

**PERSEPSI SISWA TERDAHAP KOMUNIKASI GURU PEMBIMBING
DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI
(Studi Deskriptif terhadap Siswa SMP N 26 Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1)*



Oleh

INES NOVIANTI

00054/2008

JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang**

**Judul :PERSEPSI SISWA TERDAHAP KOMUNIKASI GURU PEMBIMBING
DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI
(Studi Deskriptif terhadap Siswa SMP N 26 Padang)**

Nama : Ines Novianti

NIM/BP : 00054/2008

Jurusan : Bimbingan dan Konseling

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 30 Januari 2013

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

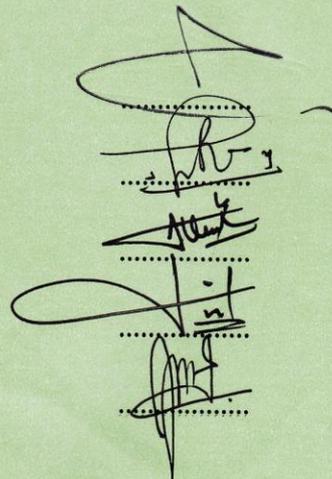
Ketua :Prof. Dr. Firman, M.S., Kons

Sekretaris :Dra. Yarmis Syukur, M.Pd.,Kons

Anggota :Dra. Zikra, M.Pd., Kons

Anggota :Ifdil, S.HI, S.Pd., M.Pd., Kons

Anggota :Nurfarhanah, S.Pd., M.Pd., Kons

The image shows four handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal dotted line. The signatures are arranged vertically, corresponding to the names of the examiners listed to the left. The first signature is the most prominent and appears to be 'Prof. Dr. Firman'. The other three signatures are less distinct but appear to be 'Dra. Yarmis Syukur', 'Dra. Zikra', and 'Ifdil'.

ABSTRAK

- Judul** : **Persepsi Siswa terhadap Komunikasi Guru Pembimbing dalam Pelaksanaan Layanan Informasi (Studi Deskriptif terhadap Siswa SMP N 26 Padang)**
- Peneliti** : **Ines Novianti**
- Pembimbing** : **1. Prof. Dr. Firman M.S., Kons**
2. Dr. Yarmis Syukur M.Pd., Kons

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi maupun gagasan kepada siswa, baik secara verbal maupun nonverbal. Tanpa adanya komunikasi layanan informasi tidak dapat terlaksana dengan semestinya. Namun pada kenyataannya guru pembimbing kurang optimal berkomunikasi dengan siswa dalam pelaksanaan layanan informasi. Adapun tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana persepsi siswa terhadap komunikasi guru pembimbing baik secara verbal maupun secara nonverbal dalam pelaksanaan layanan informasi.

Penelitian ini tergolong penelitian jenis deskriptif. Populasinya adalah siswa SMP N 26 Padang tahun ajaran 2011/2012 yang berjumlah 360 orang. Teknik pengambilan sampel *Stratified Sampling* sehingga sampel yang diperoleh sebanyak 121 orang. Penelitian dilaksanakan dengan pengadministrasian instrumen penelitian yang berbentuk angket. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik formula persentase melalui bantuan program *Microsoft office Excel*.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa siswa mempersepsi komunikasi verbal dalam hal pengucapan, kejelasan materi, intonasi, kosa kata guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di SMP N 26 Padang berada pada 61% dikategori baik dan komunikasi nonverbal dalam hal gerak isyarat, ekspresi wajah, dan kontak mata guru pembimbing berada pada 57% dikategori cukup baik

Berdasarkan temuan penelitian disarankan kepada guru pembimbing agar lebih terampil dalam berkomunikasi dengan siswa, baik pengucapan, kejelasan materi, intones, kosa kata, gerak isyarat, ekspresi wajah, dan kontak mata agar terlaksana layanan informasi yang lebih efektif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Siswa terhadap Komunikasi Guru Pembimbing dalam Pelaksanaan Layanan Informasi (Studi Deskriptif terhadap Siswa SMP N 26 Padang)”**. Salawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman dan petunjuk hidup berupa Al-qur’an dan Sunnah buat semua umat.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Ali Amran dan Ibunda Yuslinar dan kakak serta adik-adik yang sabar dalam doanya, memberikan semangat, motivasi dan nasehat serta bantuan secara materil dalam mengikuti studi dan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Daharnis, M.Pd., Kons. sebagai ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan UNP.
3. Bapak Drs. Erlamsyah, M.Pd., Kons. selaku Sekretaris Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah banyak membantu mempermudah perizinan dalam melakukan penelitian
4. Bapak Prof. Dr. Firman, M.S., Kons. sebagai Penasehat Akademik sekaligus pembimbing 1. Terimakasih atas bimbingan selama ini, walaupun bapak sibuk

tetapi bapak tetap memberikan pengarahan, masukan dan bimbingan dari awal hingga anakhir penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Dra. Yarmis Syukur, M.Pd., Kons, sebagai pembimbing II. Terimakasih atas bimbingan, pengarahan, yang telah ibu berikan terselesainya skripsi ini.
6. Ibu-ibu tim penguji, Dra. Yulidar Ibrahim, M.Pd., Kons, Dra. Zikra, M.Pd., Kons, Nurfahanah, S.Pd, M.Pd. Kons, yang telah bersedia menjadi dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan yang sangat berarti bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Kepala Dinas Pendidikan Kota Padang beserta staf yang telah memberikan izin bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian.
8. Bapak Kepala Sekolah SMP N 26 Padang yang telah membantu peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Buralis S.Pd dan Bapak Rahmadi sebagai staf administrasi Jurusan Bimbingan dan Konseling yang telah banyak membantu membuat surat perizinan.
10. Kepada sahabat dan rekan mahasiswa seperjuangan, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, sumbangan pikiran dan motivasi yang sangat mendukung.

Semoga bantuan, bimbingan, dan petunjuk yang Bapak/Ibu serta rekan-rekan berikan menjadi amal saleh dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun untuk

perbaikan di masa yang akan datang. Semoga segala bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri, SMP N 26 Padang sebagai tempat peneliti dan jurusan Bimbingan Konseling serta para pembaca pada umumnya

Padang, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Pertanyaan Penelitian	6
F. Asumsi.....	6
G. Tujuan Penelitian	6
H. Manfaat Penelitian	7
I. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Persepsi	10
1. Pengertian Persepsi	10
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	11
3. Proses Terbentuknya Persepsi.....	12
B. Komunikasi	13
1. Pengertian Komunikasi	13
2. Bentuk-bentuk Komunikasi	15
a. Komunikasi Verbal	15
b. Komunikasi Nonverbal	18
C. Layanan informasi	
1. Pengertian Layanan Informasi	29

2. Tujuan Layanan Informasi	29
3. Isi Layanan Informasi	31
4. Metode Layanan Informasi	32
5. Pentingnya Komunikasi dalam Pelaksanaan Layanan Informasi	33
D. Kerangka Konseptual	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel.....	37
C. Jenis dan Sumber Data	39
1. Jenis Data	39
2. Sumber Data	39
D. Instrumen Penelitian	39
E. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	62
B. Saran.....	62
KEPUSTAKAAN	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Jumlah Populasi Penelitian	37
Tabel 2 : Jumlah Sampel Penelitian	38
Tabel 3 : Kriteria Pembobotan Jawaban Responden	41
Tabel 4 : Klafikasi Tingkatan Persepsi Siswa terhadap Komunikasi Guru Pembimbing	42
Tabel 5 : Persepsi Siswa terhadap komunikasi Verbal Guru Pembimbing.....	43
Tabel 6 : Persepsi Siswa terhadap Komunikasi Nonverbal Guru Pembimbing.....	46
Tabel 7 : Tabulasi Persepsi Siswa terhadap Komunikasi Guru Pembimbing.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Konseptual	35
-------------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1: Grafik Komunikasi Verbal Guru Pembimbing.....	45
Grafik 2: Grafik Komunikasi Nonverbal Guru Pembimbing.....	48
Grafik 3: Grafik Komunikasi Guru Pembimbing	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Penelitian	67
Lampiran 2 :Tabulasi Komunikasi Guru Pembimbing	76
Lampiran 3 :Tabulasi Komunikasi Verbal Guru Pembimbing	78
Lampiran 4 :Tabulasi Komunikasi Nonverbal Guru Pembimbing	82
Lampiran 5 :Data Persepsi Siswa tentang Pengucapan Guru Pembimbing	86
Lampiran 6 :Data Persepsi Siswa tentang Kejelasan Materi Guru Pembimbing	89
Lampiran 7 :Data Persepsi Siswa tentang Intonasi Guru Pembimbing	91
Lampiran 8 :Data Persepsi Siswa tentang Kosa Kata Guru Pembimbing	94
Lampiran 9 :Data Persepsi Siswa tentang Gerak Isyarat Guru Pembimbing.....	97
Lampiran10 :Data Persepsi Siswa tentang Ekspresi Wajah Guru Pembimbing	100
Lampiran11 :Data Persepsi Siswa tentang Kontak Mata Guru Pembimbing	103
Lampiran 12 :Tabulasi hasil penelitian	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Sesuai dengan tujuan Pendidikan Nasional yang tercantum dalam UU RI No 20 Tahun 2003, Pasal 3 tentang system pendidikan nasional yang menyatakan “Pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan potensi siswa, agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang Demokrat dan bertanggung jawab”.

Dengan demikian sangat diperlukan Bimbingan dan Konseling di sekolah agar dapat membantu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa, sehingga mereka dapat mengenal diri sendiri dan lingkungan secara positif dan dinamis, dapat mengambil keputusan dan akhirnya dapat mengarahkan diri serta mewujudkannya. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008 “ yaitu konteks tugas konselor berada dalam kawasan pelayanan yang bertujuan mengembangkan potensi dan memandirikan peserta didik dalam pengambilan keputusan dan pilihan untuk mewujudkan kehidupan yang produktif, sejahtera, dan peduli pada kemaslahatan umum”.

Berdasarkan pernyataan diatas tugas guru pembimbing tersebut memberikan pelayanan bimbingan dan konseling kepada siswa, salah satu jenis layanan yang diberikan adalah layanan informasi. Dalam Naskah

Layanan Orientasi dan Informasi, Penempatan dan Penyuluhan, Layanan Pembelajaran SMP (2005: 20) layanan informasi sebagai salah satu komponen dalam program bimbingan dan konseling yang membekali siswa dengan pengetahuan tentang data dan fakta di bidang pendidikan sekolah, bidang pembelajaran, bidang pengembangan sosial, dan pribadi siswa dapat belajar dari lingkungan hidupnya, sehingga lebih mampu mengatur dan merencanakan kehidupannya sendiri. Pelaksanaan layanan informasi tidak hanya semata-mata memberikan informasi kepada siswa, tapi secara tidak langsung juga dapat merangsang siswa untuk mampu menilai secara kritis mengenai lingkungan sekitarnya, terutama menilai kesempatan yang dapat dimanfaatkan yang ada, baik masa kini maupun masa akan datang.

Dalam pencapaian tujuan pendidikan guru pembimbing sebagai seorang pendidik harus mampu berkomunikasi dengan baik. Dalam hal ini komunikasi sangat dibutuhkan oleh seorang guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi dan menjalankan tugas dengan menggunakan komunikasi dan bergaul secara efektif dengan berbagai unsur yang terkait dalam pendidikan. Apabila guru pembimbing di sekolah tidak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan bergaul secara efektif dengan siswa maka layanan informasi tidak akan terlaksana dengan baik dan kurang memberikan mamfaat bagi siswa.

Hal di atas menggambarkan bahwa dalam pelaksanaan layanan informasi guru pembimbing harus mampu berkomunikasi dengan baik sehingga materi layanan informasi yang diberikan guru pembimbing tersebut

dapat dimengerti oleh siswa. Komunikasi yang baik dari guru pembimbing merupakan modal utama dalam pelaksanaan layanan informasi sehingga menciptakan suasana yang menyenangkan dan membuat siswa nyaman dan merasa diperhatikan oleh guru pembimbing. Selain itu dengan komunikasi yang baik maka akan menimbulkan keterbukaan dan kesukarelaan peserta didik dalam mengikuti layanan informasi yang diselenggarakan oleh guru pembimbing.

Dengan hal ini guru pembimbing dituntut untuk bisa menciptakan komunikasi yang efektif dengan siswa, baik secara verbal maupun nonverbal sebagaimana yang dikemukakan oleh Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem (2011:110) yang menyatakan “verbal dengan menggunakan kata-kata atau lisan sedangkan nonverbal adalah dengan menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan kontak mata”, dengan menampilkan hal tersebut siswa lebih mudah mengerti. Komunikasi yang terjadi tersebut hendaklah membuat seorang siswa bisa merasa nyaman dan mau terbuka dalam berbicara kepada guru pembimbing.

Untuk menciptakan suasana yang efektif guru pembimbing hendaknya memiliki pengetahuan mengenai komunikasi yang baik, dalam pelaksanaan layanan informasi maupun dalam kehidupan sehari-hari dengan siswa, seperti memberikan suatu penguatan atau dorongan terhadap hal-hal positif yang dilakukan siswa. Suksesnya guru pembimbing melaksanakan layanan informasi sedikit banyaknya sangat diperlukan komunikasi yang efektif kepada siswa .

Idealnya guru pembimbing dalam berkomunikasi haruslah jelas, benar dan tepat baik dari segi pengucapan, materi, intonasi serta kosa kata dan guru pembimbing juga harus memperhatikan gerak isyarat, ekspresi wajah, dan kontak mata dalam pelaksanaan layanan informasi. Apabila hal tersebut baik maka layanan informasi yang diberikan berlangsung dengan efektif.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama praktek lapangan (PLKP-S) di SMP N 26 Padang tahun ajaran 2010/2011, terdapat beberapa siswa yang menyenangi guru pembimbing dalam kegiatan layanan informasi namun sebaliknya, beberapa siswa yang lain tidak menyenangi guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi sehingga siswa kurang memperhatikan materi yang disampaikan oleh guru pembimbing, siswa lebih sibuk dengan dirinya sendiri, berbicara dengan teman sebelah, dan bermain HP. Hal tersebut terjadi karna guru pembimbing kurang mampu menjalin komunikasi yang baik dengan siswa, seperti guru pembimbing tidak memperhatikan kebutuhan siswa, komunikasi guru pembimbing terdengar kaku, guru pembimbing kurang akrab dengan siswa baik di kelas maupun di luar kelas, guru pembimbing bersikap kurang ramah dan jarang senyum kepada siswa.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan beberapa siswa pada tanggal 12 April 2011 di SMP N 26 Padang terungkap bahwa siswa berpandangan guru pembimbing kurang mampu mendekatkan diri pada siswa. Guru pembimbing terkesan kaku dalam berkomunikasi dan bergaul baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Misalnya, ketika sedang melaksanakan layanan informasi di dalam kelas, seakan- akan guru pembimbing lebih

terfokus menyampaikan materi layanan informasi tanpa memikirkan apa siswa tersebut mengerti dengan apa yang disampaikan. Dengan hal ini siswa memiliki persepsi tersendiri terhadap guru pembimbing.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Persepsi Siswa Terhadap Komunikasi Guru Pembimbing dalam Pelaksanaan Layanan Informasi (Studi Deskriptif Terhadap Siswa SMP N 26 Padang).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Komunikasi guru pembimbing terdengar kaku.
2. Guru pembimbing kurang mampu bersikap ramah dan jarang senyum kepada siswa.
3. Guru pembimbing kurang akrab dengan siswa.
4. Guru pembimbing tidak memperhatikan kebutuhan siswa.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi, maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana “**Komunikasi Guru Pembimbing dalam Pelaksanaan Layanan Informasi**”.

D. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian ini adalah:

1. Persepsi siswa terhadap komunikasi verbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di sekolah
2. Persepsi siswa terhadap komunikasi nonverbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di sekolah

E. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi siswa terhadap komunikasi verbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di sekolah?
2. Bagaimana persepsi siswa terhadap komunikasi nonverbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di sekolah?

F. Asumsi Dasar

Adapun asumsi dari penelitian ini adalah:

1. Setiap siswa pernah melakukan komunikasi dengan guru pembimbing.
2. Setiap siswa memiliki persepsi berbeda-beda terhadap komunikasi guru pembimbing di sekolah.

G. Tujuan Penelitian

Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan:

1. persepsi siswa terhadap komunikasi verbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di sekolah.

2. persepsi siswa terhadap komunikasi nonverbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi di sekolah.

H. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Dari segiteoritis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi bimbingan dan konseling berkaitan dengan layanan informasi.
2. Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk:
 - a. Guru pembimbing, sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada siswa dengan meningkatkan komunikasi guna menumbuhkan minat siswa dalam mengikuti layanan informasi supaya potensi siswa dapat dikembangkan.
 - b. LPMP untuk memfasilitasi satuan program dan peningkatan mutu pendidikan dasar dan menengah pada jalur formal dalam melaksanakan penjaminan mutu pendidikan provinsi
 - c. MGBK untuk musyawarah antara guru pembimbing untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan BK agar memberikan hasil optimal terhadap siswa.

I. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pemahaman dalam membaca judul penelitian ini maka perlu dijelaskan terlebih dahulu beberapa kata yang digunakan dalam judul tersebut, kata-kata yang dimaksud adalah:

1. Persepsi

Jalaluddin Rahman (2004:17) mengemukakan persepsi ialah pendapat, pandangan, penilaian, tanggapan siswa tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan, sedangkan persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat, pandangan, penilaian siswa terhadap komunikasi guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi.

2. Layanan Informasi

Jamal Ma'mur Asmaini (2010:114) mengemukakan layanan informasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik (siswa) menerima dan memahami berbagai informasi (seperti informasi pendidikan dan jabatan). Informasi ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan untuk kepentingan peserta didik (siswa). Jadi dalam penelitian ini yang dimaksud bagaimana guru pembimbing berkomunikasi dalam pelaksanaan layanan informasi.

3. Komunikasi

Kata "komunikasi" berasal dari bahasa latin *Communicare*, berarti berpartisipasi atau memberitahukan. Kata *Communi* berarti memiliki bersama atau berlaku dimana-mana, sehingga *Communis opinio* berarti pendapat umum atau pendapat mayoritas. komunikasi guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi bersifat verbal dan

nonverbal yaitu verbal dalam kamus Bahasa Indonesia (Sugono et.al.2008:1997) adalah “ secara lisan bukan tertulis, maksudnya komunikasi dilakukan antara pembicara dengan pendengar hanya menggunakan kata-kata atau lisan, sedangkan nonverbal menurut A. Supratiknya (1997:62) Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata melainkan dengan menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara.

Jadi yang di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana guru pembimbing berkomunikasi verbal dalam hal pengucapan kejelasan materi, intonasi, kosakata dan nonverbal dalam hal gerak isyarat, ekspresi wajah, kontak mata pada saat pelaksanaan layanan informasi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi ialah proses dimana seseorang memberi tanggapan atau kesimpulan terhadap pengalamannya tentang suatu objek atau peristiwa yang dialaminya. Menurut Mudjiran (1988:25) mengemukakan “persepsi merupakan suatu proses pengamatan, pengorganisasian, penginterpretasian dan penilaian terhadap suatu objek yang disadari oleh suatu pemikiran dan pengetahuan”.

Jalaluddin Rakman (2004:65) mengemukakan bahwa persepsi merupakan perpaduan penginderaan (penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan dan perasaan) yang dikoordinasikan oleh manusia sehingga dapat menilai suatu objek.

Senada menurut Bimo Walgito (2003:45) persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu, melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi

Menurut Thantawy (2005:44) dalam kamus istilah bimbingan dan konseling menyatakan:

Persepsi adalah proses peningkatan dan mengidentifikasi sesuatu objek dengan mengucapkan pengertian. Suatu pemberian arti atau pengalaman terhadap rangsangan yang kita terima atau pengalaman terhadap objek atau peristiwa. persepsi yang salah atau subjektif disebabkan oleh kekeliruan menafsirkan arti rangsangan atau stimulus yang diterima sehingga menimbulkan sikap negatif dan membuat seseorang menjadi tersinggung.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi itu timbul karena adanya stimulus yang datang dari luar individu yang mulanya dirasakan oleh alat indera kemudian individu mengerti tentang apa yang ia dirasakan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Masing-masing individu mengamati suatu objek yang sama akan memiliki persepsi yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena individu dalam menilai, pandangan dan pendapatnya terhadap suatu objek dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap objek yang dialaminya menurut Orkan (dalam Bimo Walgito, 2004:47-49) sebagai berikut:

- a. Ciri-ciri khas dari objek stimulus antara lain terdiri dari nilai objek tersebut
- b. Faktor-faktor pribadi termasuk di dalamnya ciri khas individu seperti taraf kecerdasan minat, emosional, dan lain-lainya
- c. Faktor pengaruh kelompok artinya respon orang lain dengan memberikan arahan suatu tingkah laku
- d. Faktor latar belakang kultural

Sarwoto Wirawan (1982:49) menyatakan persepsi seseorang disebabkan oleh:

- a. Perhatian, biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitar kita sekaligus, akan tetapi difokuskan perhatian pada objek
- b. Sel, artinya adalah harapan seseorang akan rangsangan yang akan timbul
- c. Kebutuhan. Artinya baik kebutuhan sesaat maupun kebutuhan yang ditetapkan oleh diri seseorang dan juga kebutuhan yang berbeda
- d. Sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat
- e. Ciri kepribadian seseorang

Menurut Bimo Walgito (2010:101) faktor yang mempengaruhi persepsi adalah:

- a. Objek yang dipersepsi adalah objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian besar stimulus datang dari luar individu.
- b. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf adalah alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.
- c. Perhatian adalah untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam

dan luar diri individu. Faktor dari luar seperti informasi yang diterima oleh siswa dari guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi.

3. Proses Terbentuknya Persepsi

Menurut beberapa pendapat para ahli persepsi tidak terbentuk dengan sendirinya melainkan melalui beberapa tahap tertentu. Linda L. Davidoff (1988: 234) menyatakan bahwa persepsi itu terjadi melalui empat tahap cara kerja sistem sensorik di otak yaitu deteksi (pengenalan), transduksi (perubahan energi dari satu bentuk ke bentuk lainnya), Transmisi (penerusan), dan pengolahan informasi.

Tri Rusma Widayanti (1999:111) menjelaskan bahwa:

Proses terjadinya persepsi adalah karena adanya objek atau stimulus yang merangsang untuk ditangkap oleh para indra(objek tersebut menjadi perhatian indra). Kemudian stimulasi atau objek perhatian tadi dibawa ke otak. Dari otak terjadilah “kesan” atau jawaban (respons), adanya respons atau hasil kerja indera berupa “tanggapan” atau persepsi atau hasil kerja indra berupa pengalaman hasil pengolahan otak.

Persepsi (tanggapan) timbul melalui berbagai tahap dan masing-masing tahap berkaitan satu dengan yang lainnya. Oemar Hamalik (2000:75) menyatakan ada tiga komponen utama dalam proses persepsi yaitu:

- a. Seleksi yaitu proses psikologis yang sangat erat hubungannya dengan pengamatan atas stimulasi yang diterima dari luar
- b. Interpretasi yaitu proses pengorganisasia informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang.
- c. Interpretasi dan persepsi tersebut kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

Jadi dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa seseorang baru bisa mempersepsi apabila sudah pernah mengenal atau mengetahui suatu objek melalui indera yang ada kemudian mengenalnya menjadi proses dalam otak akhirnya hasil dari proses tersebut melahirkan bagaimana persepsi seseorang terhadap orang lain.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya, ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya dan rasa ingin tahu tersebut manusia perlu berkomunikasi. Menurut Widjaya (2008:56) “komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tatap muka Sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan komunikasi tidak akan dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat”.

Menurut pendapat Hafied Cangara (2008:4) “komunikasi adalah satu aktifitas yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia” Ini memberi arti bahwa komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia sehari-hari.

Selanjutnya Anwar Arifin (1984:14) menyatakan :

Istilah komunikasi di ambil dari perkataan Inggris “*communication*”. Istilah ini bersumber dari bahasa latin

yang artinya pemberitahuan, pemberian bagian (dalam sesuatu), pertukaran di mana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau tanggung jawab dari pendengarnya.

Menurut Anitah (1990:3) untuk dapat memahami konsep dasar komunikasi terdapat tiga tinjauan, yaitu:

- a. Komunikasi itu dipandang sebagai proses penyampaian informasi. Keberhasilan proses penyampain itu terletak pada penguasaan materi/ fakta dan pengaturan cara-cara penyampiannya.
- b. Komunikasi itu merupakan proses penyampaian gagasan dari seseorang kepada orang lain. Penerima pesan sebagai bagian dari proses komunikasi dan pengirim pesan menepati posisi utama/sebtral.
- c. Komunikasi dipandang sebagai proses menciptakan arti/ide/gagasan/konsep. Konsep ini berpendangan bahawa pesan dapat diciptakan melalui orang, radio, televisi, buku dan sebagainya. Sedangkan arti hanya dapat diciptakan oleh masing-masing individu baik pengirim maupun penerima pesan. Konsep komunikasi ini lebih memperhatikan kedua belah pihak bila dibanding dengan pandangan kedua tersebut di atas.

Jadi dapat disimpulkan dari pendapat diatas komunikasi atau berkomunikasi berarti suatu usaha bersama-sama dalam kehidupan manusia atau membangun kebersamaan dengan orang lain dengan membentuk hubungan sosial yang saling bertatap muka yang mempengaruhi satu sama lainnya sampai terciptanya komunikasi.

2. Bentuk-bentuk Komunikasi

a. Komunikasi Verbal

Deddy Mulyana (2005:12) menyatakan Komunikasi verbal merupakan karakteristik dari manusia, karena manusia mempunyai kemampuan membuat simbol-simbol yang dapat mengungkapkan pesan secara tepat seperti kata-kata dan tulisan. Kata-kata dan tulisan

memungkinkan mengirim banyak ide-ide melalui pesan yang disampaikan kepada individu atau orang banyak.

Menurut Widjaja dan Wahab (1989:51) menyatakan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata dan tulisan-tulisan. Selanjutnya Muhammad (1995:51) menyatakan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata yang dinyatakan secara oral atau tulisan.

Komunikasi verbal merupakan pesan-pesan lisan yang dikirimkan melalui suara. Komunikasi bisa dilibatkan simbol-simbol verbal dan nonverbal. Kita bisa menghabiskan banyak waktu untuk berpartisipasi dalam berkomunikasi verbal, baik sebagai pembicara dan pendengar. Sementara itu komunikasi tertulis merupakan komunikasi melalui kata-kata yang ditulis atau yang dicetak

Komunikasi verbal menciptakan dan mengirim pesan, pesan verbal diucapkan terus menerus dengan suara yang menghubungkan kata demi kata, peristiwa, peristiwa ini merupakan proses kolektif karena jarang kita menfokuskan sebutan pada kata demi kata. Tetapi dalam komunikasi tertulis, kata-kata tanpa berbeda satu sama lainnya karena dikelilingi oleh spasi, koma, titik koma, dan titik.

Kemampuan menggunakan komunikasi verbal secara efektif penting bagi guru pembimbing. Menurut Muhammad (1995:95) menyatakan dengan adanya komunikasi verbal memungkinkan

mengidentifikasi tujuan, pengembangan strategi dan tingkah laku untuk mencapai tujuan.

Menurut Machfoedz (dalam Riswanto tersedia online <http://Riswanto Hidayat.wordpress.com/komunikasi/komunikasi-verbal>) menyatakan bahwa komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan melalui percakapan. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal adalah suatu proses untuk menyampaikan pesan yang dilakukan secara lisan melalui suatu percakapan oleh dua orang atau lebih sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami.

Menurut Alo Liliweri (2011:378) menyatakan komunikasi verbal berupa gerakan-gerakan verbal yang dapat digunakan oleh guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi adalah :

- a. Pengucapan : bahasa yang di ucapakan secara jelas, benar dan tepat
- b. Kejelasan : berkaitan dengan kepadatan isi dan kelengkapan
- c. Kosakata: pembicaraan yang baik selalu banyak persediaan kata, kata-kata tersebut tidak berulang kali di ucapkan.

Jadi dari pendapat di atas dari beberapa ahli dapat disimpulkan komunikasi verbal adalah komunikasi yang digunakan berupa kata-kata atau lisan yang diucapkan oleh seseorang atau individu kepada orang lain.

Arifin, Anwar (1997) mengemukakan Teknik Komunikasi Verbal

- 1) Membingkai Pesan.

Merencanakan kalimat pertama atau kedua anda sebelum memulai suatu percakapan akan memudahkan anda menyatakan pendapat dan keinginan dengan efektif

2) Menyampaikan secara faktual (dengan kata-kata netral).

Menggunakan kata-kata yang faktual, spesifik dan bahasa yang netral dalam menyampaikan evaluasi atau menyatakan pandangan kita tentang suatu hal.

Alo Liliweri (2011: 379) mengemukakan kelebihan komunikasi verbal.

Kelebihan komunikasi verbal:

- 1). **Penyesuaian pesan.** Pembicara langsung dapat umpan balik dari penerima, umpan balik langsung tidak hanya memungkinkan komunikator mengetahui jenis respon dari penerima, tetapi juga membantunya untuk memodifikasi pesan ini sedemikian rupa sehingga menjadi mudah dan menguntungkan penerima.
- 2). **Segera diklarifikasi.** Seorang komunikator dapat memperjelas ide-ide tertentu agar segera dipahami oleh penerima. Komunikasi yang baik bertujuan untuk mengurangi tingkat ketidakpastian.
- 3). **Persuasi dan kontrol.** Teknik komunikasi persuasi dapat dilakukan melalui penyampaian pesan yang berlandaskan argumentasi yang kuat lalu menyesuaikan diri dengan dengan *state* dari penerima.

- 4). **Formalitas** . komunikasi verbal lebih menguntungkan karena biasanya terjadi dalam suaranya yang kurang formal.

b. **Komunikasi Nonverbal**

Pada dasarnya manusia dapat memahami keberadaan orang lain melalui syarat-syarat nonverbal yang diterima, seseorang bisa mengatakan bahwa manusia bisa memahami makna pesan bersama melalui penampilan perilaku pesan nonverbal, yang diungkapkan oleh A. Supratiknya (1997:62) “Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata melainkan dengan menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara”.

Sejalan dengan Richard L. Wearver II (1993) menyatakan komunikasi nonverbal dapat memicu sejumlah alat indra atau penglihatan, penciuman, perasaan. Komunikasi nonverbal (*Nonverbal Communication*) menempati porsi penting. Banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam waktu bersamaan (<http://samsarif.blogspot.com/2009/12/komunikasi-non-verbal-dalam-mengajar.html>).

Melalui komunikasi nonverbal, orang bisa mengambil suatu kesimpulan mengenai suatu kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta, kangen dan berbagai

macam perasaan lainnya. Kaitannya dengan dunia bisnis, komunikasi nonverbal bisa membantu komunikator untuk lebih memperkuat pesan yang disampaikan sekaligus memahami reaksi komunikan saat menerima pesan.

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa ahli komunikasi nonverbal sendiri di antaranya adalah bahasa isyarat, ekspresi wajah, sandi, simbol-simbol, pakaian seragam, warna, dan intonasi suara.

Adapun Tujuan komunikais nonverbal adalah:

- 1) Menyediakan/memberikan informasi
- 2) Mengatur alur suatu percakapan,
- 3) Mengekspresikan suatu emosi
- 4) Memberi sifat, melengkapi, menentang atau mengembangkan pesan-pesan verbal
- 5) Mengendalikan atau mempersuasi orang lain,

Menurut Verderber et al (dalam Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem) (2011:115) menyatakan komunikasi nonverbal memiliki lima fungsi sebagai berikut:

- 1) Melengkapi informasi

Kebanyakan informasi atau isi sebuah pesan disampaikan secara nonverbal. Kita dapat menggunakan isyarat-isyarat nonverbal untuk mengulangi apa yang telah kita katakan secara verbal. Contohnya saja mengatakan “tidak” dan menggelengkan kepala anda pada saat yang sama, anda telah menggunakan isyarat

nonverbal untuk mengulangi apa yang telah dikatakan. Dan tidak itu saja ada beberapa cara lain dimana isyarat-isyarat nonverbal melengkapi informasi dengan memperkuat pesan-pesan verbal. Perilaku nonverbal dapat memberi tekanan melengkapi atau menambah informasi. Seorang guru bisa tersenyum, bertepuk tangan, atau menepuk punggung seorang siswa sambil mengatakan “hebat, hasil tes kamu amat bagus”. Ekspresi wajah, gerak tubuh, dan volume suara memberi tekanan pernyataan verbal mengenai pujian.

2) Mengatur interaksi

Dalam mengelola sebuah interaksi melalui cara-cara yang tidak kentara dan kadang-kadang melalui isyarat-isyarat nonverbal yang jelas. Perubahan atau penggeseran dalam kontak mata, gerakan kepala yang perlahan, bergeser dalam sikap badan, mengangkat alis, menganggukkan kepala memberikan pihak lain kepan boleh melanjutkan, mengulang, menguraikan bergegas atau berhenti.

Komunikasi nonverbal pada siswa di dalam kelas memberikan isyarat secara teratur kepada guru bahwa waktu belajar sudah habis dan mulai membereskan peralatan tulis dan buku-bukunya, duduknya mulai gelisah, mulai berkamat-kamit kepada temannya. komunikator yang efektif belajar menyesuaikan

apa yang ia katakan dan bagaimana mengatakannya atas dasar isyarat-isyarat nonverbal orang lain.

3) Mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan

Dari aspek-aspek emosional dari komunikasi yang disampaikan melalui cara-cara nonverbal bagaimana cara menunjukkan secara nonverbal pihak lain bila kita peduli padanya. Kita bisa tersenyum, merangkul, mencium, duduk berdekatan, menatap kepadanya, menyediakan lebih banyak waktu dengan siapa kita peduli. Secara alternatif kita dapat gunakan perilaku nonverbal untuk menutupi perasaan kita sebenarnya.

4) Menyajikan sebuah citra

Manusia mencoba menciptakan kesan mengenai dirinya melalui cara-cara dia tampil dan bertindak kebanyakan pengelolaan kesan terjadi melalui saluran nonverbal. Manusia dapat berhati-hati mengembangkan citra melalui berpakaian, merawat diri, perhiasan, dan memiliki pribadi lainya orang tidak hanya menggunakan komunikasi nonverbal untuk mengkomunikasikan citra pribadi, tetapi dua orang menggunakan bahasa isyarat-isyarat nonverbal untuk menyajikan citra atau identitas hubungan.

5) Memperlihatkan kekuasaan atau kendali

Banyak perilaku nonverbal merupakan isyarat-isyarat dari kekuasaan, terlepas dari apakah mereka bermaksud menunjukkan kekuasaan dan kendali.

Bayangkan orangtua yang mengatakan kepada anaknya "Tetap dan perhatikan saya apabila saya berbicara kepada mu". Orangtua berharap bahwa anak-anak akan menerima secara nonverbal kekuasaan orang tua akan terus menetap sebagaimana isyarat rasa hormat kepada orangtua. Ekspresi seperti "ia menundukkan mukanya saat berbicara kepada saya" atau "ia berbicara kepada saya seperti saya anak kecil" menunjukkan peran perilaku nonverbal dalam mengekspresikan kekuasaan, kendali, dan dominasi.

Menurut Hafied Cangara (2008:105) komunikasi nonverbal dapat di kelompokkan dalam beberapa bentuk, antara lain:

1) *Kinesics*

Kinesics adalah bahasa nonverbal yang ditunjukkan oleh gerakan-gerakan ini bisa dibedakan atas lima yaitu:

a) *Emblems*

Emblems adalah isyarat yang berarti langsung pada simbol yang dibuat oleh gerakan badan. Misalnya: mengangkat jari V yang artinya *Victory* atau menang, mengangkat jempol yang terbaik untuk orang Indonesia, tetapi terjelek orang India. Selain itu, kedipan mata berarti tidak bersungguh-sungguh

b) *Illustrators*

Illustrators adalah isyarat yang di buat dengan gerakan-gerakan badan untuk menjelaskan sesuat, misalnya besarnya barang atau tinggi rendahnya suatu objek yang dibicarakan.

c) *Affect displays*

Affect displays adalah isyarat yang terjadi karena adanya dorongan emosional sehingga berpengaruh pada ekspresi muka, Misalnya: tertawa, menangis, tersenyum, sinis, dan sebagainya. hampir semua bangsa didunia melihat perilaku tertawa tersenyum sabagai lambang kebahagiaan, sedangkan menangis ditandakan sebagai tanda kesedihan

d) *Regulators*

Regulators adalah gerakan-gerakan tubuh yang terjadi pada daerah kepala. Misalnya: mengangguk tanda setuju atau menggeleng tanda menolak.

e) *Adaptor*

Adaptor ialah gerakan badan yang dilakukan sebagai tanda kejengkelan. Misalnya mengerutu, mengempalkan tinju ke atas meja dan sebagainya

2) Gerakan Mata (*eye gaza*)

Mata adalah alat komunikasi yang paling berarti dalam memberikan isyarat tanpa kata. Ungkapan “pandangan mata mengundang” atau lirikan matanya memiliki arti adalah isyarat

yang ditimbulkan oleh gerakan-gerakan mata. Bahkan ada yang menilai bahwa gerakan adalah pencerminan isi hati seseorang, Mark Knapp (dalam Hafied Cangara, 2008:107) dalam risetnya menemukan empat fungsi utama gerakan mata, yakni sebagai berikut:

- a) Untuk memperoleh umpan balik dari seorang lawan bicaranya. Misalnya dengan mengucapkan bagaimana pendapat anda tentang hal itu?
- b) Untuk menyatakan terbukanya saluran komunikasi dengan tibanya waktu untuk berbicara
- c) Sebagai sinyal untuk menyalurkan hubungan, dimana kontak mata akan meningkatkan frekuensi bagi orang yang saling memerlukan. Sebaliknya orang yang akan malu akan berusaha untuk menghindarinya agar tidak terjadi kontak mata. Misalnya orang yang merasa bersalah atau berhutang akan menghindarinya orang yang bisa menagihnya.
- d) Sebagai pengganti jarak fisik, bagi orang yang berkunjung ke suatu pesta, tetapi tidak sempat berdekatan karena banyaknya pengunjung, maka melalui kontak mata mereka dapat mengatasi jarak pemisah.

Dengan demikian tergambar bahwa untuk memaksimalkan makna dari komunikasi nonverbal yang digunakan yaitu gerakan mata, dapat disesuaikan dengan fungsi-fungsi utama mata yang

akan lebih menegaskan makna dari pesan nonverbal yang disampaikan.

3) Sentuhan (*Touching*)

Sentuhan (*Touching*) adalah isyarat yang dilambangkan dengan sentuhan badan. Menurut bentuknya sentuhan badan dibagi atas empat macam yaitu:

a) *Kinesthetic*

Kinesthetic adalah isyarat yang ditunjukkan dengan bergandengan tangan satu sama lain, sebagai simbol keakraban atau kemesraan. Berdasarkan Wikipedia (2011:4)” sentuhan dapat termasuk: bersalaman, menggenggam tangan, berciuman, sentuhan punggung, mengelus-elus, pukulan dan lain-lain.

b) *Socuofulgal*

Socuofulgal adalah isyarat yang ditunjukkan dengan jabatan tangan saling merangkul, umumnya orang Amerika dan Asia timur juga menunjukkan persahabatan ditandai dengan jabat tangan, sedangkan orang Arab dan Asia Selatan menunjukkan persahabatan lewat sentuhan pundak dengan pundak atau berpelukan.

c) *Termal*

Termal adalah isyarat yang ditunjukkan dengan sentuhan badan yang terlalu emosional sebagai tanda

persahabatan yang terlalu intim. Misalnya menepuk punggung karena sudah lama tidak bertemu.

d) *Paralanguage*

Paralanguage adalah isyarat yang ditimbulkan dari dari tekanan atau irama suara sehingga penerima dapat memahami suatu dibalik apa yang di ucapkannya. Misalnya “datanglah” bisa diartikan betul-betul mengundang kehadiran kita atau sekedar basa-basi.

Sesuatu kesalahpahaman seringkali terjadi kalau komunikasi berlangsung dari etnik yang berbeda. Suara yang bertekanan besar bisa disalahartikan oleh eknik tertentu sebagai perlakuan kasar meski menurut kata hatinya tidak demikian, sebab hal itu sudah menjadi kebiasaan bagi etnik tersebut

4) Diam

Berbeda dengan tekanan suara, sikap diam juga merupakan kode nonverbal yang mempunyai arti. Dalam kehidupan kita sehari-hari, sikap diam diri sangat sulit untuk diterka, apakah orang itu malu, cemas atau marah, banyak yang mengambil sikap diam karena tidak mau menyatakan sesuatu yang menyakitkan orang lain. Misalnya menyatakan “tidak” namun bersikap diam, juga dapat menyebabkan orang ragu. Oleh karena itu diam tidak selamanya berarti menolak sesuatu, tetapi tidak juga berarti

menerima, mengambil sikap diam karena ingin menyimpan kerahasiaan sesuatu.

Untuk memahami sikap diam, kita perlu belajar terhadap budaya atau kebiasaan-kebiasaan seseorang pada suku tertentu ada kebiasaan tidak senang menyatakan “tidak” tetapi tidak berarti “iya” diam adalah perilaku komunikasi sekarang ini makin banyak dilakukan oleh orang-orang yang bersikap netral dan mau aman.

5) Bunyi

Kalau *Paralanguange* dimaksud sebagai tekanan suara yang keluar dari mulut untuk menjelaskan ucapan verbal, banyak bunyi-bunyian yang dilakukan sebagai tanda isyarat yang tidak dapat digolongkan sebagai *Paralanguange*. Misalnya bersiul, bertepuk tangan, berbunyi terompet.

Pelaksanaan layanan informasi komunikasi guru pembimbing sangatlah diperlukan, tanpa adanya komunikasi kegiatan layanan informasi tidak akan berjalan dengan lancar. Selain itu dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangatlah diperlukan, yang mana terdapat komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal yang di maksud adalah dalam hal ini pelaksanaan layanan informasi guru pembimbing hanya menggunakan kata-kata atau lisan misalnya saja dalam pelaksanaan layanan informasi guru pembimbing menggunakan kata-kata yang dimengerti dan dipahami oleh siswa.

Sedangkan nonverbal lebih menekankan kepada gerak gerik, bahasa isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah serta kontak mata, misalnya komunikasi nonverbal pada saat memberikan layanan informasi guru penggunaan bahasa isyarat kepada siswa dengan menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, senyum kepada siswa pada saat siswa bertanya ataupun menjawab sehingga siswa lebih tertarik dalam mengikuti layanan informasi yang diberikan oleh guru pembimbing.

C. Layanan Informasi

1. Pengertian Layanan Informasi

Layanan informasi merupakan salah satu layanan Bimbingan dan Konseling penting untuk diberikan kepada siswa. Dalam menjalani kehidupannya sehari-hari juga perkembangan dirinya, siswa membutuhkan berbagai informasi yang berguna untuk kehidupannya sehari-hari atau untuk masa depannya. Prayitno (2007:th) Pelaksanaan layanan informasi adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dan konseling disekolah untuk siswa dalam mengenali dirinya dan lingkungannya, terutama kesempatan yang ada di dalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada masa kini maupun masa yang akan datang.

2. Tujuan Layanan Informasi

Pelaksanaan layanan informasi untuk memberikan wawasan kepada siswa sehingga dapat menggunakan informasi untuk merencanakan kehidupannya di waktu yang akan datang secara tepat dan wajar. Menurut

Tohirin (2007:147) layanan informasi bertujuan agar individu (siswa) mengetahui, menguasai informasi yang selanjutnya dimanfaatkan untuk keperluan kehidupannya sehari-hari dan perkembangan dirinya. Tanpa adanya informasi akan menyulitkan siswa dalam melakukan pengembangan dirinya.

Sebagaimana yang dinyatakan Prayitno (2004: 2) bahwa tujuan layanan informasi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Tujuan umum. Agar dikuasainya informasi yang diberikan kepada siswa. Informasi tersebut selanjutnya digunakan oleh siswa untuk keperluan hidupnya sehari-hari dalam rangka kehidupan efektif sehari-hari dan perkembangan dirinya.
- b. Tujuan khusus. Layanan informasi terkait dengan fungsi-fungsi konseling di antaranya fungsi pemecahan, pencegahan, pengentasan, pengembangan, dan pemeliharaan, dan advokasi diri. Maksudnya adalah siswa memahami informasi dengan berbagai seluk beluknya sebagai isi layanan, penguasaan informasi tersebut dapat digunakan untuk memecahkan masalah (apabila siswa bersangkutan mengalaminya), untuk mencegah timbulnya masalah, untuk mengembangkan dan memelihara potensi yang ada, serta mengaktualisasikan hak-haknya.

Menurut Prayitno (2004) ada tiga alasan utama mengapa pelaksanaan layanan informasi diberikan yaitu:

- a. Membekali individu dengan berbagai pengetahuan tentang lingkungan yang perlu untuk memecahkan masalah yang dihadapi berkenaan dengan lingkungan sekitar, pendidikan, jabatan, maupun sosial budaya
- b. Memungkinkan individu dapat menentukan arah kehidupannya, syarat untuk mengetahui arah dan kehidupan adalah apabila ia mengetahui apa (informasi) yang harus dilakukan serta bagaimana bertindak secara kreatif dan dinamis berdasarkan informasi yang diperolehnya.

- c. Setiap individu itu unik, keunikan ini yang akan membawa pola-pola pengampilan keputusan dan bertindak berbeda sesuai dengan aspek kepribadian masing-masing individu. Informasi lah yang mempertemukan keunikan individu dan bervariasi dan menciptakan kondisi baru bersangkutan dengan lingkungan baru.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan informasi menjadi lebih penting karena berusaha untuk memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan dan berguna sebagai acuan untuk bersikap dan bertingkah laku sehari-hari, sebagai pertimbangan bagi arah pengembangan diri dan sebagai dasar arah pengembangan diri, dan sebagai dasar pengambilan keputusan yang bijaksana. Semua informasi yang diberikan bertujuan supaya mereka lebih mampu mengatur dan merencanakan masa depan.

3. Isi Layanan Informasi

Isi layanan informasi merupakan materi atau bahan pengajaran yang diberikan dalam pelaksanaan layanan informasi. Isi layanan informasi harus sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan siswa. Jika tidak disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan siswa, isi layanan yang diberikan cenderung tidak akan memiliki daya tarik sehingga siswa bisa kurang berpartisipasi aktif dalam mengikuti kegiatan layanan.

Selain itu isi layanan harus dipersiapkan secara lengkap dan akurat. Menurut pendapat Prayitno (2004:7) bahwa untuk keperluan layanan informasi yang menjadi isi layanan harus spesifik dan dikemas secara jelas dan rinci sehingga dapat disajikan secara efektif dan dipahami baik

oleh peserta layanan informasi. Isi layanan informasi yang dimaksud harus sesuai dengan kebutuhan, aktual, sehingga tingkat kebermanfaatannya tinggi.

Menurut Norris, Hatch, Enggelekes, dan Winborn (dalam Prayitno, 2004:261) informasi pendidikan yang diberikan pada layanan informasi meliputi data dan keterangan yang sahih dan berguna tentang kesempatan dan syarat-syarat berkenaan dengan berbagai jenis pendidikan dan latihan perlu diselenggarakan untuk semua umur, khususnya bagi yang menduduki bangku pendidikan formal.

Jadi kesimpulan dalam pelaksanaan layanan informasi guru pembimbing harus memperhatikan isi layanan yang diberikan kepada siswa apakah isi layanna tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh siswa.

4. Metode Layanan Informasi

Pelaksanaan layanan informasi kepada siswa dapat dilakukan dengan berbagai metode. Pemilihan metode yang tepat akan membantu keefektifan layanan informasi yang dilakukan. Prayitno dan Erman Amti (1999:268) menyatakan salah satu cara penyampain informasi dapat dilakukan dengan metode ceramah, Heinz Kock (1995:101) menyatakan metode ceramah adalah cara penyampain informasi yang dalam pelaksanaan guru pembimbing sebagai pengendalian sedangkan siswa hanya pendengar pasif. Sedangkan Prayitno (2004:169) menyatakan

metode ceramah merupakan metode pemberian informasi yang paling sederhana, mudah dan murah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa guru pembimbing dalam metode pelaksanaan layanan informasi salah satunya dengan menggunakan metode ceramah, dengan metode ceramah ini guru pembimbing lebih leluasa untuk memberikan layanan informasi, agar layanan informasi ini dimengerti oleh siswa.

5. Pentingnya komunikasi dalam layanan informasi

Komunikasi merupakan suatu aktifitas yang tidak terpisahkan dalam pelaksanaan layanan informasi. Dalam pelaksanaan layanan informasi guru pembimbing tidak akan terlepas dari komunikasi, karna berkomunikasi merupakan hal yang sangat penting. Menurut Suranto (1993:24), komunikasi adalah “suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengelolaan pesan yang terjadi dalam diri seseorang atau dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu”. Dengan hal tersebut pentingnya komunikasi dalam pelaksanaan layanan informasi dikemukakan oleh Suranto (2005 :75) menyatakan :

- a. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses penyampaian informasi. Dilihat dari sudut pandang ini, kesuksesan komunikasi tergantung kepada desain pesan atau informasi dan cara penyampaiannya. Menurut konsep ini pengirim dan penerima pesan tidak menjadi komponen yang menentukan.
- b. Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan dari seseorang kepada orang lain. Pengirim pesan atau komunikator memiliki peran yang paling menentukan dalam keberhasilan komunikasi, sedangkan komunikan atau penerima pesan hanya sebagai objek yang pasif.

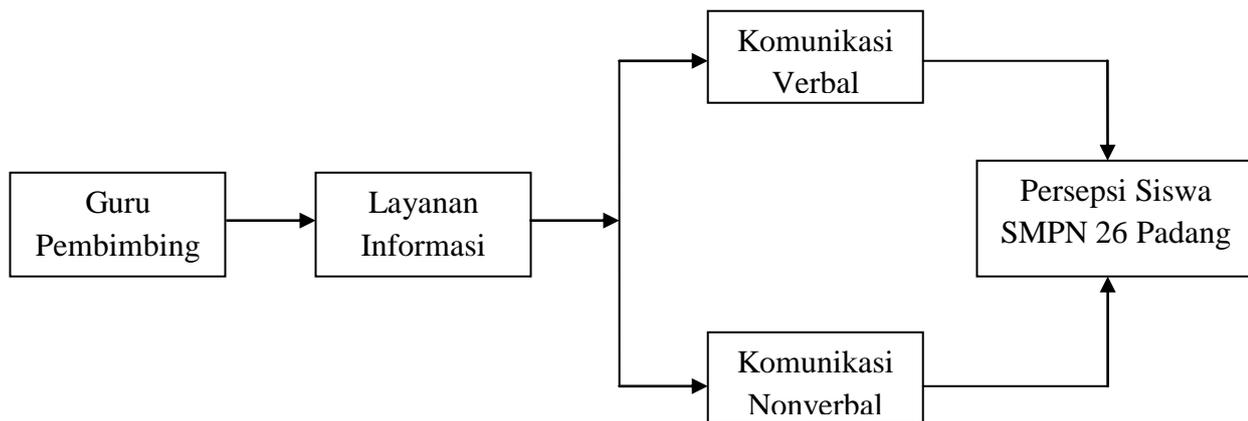
- c. Komunikasi diartikan sebagai proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan. Pemahaman ini menempatkan tiga komponen yaitu pengirim, pesan, dan penerima pesan pada posisi yang seimbang. Proses ini menuntut adanya proses *encoding* oleh pengirim dan *decoding* oleh penerima, sehingga informasi dapat bermakna.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa peranan komunikasi dalam layanan informasi sangatlah penting, karena komunikasi adalah wadah untuk menghantarkan informasi kepada siswa. Tanpa adanya komunikasi maka layanan informasi tidak akan terlaksana dengan semestinya.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar I. Kerangka Konseptual



keterangan: Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat dilihat bahwa guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal, dari komunikasi verbal dan nonverbal tersebut timbulah persepsi siswa SMP N 26 Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi siswa tentang komunikasi guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi siswa dalam komunikasi verbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi berada pada 61% dikategori baik.
2. Persepsi siswa terhadap komunikasi nonverbal guru pembimbing dalam pelaksanaan layanan informasi berada pada 57% dikategorikan cukup.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Guru pembimbing agar dapat lebih terampil dalam berkomunikasi dengan siswa sehingga pelaksanaan layanan informasi dapat berlangsung secara efektif.
2. Kepala sekolah agar memberikan pelatihan tentang komunikasi terhadap guru pembimbing.
3. LPMP untuk memfasilitasi satuan program dan peningkatan mutu pendidikan dasar dan menengah pada jalur formal dalam menjamin mutu pendidikan provinsi.

4. MGBK untuk musyawarah antara guru pembimbing untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan BK agar memberikan hasil yang optimal terhadap siswa.

KEPUSTAKAAN

- Ahmad Fauzi. 2003. *Psikologi Umum*. Jakarta: Gramedia.
- Arifin, Anwar.1997. *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*. Bandung. Armico.
- Alo Liliweri. 2011. *Kominikasi Serba Ada Serba Makna* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Anitah, dkk. 1990. *Strategi Belajar*. Jakarta: Karunika UT.
- Anwar Arifin. 1984. *Strategi Komunikasi*. Bandung: CV. ARMICO.
- A.Muri Yusuf. 2005. *Metode Penelitian, Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Padang: UNP Pers.
- A. Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antar Pribadi Tinjaun Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Bimo Walgito. 2003.*Psikologi Sosial (Suati Pengantaran)*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Bill Scott. 1990. *Keterampilan Berkomunikasi*, Jakarta: Binapura.
- Deddy Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Hafied Cangara. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- [Http://samsarif.blogspot.com/2009/12/komunikasi-non-verbal-dalammengajar.html](http://samsarif.blogspot.com/2009/12/komunikasi-non-verbal-dalammengajar.html)). *Diakses 2 Maret 2012.jam* 12.03
- Jalaludin Rakhmad. 2004.*Psikologi Komonikasi Jakarta*.Padang:FIP UNP.
- Jamal Mak'mur Asmani. 2010. *Panduan Efektif Bimbingan dan Konseling Sekolah*. Jogjakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI)
- Kartini Kartono. 1985. *Menyiapkan dan Memandu Karir*. Jakarta: CV. Rajawali
- Kock Heinz. 1995. *Saya Guru Yang Baik*. Yogyakarta: Kansium

- Mamat Supriatna. 2011. *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*. Bandung : Rajawali PERS
- Mudjiran. 1998. *Hubungan Antar Tingkat Penerimaan Pelayanan BK dengan Persepsi tentang Pelayanan Bimbingan dan Prestasi Belajar di Beberapa SMAN di Kota Padang. (Tesis)*. UGM Yogyakarta
- Muhammad Budyatna dan Laila Mona Budyatna. 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta : Kencana Media Group.
- Naskah Layanan Orientasi dan Informasi, Penempatan dan Penyaluran, Layanan Pembelajaran Sekolah Menengah Pertama (SMP). 2005: Jakarta
- Prayitno dan Erman Amti. 1999. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Prayitno. 2004a. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineke Cipta.
- _____. 2004b. *Layanan L.1-L.9. Padang: FIP UNP*.
- Riduwan. 2007. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Linda L Davidoff. 1998. *Psikologi Suatu Pengantar Edisi II. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sarwoto wirawan. 1982. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Galio
- SuharsimiArikunto. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teknis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suharto, 2007. *Kumpulan Bahan Kuliah Statistika*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro
- Suranto. (2005). *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Sofyan S. Willis. (2004:125). *Konseling individu*. Bandung: ALFABETA,
- Terry Felber. 2007. *Kiat praktis komunikasi*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer kelompok Gramedia

- Thantowy. 2005. *Kamus Istilah Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Grasindo
- Tohirin. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: PT Raja Grasindo Persada
- Tri Rusmi Widayanti. 1999. *Ilmu Perilaku M.A* Jakarta: PT Fajar Interpertama
- Oemar Hamalik. 2000. *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Grasindo
- Undang-Undang. No. 20 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Undang-Undang. No. 27 Tahun 2008 *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional*.
- Wayan Nurkencana. 1993. *Pemahaman Individu*. Surabaya: Usaha Nasional
- Wikipedia. 2011. *Partisipasi*.<http://id.wikipedia.org/wiki/Partisipasi>. Diakses 2 Maret 2012.jam 12.03