor berdasarkan aktivitas guru BK selama pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling. Skor yang diperoleh kemudian dijumlahkan dan dikonversi ke dalam bentuk persentase dengan membandingkan total skor hasil observasi terhadap skor maksimum. Persentase tersebut selanjutnya diinterpretasikan ke dalam lima kategori, yaitu sangat baik pada rentang 81%–100%, baik pada rentang 61%–80%, cukup pada rentang 41%–60%, kurang pada rentang 21%–40%, dan sangat kurang pada rentang 0%–20%.

Data wawancara dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui pengodean tematik sederhana. Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, pemberian kode, pengelompokan tema, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan merujuk pada model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña.¹¹ Analisis ini digunakan untuk memahami peran guru BK, bentuk inovasi layanan, kendala pelaksanaan, dan dukungan sekolah dalam pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal siswa. Kode-kode yang muncul dari data wawancara kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama, seperti peran pembinaan komunikasi, pendampingan siswa, penguatan interaksi sosial, layanan informasi digital, keterbatasan waktu layanan, fasilitas layanan BK, dan dukungan sekolah.

Data kuesioner dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif sederhana. Setiap pernyataan diberi skor berdasarkan skala Likert, yaitu Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Ragu-ragu (RR) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Untuk item negatif, yaitu kecenderungan siswa lebih sering berkomunikasi melalui media sosial daripada secara langsung, penilaian dilakukan secara terbalik melalui *reverse scoring* (pembalikan skor). Hasil persentase kuesioner kemudian dikategorikan ke dalam lima tingkat, yaitu sangat tinggi pada rentang 81%–100%, tinggi pada rentang 61%–80%, sedang pada rentang 41%–

¹¹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Thousand Oaks: Sage publications, 2019).

60%, rendah pada rentang 21%–40%, dan sangat rendah pada rentang 0%–20%. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari guru BK, kepala sekolah, dan siswa, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data observasi, wawancara, dan kuesioner. Strategi ini digunakan agar temuan penelitian tidak bertumpu pada satu jenis data, tetapi diperkuat melalui beberapa sumber dan teknik pengumpulan data.¹²

C. Hasil dan Pembahasan

1. Peran Guru BK dalam Penguatan Komunikasi Interpersonal Siswa

Hasil observasi menggunakan Lembar Observasi Aktivitas Guru BK (LOAGBK) menunjukkan bahwa aktivitas guru BK dalam penguatan komunikasi interpersonal siswa berada pada kategori sangat baik dengan persentase 87,5%. Penilaian ini didasarkan pada beberapa aspek layanan, antara lain kemampuan guru BK membuka kegiatan dengan komunikasi yang jelas, memberikan kesempatan kepada siswa untuk menyampaikan pendapat, mendorong siswa aktif berkomunikasi, memanfaatkan media digital sebagai pendukung layanan, dan menciptakan suasana layanan yang nyaman. Temuan ini menunjukkan bahwa guru BK memiliki peran penting dalam membangun ruang layanan yang komunikatif, partisipatif, dan sesuai dengan karakteristik siswa Generasi Z.

Catatan lapangan selama observasi memperlihatkan bahwa guru BK berupaya membangun interaksi dua arah dengan siswa. Guru BK memberikan ruang diskusi, menstimulasi siswa untuk merespons pertanyaan, dan mendorong keterlibatan siswa selama layanan berlangsung. Pola layanan seperti ini penting karena kemampuan komunikasi interpersonal tidak cukup dikembangkan melalui penyampaian materi. Siswa membutuhkan kesempatan untuk berlatih berbicara, mendengarkan, menyampaikan pendapat, memahami respons orang lain, dan membangun keberanian dalam interaksi langsung.

Hasil wawancara dengan guru BK memperkuat temuan observasi tersebut. Guru BK menjelaskan bahwa pengembangan komunikasi interpersonal siswa dilakukan melalui bimbingan kelompok, konseling individual, diskusi interaktif, pelatihan komunikasi, simulasi komunikasi, dan kegiatan pengembangan diri. Layanan tersebut diarahkan untuk membantu siswa menyampaikan pendapat dengan lebih percaya diri, mendengarkan orang lain secara lebih baik, menghargai perbedaan, serta membangun hubungan sosial yang positif di lingkungan sekolah.

¹² Norman K. Denzin and Yvonna S Lincoln, eds., *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Fifth Edit (London: Sage Publications, 2018).

Temuan wawancara juga menunjukkan bahwa guru BK menjalankan peran sebagai pembina komunikasi, pendamping siswa, dan penguat interaksi sosial. Peran ini tampak dalam pendampingan terhadap siswa yang mengalami hambatan komunikasi, fasilitasi diskusi kelompok kecil, serta pemberian penguatan kepada siswa yang kurang percaya diri dalam menyampaikan pendapat. Pada jenjang SMA, peran tersebut menjadi penting karena siswa berada pada fase perkembangan sosial yang menuntut kemampuan berinteraksi, bekerja sama, dan menyelesaikan masalah melalui komunikasi.

Meskipun aktivitas guru BK berada pada kategori sangat baik, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa beberapa aspek masih memerlukan penguatan. Keberanian siswa dalam menyampaikan pendapat di kelas dan kemampuan menyelesaikan konflik melalui komunikasi belum berkembang secara merata. Sebagian siswa masih memerlukan pendampingan lebih intensif agar mampu mengekspresikan pikiran secara terbuka, menggunakan bahasa yang tepat, dan merespons perbedaan pendapat secara konstruktif. Karena itu, peran guru BK perlu terus diarahkan pada pengembangan layanan yang lebih interaktif, berkelanjutan, dan berbasis pada kebutuhan komunikasi nyata siswa.

Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi interpersonal siswa berkembang melalui lingkungan sosial yang mendukung, pengalaman komunikasi yang konsisten, dan pendampingan guru yang tepat. DeVito (2016) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Pada konteks sekolah, aspek-aspek tersebut dapat diperkuat melalui layanan BK yang memberi ruang bagi siswa untuk berlatih, berefleksi, dan memperbaiki cara mereka berinteraksi. Dengan demikian, guru BK dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai aktor penting dalam penguatan komunikasi interpersonal siswa di lingkungan sekolah.

2. Inovasi Layanan BK dalam Pemberdayaan Generasi Z di Era Digital

Hasil wawancara menunjukkan bahwa karakteristik Generasi Z menjadi pertimbangan penting dalam pelaksanaan layanan BK di SMA Negeri 8 Banda Aceh. Siswa terbiasa menggunakan teknologi digital, aktif dalam media sosial, dan cenderung merespons bentuk layanan yang dekat dengan pengalaman digital mereka. Guru BK melihat kondisi ini sebagai peluang sekaligus tantangan. Teknologi dapat digunakan untuk memperluas akses layanan dan meningkatkan keterlibatan siswa, tetapi kebiasaan komunikasi digital juga dapat membuat sebagian siswa kurang terbiasa menyampaikan pendapat secara langsung dalam interaksi tatap muka.

Guru BK mengembangkan beberapa bentuk inovasi layanan untuk merespons kondisi tersebut. Media digital digunakan dalam bentuk *Google Form*, grup *WhatsApp*, video edukasi,

dan media presentasi interaktif. Penggunaan media tersebut membantu guru BK menyampaikan informasi, mengumpulkan respons siswa, dan membangun komunikasi awal dengan siswa yang kurang percaya diri dalam forum langsung. Inovasi ini menunjukkan bahwa layanan BK mulai menyesuaikan diri dengan pola komunikasi Generasi Z, sambil tetap menempatkan komunikasi tatap muka sebagai bagian penting dalam pembentukan keterampilan sosial siswa.

Selain pemanfaatan media digital, guru BK juga menggunakan pendekatan interaktif seperti *ice breaking* (kegiatan pembuka untuk mencairkan suasana), *role play* (permainan peran), simulasi komunikasi, diskusi kelompok kecil, dan konseling individual. Strategi tersebut digunakan untuk menciptakan suasana layanan yang lebih aktif dan partisipatif. Melalui kegiatan seperti ini, siswa dilibatkan dalam praktik komunikasi yang memungkinkan mereka menyampaikan pendapat, mendengarkan respons teman, dan belajar menyelesaikan perbedaan secara lebih dialogis.

Hasil wawancara dengan kepala sekolah menunjukkan bahwa sekolah memandang kemampuan komunikasi interpersonal sebagai keterampilan dasar yang diperlukan siswa dalam membangun hubungan sosial, kerja sama, dan keberanian menyampaikan pendapat. Sekolah memberikan dukungan melalui penyediaan waktu layanan di kelas, pelibatan guru BK dalam pembinaan siswa, serta koordinasi dengan wali kelas dan guru mata pelajaran. Dukungan tersebut menunjukkan adanya kerja sama kelembagaan dalam pengembangan keterampilan sosial siswa.

Kepala sekolah juga menjelaskan bahwa fasilitas layanan BK telah tersedia, seperti ruang BK, komputer, dan akses internet. Namun, fasilitas tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama media layanan berbasis digital dan ruang konseling yang lebih representatif. Guru BK juga menyebut beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan, yaitu keterbatasan waktu, jumlah siswa yang banyak, keterbatasan fasilitas, dan pengaruh media sosial terhadap pola komunikasi siswa. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan BK membutuhkan kreativitas guru BK, dukungan kelembagaan, fasilitas yang memadai, dan pelatihan berkelanjutan.

Dalam konteks pemberdayaan Generasi Z, inovasi layanan BK perlu dipahami sebagai upaya membantu siswa menggunakan teknologi secara lebih produktif sambil tetap memperkuat keterampilan komunikasi langsung. Media digital dapat menjadi pintu masuk untuk menjangkau siswa, sedangkan layanan interaktif memberi ruang bagi siswa untuk mengembangkan keberanian berbicara, empati, kerja sama, dan kemampuan menyelesaikan konflik. Dengan demikian, layanan BK berbasis teknologi tidak menggantikan komunikasi

interpersonal, melainkan mendukung pembentukan komunikasi yang lebih adaptif dan relevan dengan kehidupan siswa.

Temuan ini sejalan dengan Gading¹³ yang menunjukkan bahwa *cyber counseling* (layanan konseling berbasis teknologi digital) relevan digunakan bagi siswa SMA di era digital. Temuan ini juga searah dengan Syadza Hanifa dkk.,¹⁴ yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal remaja di era digital memiliki dinamika kompleks karena media digital dapat memperluas akses komunikasi, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas komunikasi tatap muka. Karena itu, inovasi layanan BK perlu menjaga keseimbangan antara pemanfaatan teknologi dan penguatan interaksi langsung.

3. Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa dan Tantangan Pengembangannya

Selain data observasi dan wawancara, kemampuan komunikasi interpersonal siswa dianalisis melalui Kuesioner Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa (KKKIS). Instrumen ini digunakan untuk memperoleh gambaran deskriptif mengenai kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan teman, menyampaikan pendapat, mendengarkan orang lain, berbicara dengan guru, bekerja sama, menggunakan bahasa yang santun, memahami perasaan teman, menyelesaikan konflik, dan menilai manfaat layanan BK terhadap kemampuan komunikasi mereka. Hasil pengukuran tersebut disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Data Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa

No.	Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori Skor Likert
1	Saya mudah berkomunikasi dengan teman	4,2	Setuju (S)
2	Saya berani menyampaikan pendapat di kelas	3,8	Setuju (S)
3	Saya mampu mendengarkan orang lain dengan baik	4,1	Setuju (S)
4	Saya merasa nyaman berbicara dengan guru	3,9	Setuju (S)
5	Saya mampu bekerja sama dalam kelompok	4,3	Sangat Setuju (SS)
6	Saya menggunakan bahasa yang sopan saat berbicara	4,4	Sangat Setuju (SS)
7*	Saya lebih sering berkomunikasi melalui media sosial daripada langsung	3,7	Setuju (S)
8	Saya mampu memahami perasaan teman saat berbicara	4,0	Setuju (S)

¹³ Gading, "The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age."

¹⁴ Syadza Hanifa et al., "The Dynamics of Interpersonal Communication between Parents and Adolescents in the Digital Era: A Literature Review."

9	Saya dapat menyelesaikan konflik melalui komunikasi	3,8	Setuju (S)
10	Layanan BK membantu meningkatkan komunikasi saya	4,2	Setuju (S)

*Item nomor 7 merupakan item negatif sehingga skornya dibalik melalui *reverse scoring* (pembalikan skor).

Tabel 1 menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal siswa berada pada kecenderungan positif. Sebagian besar item memperoleh kategori “Setuju”, sedangkan dua item memperoleh kategori “Sangat Setuju”. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya menggunakan bahasa yang sopan saat berbicara” dengan rata-rata 4,4. Temuan ini menunjukkan bahwa siswa memiliki kesadaran yang baik dalam menerapkan etika komunikasi ketika berinteraksi dengan orang lain. Aspek kerja sama dalam kelompok juga memperoleh skor tinggi, yaitu 4,3, yang menunjukkan bahwa siswa memiliki kemampuan kolaborasi dan interaksi sosial yang cukup kuat dalam kegiatan kelompok.

Beberapa indikator lain, seperti kemudahan berkomunikasi dengan teman, kemampuan mendengarkan orang lain, kenyamanan berbicara dengan guru, dan kemampuan memahami perasaan teman, juga berada pada kategori “Setuju”. Kondisi ini memperlihatkan bahwa siswa memiliki dasar komunikasi interpersonal yang baik dalam relasi sehari-hari di sekolah. Temuan ini selaras dengan pandangan bahwa komunikasi interpersonal mencakup kemampuan berbicara, mendengarkan, memahami pesan, memberi umpan balik, dan menyesuaikan diri dalam situasi sosial.¹⁵

Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu diperkuat. Keberanian menyampaikan pendapat di kelas dan kemampuan menyelesaikan konflik melalui komunikasi sama-sama memperoleh rata-rata skor 3,8. Skor tersebut tetap berada pada kategori “Setuju”, tetapi lebih rendah dibandingkan aspek penggunaan bahasa santun dan kerja sama kelompok. Artinya, siswa sudah memiliki kecenderungan positif dalam komunikasi interpersonal, tetapi belum semua aspek berkembang secara merata. Keberanian berbicara di ruang kelas dan kemampuan menghadapi konflik melalui komunikasi masih membutuhkan pendampingan yang lebih terarah.

Item negatif mengenai kecenderungan siswa lebih sering berkomunikasi melalui media sosial daripada secara langsung juga perlu diperhatikan. Meskipun item ini dinilai melalui *reverse scoring*, hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital masih menjadi bagian penting dalam pola interaksi siswa Generasi Z. Kondisi ini sejalan dengan kajian yang menunjukkan bahwa perkembangan media digital dapat mengubah kebiasaan komunikasi

¹⁵ DeVito, *The Interpersonal Communication Book*.

remaja, terutama ketika komunikasi virtual lebih dominan daripada interaksi tatap muka.¹⁶ Karena itu, layanan BK perlu membantu siswa menjaga keseimbangan antara kemampuan berkomunikasi melalui media digital dan kemampuan berinteraksi secara langsung.

Setelah skor setiap responden dijumlahkan, diperoleh gambaran umum kemampuan komunikasi interpersonal siswa sebagaimana disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2.
Responden, Total Skor, Skor Maksimum, Persentase, dan Kategori

Responden	Skor
R01	41
R02	39
R03	43
R04	38
R05	40
R06	42
R07	37
R08	44
R09	40
R10	41
N = 10	Total skor = 405
Skor maksimum	500
Persentase	81%
Kategori	Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 2, total skor kemampuan komunikasi interpersonal siswa adalah 405 dari skor maksimum 500, dengan persentase capaian sebesar 81%. Berdasarkan kategori yang digunakan dalam penelitian ini, persentase tersebut termasuk kategori “Sangat Tinggi”. Hasil ini menunjukkan bahwa secara deskriptif siswa memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, terutama dalam penggunaan bahasa yang santun, kerja sama kelompok, komunikasi dengan teman, dan kemampuan mendengarkan orang lain.

Kategori “Sangat Tinggi” tersebut tetap perlu dibaca secara hati-hati. Data ini berasal dari 10 responden dan digunakan sebagai informasi deskriptif pendukung, bukan sebagai dasar generalisasi statistik. Selain itu, hasil kuesioner tetap menunjukkan adanya aspek yang perlu diperkuat, terutama keberanian menyampaikan pendapat di kelas, kemampuan menyelesaikan konflik melalui komunikasi, dan kecenderungan sebagian siswa menggunakan media sosial

¹⁶ Turkle, *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*.

sebagai ruang komunikasi yang lebih nyaman. Karena itu, temuan kuantitatif sederhana ini perlu dibaca bersama data observasi dan wawancara agar interpretasinya lebih proporsional.

Temuan ini memperkuat hasil observasi dan wawancara bahwa layanan BK memiliki kontribusi positif dalam mendukung pengembangan komunikasi interpersonal siswa. Guru BK memberikan ruang bagi siswa untuk berlatih menyampaikan pendapat, membangun interaksi sosial, dan mengikuti kegiatan yang mendorong komunikasi dua arah. Strategi seperti diskusi kelompok, *role play*, simulasi komunikasi, konseling individual, dan pemanfaatan media digital menjadi bagian dari upaya guru BK dalam mengembangkan keterampilan komunikasi siswa. Hal ini sejalan dengan Syalafiah dan Rima, yang menunjukkan bahwa teknik sosiodrama dalam bimbingan kelompok dapat membantu mengembangkan komunikasi interpersonal siswa SMA.¹⁷

Kemampuan komunikasi interpersonal siswa SMA Negeri 8 Banda Aceh dapat dipahami sebagai kemampuan yang sudah berada pada kategori positif, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek tertentu. Layanan BK berperan penting dalam menyediakan ruang latihan komunikasi yang lebih terarah, terutama bagi siswa yang belum percaya diri menyampaikan pendapat dan belum terbiasa menyelesaikan konflik melalui komunikasi langsung. Pengembangan layanan BK ke depan perlu diarahkan pada kegiatan yang lebih terstruktur, interaktif, dan reflektif agar siswa mampu berkomunikasi secara santun, berani menyampaikan gagasan, menunjukkan empati, dan menyelesaikan perbedaan secara konstruktif.

D. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa guru BK memiliki peran penting dalam penguatan kemampuan komunikasi interpersonal siswa SMA Negeri 8 Banda Aceh. Peran tersebut tampak melalui pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang komunikatif, interaktif, dan memberi ruang kepada siswa untuk menyampaikan pendapat, mendengarkan orang lain, bekerja sama, serta membangun hubungan sosial yang lebih positif. Hasil observasi aktivitas guru BK yang berada pada kategori sangat baik menunjukkan bahwa layanan BK telah berjalan secara partisipatif dan adaptif terhadap kebutuhan siswa. Dalam konteks Generasi Z, guru BK juga mulai memanfaatkan media digital, seperti *Google Form*, grup *WhatsApp*, video edukasi, dan media presentasi interaktif, sebagai bagian dari inovasi layanan yang relevan dengan pola komunikasi siswa di era digital.

¹⁷ Syalafiah and Rima, "TEKNIK SOSIODRAMA DALAM BIMBINGAN KELOMPOK UNTUK MENGEMBANGKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SISWA SMA."

Kemampuan komunikasi interpersonal siswa berada pada kategori sangat tinggi dengan capaian 81%. Aspek yang paling kuat tampak pada penggunaan bahasa yang santun dan kemampuan bekerja sama dalam kelompok. Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu diperkuat, terutama keberanian menyampaikan pendapat di kelas, kemampuan menyelesaikan konflik melalui komunikasi, dan kecenderungan sebagian siswa lebih nyaman berkomunikasi melalui media sosial daripada secara langsung. Dengan demikian, layanan BK memiliki kontribusi positif dalam mendukung pengembangan komunikasi interpersonal siswa, tetapi penguatan layanan perlu terus diarahkan pada kegiatan yang lebih terstruktur, reflektif, dan seimbang antara pemanfaatan teknologi digital dan latihan komunikasi tatap muka.

DAFTAR PUSTAKA

- ABKIN. *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*. Jakarta: Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia., 2020.
- Creswell, J.W. *Research and Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks California, 2018.
- Denzin, Norman K., and Yvonna S Lincoln, eds. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Fifth Edit. London: Sage Publications, 2018.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. Pearson, 2016.
- Gading, I Ketut. “The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age.” *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)* 9, no. 2 (June 20, 2020): 301. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>.
- Khairunnisa, Iqlima Rahma, Nabila Destriyanti, Bilqis Syakira Khalda, Ruri Afriyan Hidayat, and Naufaldy Nurrobi Aditya. “Systematic Literature Review: Peran Konseling Dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial Siswa Sekolah Menengah.” *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Konseling* 3, no. 1 SE-Articles (June 10, 2025): 118–27. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jpdsk/article/view/2680>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage publications, 2019.
- Nuha, Moch. Syihabudin, Nur Hidayah, and Fitri Wahyuni. “Behavioral Approach Through Assertive Training in Improving Interpersonal Communication Skills of Students: A Systematic Literature Review.” *Indonesian Journal of Educational Counseling* 8, no. 2 (July 26, 2024): 175–89. <https://doi.org/10.30653/001.202482.401>.
- Prayitno. *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling*. Rineka Cipta, 2018.
- Prensky, Marc. “Digital Natives, Digital Immigrants Part 1.” *On the Horizon* 9, no. 5 (September 2001): 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>.
- Putri, Wilga Secsio Ratsja, Nunung Nurwati, and Meilanny Budiarti S. “PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP PERILAKU REMAJA.” *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (January 1, 2016). <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i1.13625>.

- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- Syadza Hanifa, Nanang Trenggono, Abdul Firman Ashaf, and Nanda Utaridah. "The Dynamics of Interpersonal Communication between Parents and Adolescents in the Digital Era: A Literature Review." *Al Huwiyah: Journal of Woman and Children Studies* 5, no. 2 (December 25, 2025): 174–87. <https://doi.org/10.24042/bawbkx34>.
- Syalafiah, Marinda, and Irmayanti Rima. "TEKNIK SOSIODRAMA DALAM BIMBINGAN KELOMPOK UNTUK MENGEMBANGKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SISWA SMA." *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 3, no. 3 (May 30, 2020): 80. <https://doi.org/10.22460/fokus.v3i3.4908>.
- Tapscott, Don. *Grown Up Digital: How the Net Generation Is Changing Your World*. McGraw Hill LLC, 2008.
- Turkle, Sherry. *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. ReadHowYouWant.com, Limited, 2011.