

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

##### **2.1.1 Pengertian Komunikasi**

Menurut Hovland, Janis, dan Keley dalam (Djuarsa, 2004) bahwa komunikasi adalah proses pengiriman pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku komunikan. Sesuai dengan (Suryanto, 2015) menyatakan bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan verbal ataupun nonverbal antara pengirim dan penerima untuk mengubah tingkah laku. Sedangkan menurut Hovland, Janis dan Kelly dalam (Sari, 2017) bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara individu dengan individu yang lain melalui sistem lambang-lambang, tanda, atau tingkah laku. Menurut (Jhon, 2012) juga berpendapat bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi berupa pesan, ide, atau gagasan dari satu pihak kepada pihaklain. Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling umum digunakan. Menurut (Uchjana, 2017) mendefinisikan komunikasi secara umum dapat diartikan sebagai proses transmisi pesan dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan) melalui saluran tertentu dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Komunikasi verbal dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa lisan atau tulisan. Komunikasi nonverbal juga dapat digunakan sebagai bentuk komunikasi alternatif apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi nonverbal dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, ekspresi wajah, atau tanda-tanda tertentu.

Everett M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana suatu ide disampaikan dari sumber kepada satu atau lebih penerima dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku mereka

(Ardianto, 2013). Effendi (2006) menjelaskan bahwa istilah "komunikasi" berasal dari kata Latin "*communication*", yang berasal dari kata "*communis*" yang berarti "sama makna". Oleh karena itu, saat dua individu terlibat dalam komunikasi, seperti dalam sebuah percakapan, komunikasi terjadi ketika terdapat kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan. Meskipun kedua individu mungkin menggunakan bahasa yang sama, namun hal tersebut belum tentu menghasilkan kesamaan makna. Yang penting, memahami bahasa dan makna dari apa yang dibicarakan merupakan hal yang sangat penting dalam komunikasi.

### **2.1.2 Tujuan Komunikasi**

Menurut (Uchjana, 2017), tujuan komunikasi adalah untuk mengubah atau membentuk sikap, pendapat, perilaku, dan masyarakat. Sedangkan tujuan komunikasi pada umumnya menurut (Hafied, 2002) adalah mengandung hal-hal sebagai berikut:

- a. Supaya yang disampaikan dan dapat dimengerti  
Komunikator harus dapat mengkomunikasikan pesan secara efektif sehingga penerima dapat memahaminya dengan benar.
- b. Memahami orang  
Komunikator harus menyampaikan pesan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- c. Supaya gagasan dapat diterima oleh orang lain  
Komunikator harus berusaha untuk meyakinkan orang lain agar menerima gagasan mereka tanpa memaksakan kehendak.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu  
Orang lain dapat didorong untuk melakukan sesuatu yang kita inginkan dengan menggunakan berbagai cara, misalnya dengan memberikan penjelasan, ajakan, atau contoh.

### **2.1.3 Fungsi Komunikasi**

Menurut Widjaja dalam (Wijaya S. , 2022) fungsi komunikasi dalam setiap sistem sosial adalah:

- a. Informasi, baik berupa berita, data, gambar, fakta, pesan, opini, atau komentar, diperlukan untuk memahami kondisi lingkungan dan orang lain dengan jelas serta meresponsnya dengan tepat. Proses pengumpulan, penyiapan, pemrosesan, dan penyebaran informasi ini penting agar individu dapat membuat keputusan yang tepat.
- b. Sosialisasi, penyampaian sumber pengetahuan yang memungkinkan individu berperan secara efektif dalam masyarakat.
- c. Motivasi, penguraian tujuan masyarakat dan dorongan untuk membuat pilihan serta mengejar aspirasi mereka.
- d. Debat dan diskusi, pertukaran informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan perbedaan pandangan tentang isu-isu publik.
- e. Pendidikan, transfer pengetahuan yang mendorong perkembangan intelektual.
- f. Memajukan kebudayaan, penyebaran seni dan budaya dengan maksud melestarikan warisan budaya.
- g. Hiburan, penyampaian sinyal, simbol, seni, musik, olahraga, dan lainnya untuk keperluan rekreasi.
- h. Integrasi, memberikan kesempatan bagi masyarakat, kelompok, dan individu untuk saling mengenal dan memahami melalui pertukaran pesan.

Sedangkan menurut Effendy (1995), fungsi komunikasi yaitu:

1. Menginformasikan

Memberikan informasi adalah tindakan menyampaikan situasi, kejadian, ide, atau perilaku orang lain kepada masyarakat.

2. Mendidik

Komunikasi dapat digunakan untuk menyampaikan ide dan pikirannya tentang suatu informasi dan pengetahuan kepada orang lain.

3. Menghibur

Menghibur adalah fungsi komunikasi yang tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan pesan, pendidikan, dan pengaruh,

tetapi juga untuk memberikan hiburan atau kesenangan kepada orang lain.

#### 4. Mempengaruhi

Mempengaruhi adalah upaya untuk mempengaruhi pemikiran dan perilaku individu melalui komunikasi, dengan tujuan mengubah sikap dan tingkah laku mereka sesuai dengan harapan.

### 2.1.4 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut (Cangara, 2016) komunikasi memiliki beberapa unsur sebagai berikut:

#### a. Sumber (*Source*)

Dalam komunikasi, sumber adalah pihak yang menghasilkan atau menyampaikan pesan. Sumber dapat berupa individu, kelompok, atau lembaga. Sumber juga sering disebut sebagai komunikator, pengirim, atau *encode*.

#### b. Pesan (*Message*)

Dalam komunikasi, pesan adalah informasi atau ide yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda. Pesan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media komunikasi.

#### c. Media (*Channel*)

Dalam komunikasi, media adalah sarana atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima. Media dapat berupa panca indera dalam komunikasi antar pribadi, atau alat komunikasi massa yang dapat diakses oleh semua orang. Media komunikasi massa dapat dibedakan menjadi media cetak, seperti surat kabar, majalah, dan buku, dan media elektronik, seperti radio, televisi, dan sebagainya.

#### d. Penerima (*Receiver*)

Dalam komunikasi, penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan dari sumber. Penerima dapat berupa individu,

kelompok, atau organisasi. Penerima juga sering disebut sebagai khalayak, sasaran, komunikan, atau *audience* atau *receiver*. Penerima adalah elemen penting dalam komunikasi, karena dialah yang menjadi tujuan dari komunikasi. Jika pesan tidak diterima oleh penerima, maka komunikasi tidak akan efektif dan akan menimbulkan berbagai masalah.

e. Efek

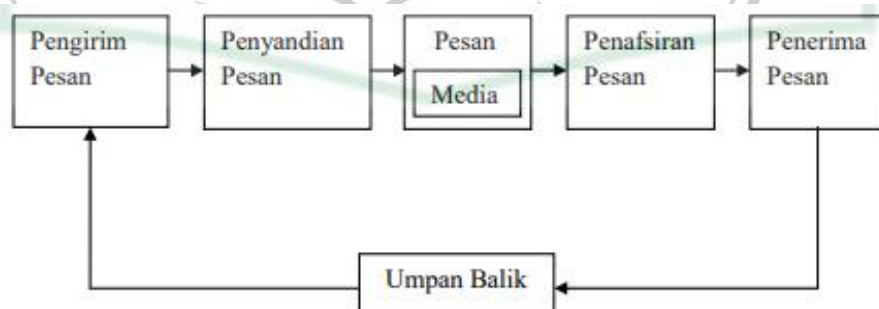
Pengaruh atau efek adalah hasil dari komunikasi yang dapat mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang. Pengaruh dapat terjadi secara langsung atau tidak langsung, dan dapat bersifat positif atau negatif.

f. Umpan balik

Umpan balik adalah informasi yang diterima oleh sumber sebagai respons terhadap pesan yang disampaikan. Umpan balik dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk penerima, pesan, dan media. Umpan balik dapat digunakan oleh sumber untuk memperbaiki atau meningkatkan komunikasi.

### 2.1.5 Proses Komunikasi

Komunikasi adalah proses yang melibatkan dua orang atau lebih di mana terjadi pertukaran informasi dengan tujuan mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam konteks pembelajaran, proses komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pembelajaran. Berikut ini merupakan proses komunikasi:



**Gambar 2. 1 Proses Dasar Komunikasi**

Proses dasar komunikasi terdiri dari beberapa unsur. Pertama adalah pengirim pesan, yang merupakan individu atau kelompok yang

menyampaikan pesan kepada orang lain atau kelompok. Pesan kemudian diubah menjadi simbol-simbol komunikasi melalui proses penyandian. Pesan itu sendiri merupakan serangkaian simbol yang memiliki makna yang disampaikan oleh pengirim pesan. Penerima pesan kemudian melakukan penafsiran terhadap simbol-simbol komunikasi yang mengandung pesan, dan pesan tersebut sampai kepada mereka. Proses ini memungkinkan pesan disampaikan melalui berbagai media seperti bahasa, gerakan tubuh, atau alat lainnya. Umpan balik adalah tanggapan dari penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan. Proses komunikasi dapat berlangsung dalam satu arah atau dua arah. Komunikasi yang dianggap efektif adalah yang memfasilitasi arus informasi dua arah atau bahkan multi arah, dengan adanya umpan balik dari penerima pesan.

#### **2.1.6 Pola Komunikasi**

Menurut (Effendi, 2003) terdapat tiga pola komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis dalam suatu proses pembelajaran terdiri dari :

a. Komunikasi satu arah

Dalam komunikasi ini, guru berperan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan kepada siswa sebagai komunikan. Guru aktif menyampaikan pesan, sedangkan siswa pasif menerima pesan. Ceramah merupakan komunikasi satu arah, dimana guru hanya menyampaikan pesan tanpa adanya umpan balik dari siswa. Komunikasi satu arah kurang efektif untuk menghidupkan kegiatan siswa dalam belajar.

b. Komunikasi dua arah

Komunikasi dialogis merupakan bentuk komunikasi dua arah yang melibatkan guru dan siswa secara aktif. Dalam komunikasi ini, guru dan siswa dapat saling menyampaikan pesan dan menerima pesan. Komunikasi dialogis lebih efektif daripada komunikasi ceramah karena dapat meningkatkan pemahaman siswa dan memotivasi siswa untuk belajar.

c. Komunikasi banyak arah

Pola komunikasi ini tidak hanya melibatkan komunikasi dua arah antara guru dan siswa, tetapi juga komunikasi multi arah antara siswa. Pola komunikasi ini mengarah pada proses pembelajaran yang melibatkan siswa secara aktif dalam berbagai kegiatan, sehingga siswa dapat belajar dengan efektif.

### 2.1.7 Jenis-Jenis Komunikasi

1. Komunikasi Verbal

Menurut (Deddy, 2014), bahasa adalah sistem simbol yang digunakan untuk berkomunikasi. Sistem ini terdiri dari serangkaian simbol yang dapat digabungkan lalu digunakan dan dipahami oleh suatu kelompok. Secara formal, bahasa merujuk kepada semua urutan kata yang dapat diciptakan sesuai dengan aturan tata bahasa. Bahasa memiliki peran dan tujuan sebagai wadah untuk menjalin kontak atau hubungan, untuk menyampaikan perasaan, kebutuhan, dan keinginan. Selain itu, bahasa juga berfungsi untuk mengatur dan mengendalikan tingkah laku individu, menyediakan informasi, serta memperoleh pengetahuan (Somantri, 2005).

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi di mana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal lebih sering digunakan karena pada kenyataannya penyampaian pesan dapat disampaikan dengan lebih jelas dan lebih mudah (Karyaningsih, 2018). Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktifitas hubungan antara manusia atau kelompok. Ciri-ciri komunikasi verbal menurut Herlina dalam (Ernawati, 2015) yaitu:

- a. Disampaikan secara lisan melalui bicara atau secara tertulis.
- b. Proses komunikasi dinyatakan jelas dan cenderung bersifat dua arah.

- c. Komunikasi nonverbal sering menentukan kualitas proses komunikasi.

Menurut (Nofrion, 2018) komunikasi verbal terdiri dari:

- 1) Komunikasi lisan

Komunikasi lisan adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan kata-kata yang diucapkan secara langsung. Komunikasi lisan dapat diartikan sebagai proses interaksi dengan orang lain secara lisan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Komunikasi lisan merupakan bentuk komunikasi yang paling umum digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Contoh komunikasi lisan di sekolah yaitu seorang guru berbicara mengenai materi pembelajaran atau memberikan nasihat kepada siswanya.

- 2) Komunikasi tulisan

Komunikasi tulisan adalah cara menyampaikan pesan dengan menggunakan tulisan. Komunikasi lisan dapat terganggu oleh faktor-faktor di luar kontrol komunikator, sedangkan komunikasi tulisan lebih terstruktur dan mengikuti aturan baku. Contohnya, bahan ajar atau modul pembelajaran yang dirancang oleh seorang guru harus menggunakan penulisan yang baik dan benar sesuai dengan kaidah Ejaan Yang Disempurkan (EYD).

2. Komunikasi Nonverbal

- a. Pengertian Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan isyarat atau simbol-simbol nonverbal untuk menyampaikan pesan. Komunikasi nonverbal dapat berupa ekspresi wajah, gerakan tubuh, sentuhan, dan sebagainya. Komunikasi nonverbal berfungsi untuk memperkuat, melengkapi, atau bahkan menggantikan komunikasi verbal (Firdaus, Hidayatullah, & Komariah, 2020). (Mulyana A. , 2012) juga berpendapat bahwa komunikasi nonverbal



merupakan komunikasi yang menggunakan isyarat atau simbol-simbol nonverbal untuk menyampaikan pesan. Komunikasi nonverbal mencakup semua bentuk komunikasi yang tidak melibatkan penggunaan kata-kata, melainkan mencakup ekspresi wajah, gerakan tubuh, sentuhan, dan hal-hal lainnya. Komunikasi nonverbal dapat memiliki nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Komunikasi nonverbal dapat terjadi dalam konteks percakapan maupun tulisan.

b. Fungsi Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal memegang peranan penting dalam kegiatan komunikasi. Menurut (Nurudin, 2016) fungsi komunikasi nonverbal yaitu menekankan, melengkapi, menunjukkan kontradiksi, mengatur, mengurangi, menghentikan, dan melihat kejujuran. Sesuai dengan pendapat (Duli, 2019) yang menyatakan bahwa terdapat enam fungsi bahasa nonverbal yang digunakan untuk mengubah pesan verbal, yaitu:

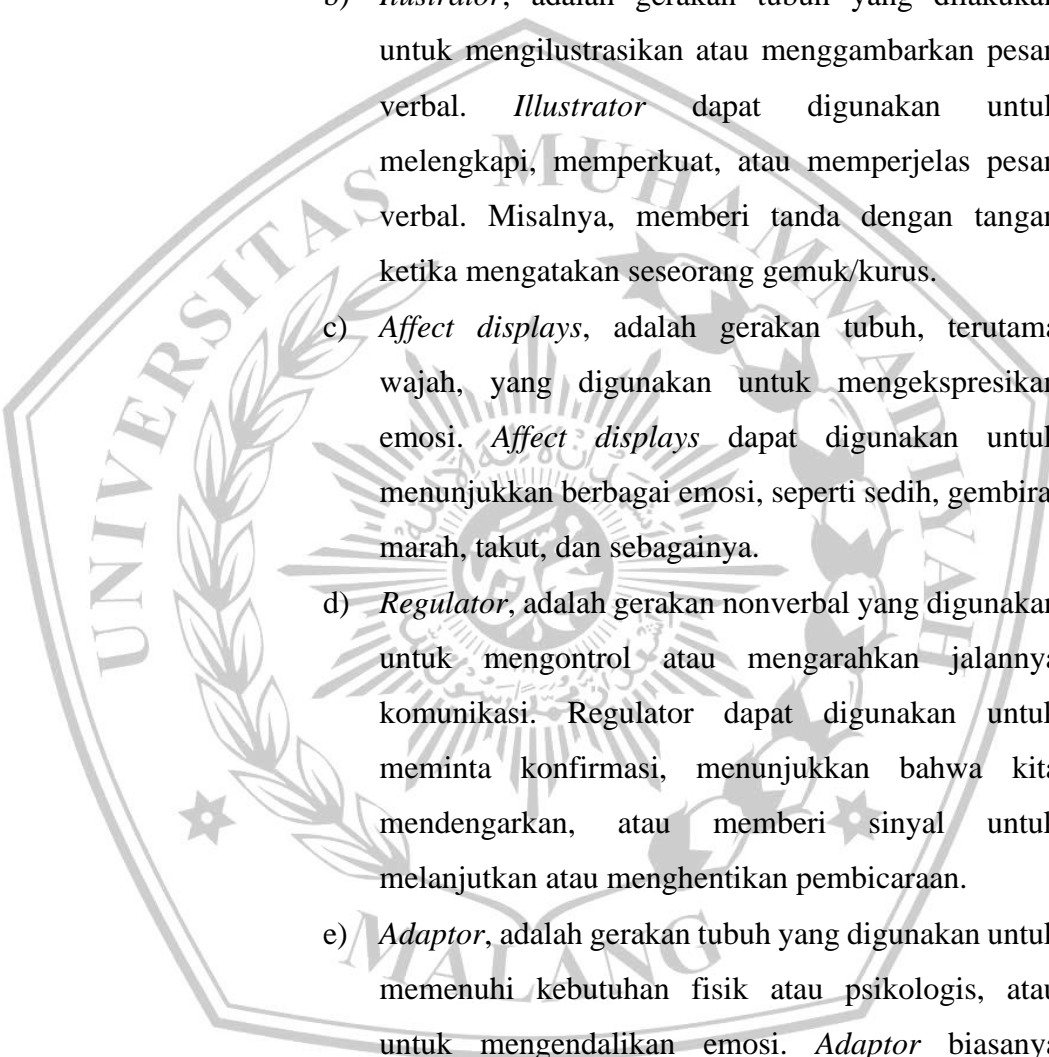
- 1) Pengulangan untuk mengulang atau menegaskan pesan verbal.
- 2) Kontradiksi, dalam konteks ini merujuk pada ketika pesan nonverbal seseorang menegaskan atau memperkuat pesan verbal yang bersifat sarkastik atau sindiran tajam.
- 3) Pengganti, komunikasi nonverbal terkadang digunakan untuk mengganti pesan verbal.
- 4) Pengaturan berfungsi mengendalikan interaksi dengan cara yang sesuai dan halus.
- 5) Penekanan, digunakan untuk menambah atau menguatkan pesan nonverbal yang sedang disampaikan.
- 6) Pelengkap adalah ekspresi atau bahasa tubuh yang digunakan untuk melengkapi atau menambah makna dari pesan nonverbal yang disampaikan.

Sedangkan fungsi komunikasi nonverbal menurut (Mulyana D. , 2012), yaitu dapat mengulangi, mempertegas, menekankan, menggantikan, mengatur, dan dapat bertentangan dengan perilaku verbal.

c. Jenis Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal meliputi berbagai ekspresi dan bahasa tubuh yang digunakan untuk menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata. Perbedaan dalam cara komunikasi nonverbal menjadikannya sangat beragam, dan umumnya dapat dibagi menjadi beberapa jenis. Menurut (Alex M, 2009) komunikasi nonverbal dibedakan dalam beberapa jenis, yaitu:

1. Sentuhan (*haptic*), adalah komunikasi nonverbal yang dilakukan melalui kontak fisik. Sentuhan dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai pesan, seperti kasih sayang, dukungan, dominasi, atau bahkan agresi. Sentuhan juga dapat memicu berbagai perasaan untuk penerima pesan, baik yang bersifat positif maupun negatif.
2. Komunikasi objek atau penampilan adalah komunikasi nonverbal yang dilakukan melalui penggunaan objek atau penampilan fisik. Penggunaan pakaian adalah salah satu bentuk komunikasi objek yang paling umum. Pakaian dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai pesan, seperti identitas, status, atau gaya hidup.
3. Kronemik, adalah studi tentang penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Kronemik berkaitan dengan bagaimana budaya mempengaruhi cara kita menggunakan waktu dalam komunikasi.
4. Gerakan tubuh (kinestetik) adalah komunikasi nonverbal yang digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa. Beberapa bentuk dari gerakan tubuh yaitu:

- 
- a) *Emblem*, adalah gerakan tubuh yang memiliki makna yang sama dengan kata-kata atau frasa tertentu. *Emblem* biasanya digunakan untuk menggantikan kata-kata atau frasa, seperti menggangguk sebagai tanda setuju atau telunjuk di depan mulut sebagai tanda jangan berisik.
- b) *Illustrator*, adalah gerakan tubuh yang dilakukan untuk mengilustrasikan atau menggambarkan pesan verbal. *Illustrator* dapat digunakan untuk melengkapi, memperkuat, atau memperjelas pesan verbal. Misalnya, memberi tanda dengan tangan ketika mengatakan seseorang gemuk/kurus.
- c) *Affect displays*, adalah gerakan tubuh, terutama wajah, yang digunakan untuk mengekspresikan emosi. *Affect displays* dapat digunakan untuk menunjukkan berbagai emosi, seperti sedih, gembira, marah, takut, dan sebagainya.
- d) *Regulator*, adalah gerakan nonverbal yang digunakan untuk mengontrol atau mengarahkan jalannya komunikasi. *Regulator* dapat digunakan untuk meminta konfirmasi, menunjukkan bahwa kita mendengarkan, atau memberi sinyal untuk melanjutkan atau menghentikan pembicaraan.
- e) *Adaptor*, adalah gerakan tubuh yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan fisik atau psikologis, atau untuk mengendalikan emosi. *Adaptor* biasanya dilakukan secara tidak sadar dan dapat dilakukan sendirian atau di depan orang lain.
5. Vokalik (*paralinguistic*), adalah aspek komunikasi nonverbal yang mempelajari tentang vokalisasi atau suara yang digunakan dalam komunikasi. Vokalik meliputi

volume suara, nada bicara, kecepatan berbicara, kualitas suara, dan intonasi.

6. *Proxemik* atau bahasa ruang, adalah aspek komunikasi nonverbal yang mempelajari tentang penggunaan ruang dalam komunikasi. *Proxemik* meliputi jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi berada.

### **2.1.8 Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang dapat mengganggu atau menghambat tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan objektif dalam komunikasi adalah gangguan atau halangan yang tidak disengaja yang dapat menghambat jalannya proses komunikasi. Hambatan ini bisa disebabkan oleh pihak lain atau kondisi lingkungan yang tidak mendukung. Menurut (Joseph, 2011) hambatan-hambatan dalam komunikasi adalah:

- a. Hambatan fisik (*physical barriers*), adalah hambatan yang berasal dari lingkungan sekitar.
- b. Hambatan semantik (*semantic barriers*), adalah hambatan yang terjadi karena adanya perbedaan pengertian dan pemahaman tentang suatu bahasa atau lambang-lambang antara komunikator dan komunikan.
- c. Hambatan psikologis (*psychological barriers*), adalah hambatan yang disebabkan oleh faktor pikiran dan mental seseorang.
- d. Hambatan fisiologis (*physiological barriers*), merujuk pada halangan dalam komunikasi yang terkait dengan kondisi fisik atau kesehatan seseorang yang tidak sedang berada pada kondisi optimal.

## **2.2 Konsep Komunikasi Efektif**

### **2.2.1 Pengertian Komunikasi Efektif**

Komunikasi efektif adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan menanggapi pesan yang disampaikan oleh komunikator. Kemampuan mendengarkan yang baik merupakan salah

satu faktor penting dalam komunikasi efektif (Furrie, 2019). Kemampuan berkomunikasi efektif yang baik dapat meningkatkan pemahaman penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan. Hal ini dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi, sehingga respon yang disampaikan pun menjadi lebih tepat.

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dapat menghasilkan perubahan perilaku atau sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Tujuan komunikasi efektif adalah untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dipahami dengan baik oleh komunikan. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan bahasa yang jelas, lengkap, dan seimbang, serta dengan menggunakan bahasa nonverbal secara efektif. Menurut (Jalaludin, 2008) menyatakan bahwa, komunikasi yang efektif ditandai oleh kesamaan pemahaman antara komunikator dan komunikan, menimbulkan kesenangan dan kepuasan bagi kedua belah pihak, mempengaruhi sikap dan perilaku komunikan, meningkatkan interaksi sosial, serta dapat mendorong komunikan untuk melakukan tindakan tertentu. Komunikasi dalam pembelajaran dikatakan efektif apabila terdapat arus informasi yang seimbang antara pendidik dan peserta didik, dan informasi tersebut dipahami dan ditanggapi dengan baik oleh kedua belah pihak (Abdul, 2013).

Komunikasi yang efektif sangat menunjang keberhasilan guru dan siswa dalam pembelajaran dalam kelas. Seorang guru yang efektif adalah seseorang yang mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu memahami hubungan antara sikap dan pengetahuan siswa yang terbentuk dalam kelas. Proses pembelajaran yang baik adalah dengan membangun komunikasi yang efektif dengan siswa. Oleh karena itu, penting bagi para guru untuk menyadari bahwa guru yang baik adalah guru yang memahami bahwa komunikasi dan pembelajaran saling berkaitan, lebih memperhatikan apa yang dipahami siswa daripada apa yang diajarkan oleh guru, serta secara terus-menerus memilih dan

menentukan apa yang harus disampaikan dan bagaimana cara menyampaikannya secara efektif (Iriantara & Syaripudin, 2018).

Menurut Cultip dan Center ada empat tahapan yang harus dilaksanakan untuk mencapai komunikasi yang efektif, yaitu:

1. *Fact finding*

*Fact finding* adalah proses untuk mencari informasi atau fakta yang relevan tentang komunikan, termasuk keinginan dan karakteristiknya.

2. *Planning*

*Planning* adalah proses untuk merencanakan apa yang akan disampaikan dan cara menyampaikannya berdasarkan fakta dan data yang telah diperoleh.

3. *Communicating*

*Communicating* adalah proses pelaksanaan dari rencana yang telah disusun sebelumnya.

4. *Evaluation*

*Evaluation* adalah proses penilaian dan analisis untuk mengevaluasi hasil dari komunikasi yang telah dilakukan.

Menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia dalam (Iswari, 2021) terdapat beberapa indikator sehingga komunikasi dapat dikatakan efektif. Komunikasi yang efektif dapat diukur melalui beberapa hal berikut ini:

a. *Pengertian*

Komunikasi efektif dapat dicapai jika komunikan dapat memahami makna dari pesan yang telah disampaikan oleh komunikator secara tepat dan akurat. Kegagalan komunikasi terjadi apabila makna pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak dapat dipahami oleh penerima pesan secara tepat dan akurat.

b. *Kesenangan*

Emosi positif yang timbul dari interaksi sosial dapat menjadi faktor yang mendukung efektivitas komunikasi. Hal ini

dikarenakan emosi positif dapat meningkatkan keterbukaan, empati, dan kepercayaan antara komunikator dan komunikan.

c. Mempengaruhi

Sikap komunikasi yang efektif dapat mendorong komunikan untuk bertindak sesuai dengan harapan komunikator secara sukarela.

d. Memperbaiki

Efektivitas komunikasi secara keseluruhan dipengaruhi oleh suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Komunikasi dapat menciptakan dan mempertahankan hubungan yang positif.

e. Tindakan

Tindakan yang muncul dari proses komunikasi merupakan salah satu indikator efektivitas komunikasi. Tindakan tersebut merupakan hasil akumulasi dari proses komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan

### **2.2.2 Fungsi dan Proses Komunikasi Efektif**

Komunikasi dapat dikatakan efektif, apabila komunikan dapat memahami dan memberikan respon dari pesan dengan baik dan sesuai yang diharapkan. Komunikasi yang efektif berfungsi untuk:

1. Membangun dan menjaga hubungan baik antar individu.
2. Menyampaikan pengetahuan atau informasi.
3. Memperbaiki sikap dan perilaku.
4. Memecahkan masalah yang terjadi antar individu.
5. Meningkatkan kepercayaan diri menjadi lebih baik.
6. Jalan menuju sukses.

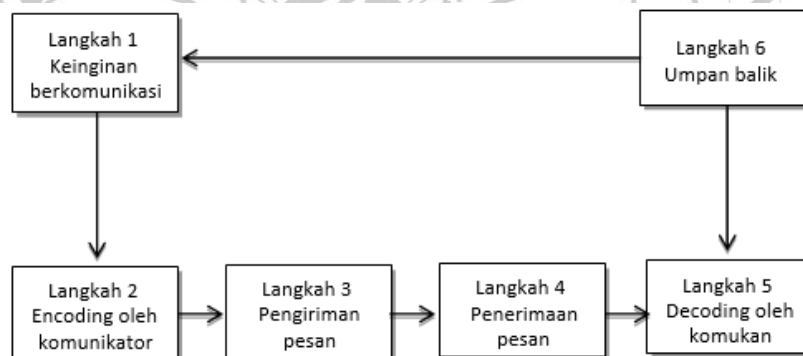
Komunikasi efektif berperan sebagai sarana penting untuk mencapai tujuan tertentu. Jika komunikasi efektif tidak berhasil, maka hanya akan sekedar membuang waktu, sampai mengakibatkan dampak buruk lainnya. Komunikasi efektif merupakan keterampilan yang penting untuk dimiliki oleh setiap orang. Komunikasi yang efektif dapat

membantu kita untuk mencapai tujuan apa pun, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional.



**Gambar 2. 2 Fungsi Komunikasi efektif**

Proses komunikasi adalah langkah-langkah untuk terjadinya kegiatan komunikasi. Secara sederhana proses komunikasi dapat dikatakan efektif jika proses yang menghubungkan pengiriman dengan penerimaan pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah.



**Gambar 2. 3 Proses Komunikasi Efektif**

1) Keinginan berkomunikasi

Seorang komunikator memiliki keinginan untuk memberikan ide pendapat, informasi atau perasaannya kepada orang lain.

2) *Encoding* oleh komunikator

*Encoding* merupakan langkah untuk mengubah isi pikiran maupun pendapat kedalam simbol-simbol dan kata-kata. Melalui langkah tersebut komunikator dapat merasa yakin bahwa pesan telah tersampaikan dengan baik dan efektif.



3) Pengiriman pesan

Pengiriman pesan kepada seseorang, dapat dilakukan komunikator dengan memilih saluran berkomunikasi melalui telepon, SMS, email, surat, atau bertatap muka. Pemilihan saluran yang akan digunakan komunikator dipilih berdasarkan sifat pesan, lokasi penerima, jenis media yang tersedia, kebutuhan akan kecepatan penyampaian pesan, dan karakteristik dari orang yang akan menerima pesan tersebut.

4) Penerimaan pesan

Komunikator telah menerima pesan yang dikirim oleh komunikator.

5) *Decoding* oleh komunikan

*Decoding* adalah proses yang terjadi di dalam diri komunikan. Proses ini dimulai dengan penerimaan pesan dari luar melalui indera, seperti mata, telinga, dan lidah. Pesan yang diterima masih dalam bentuk "mentah" yang berupa kata-kata, simbol, atau tanda-tanda lainnya. Penerima kemudian menggunakan pengetahuan dan pengalamannya untuk menginterpretasikan pesan tersebut. Proses interpretasi ini melibatkan proses berpikir, seperti analisis, sintesis, dan evaluasi. Melalui proses ini, penerima mengubah pesan yang masih "mentah" menjadi pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* dapat didefinisikan sebagai proses memahami pesan yang disampaikan oleh pengirim. Proses ini penting untuk keberhasilan komunikasi, karena penerima harus memahami pesan dengan benar agar dapat memberikan respons yang sesuai.

6) Umpan balik

Setelah pesan disampaikan oleh komunikator, penerima pesan akan merespon atau memberikan umpan balik. Umpan balik tersebut penting untuk keberhasilan komunikasi, karena dapat

membantu komunikator untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik dapat menjadi awal dimulainya suatu siklus komunikasi baru yang dapat berlangsung secara berkelanjutan. Jika umpan balik menunjukkan bahwa pesan tidak diterima atau dipahami dengan benar, maka komunikator dapat melakukan upaya untuk memperbaiki komunikasi.

### **2.2.3 Tujuan Penerapan Komunikasi Efektif**

Menurut (Suprpto, 2018), tujuan komunikasi efektif adalah untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh komunikan. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan bahasa yang jelas, lengkap, dan seimbang, serta dengan menggunakan bahasa nonverbal secara efektif. Berdasarkan tujuan dan fungsi komunikasi secara umum, komunikasi antara guru dan peserta didik dalam proses pendidikan atau pembelajaran memiliki tujuan sebagai berikut (Suryana, 2016):

1. Mengembangkan sikap, perilaku, pengetahuan, dan keterampilan peserta didik sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan.
2. Mengembangkan wawasan peserta didik tentang pengetahuan yang dipelajari.
3. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh peserta didik untuk mencapai kompetensi yang ditetapkan.
4. Mendorong dan memotivasi peserta didik untuk mencapai tujuan pembelajaran.
5. Mengembangkan keterampilan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan peserta didik dalam proses belajar.
6. Mengembangkan hubungan emosional dan sosial yang positif dan produktif

### **2.2.4 Prinsip Komunikasi Efektif**

Menurut (Karyaningsih, 2018), komunikasi dapat berjalan efektif apabila memperhatikan prinsip-prinsip berikut, yaitu:

- a. *Respect* (Respek), adalah sikap menghargai dan menerima orang lain apa adanya, termasuk perbedaan-perbedaannya. Dalam

komunikasi, komunikator harus menyadari bahwa semua orang memiliki harga diri dan ingin dihargai. Penghargaan komunikator kepada komunikan merupakan salah satu cara untuk menghargai diri sendiri. Komunikasi yang menghormati dan menghargai dapat menciptakan suasana komunikasi yang positif dan kondusif. Suasana komunikasi yang positif dan kondusif dapat meningkatkan kerja sama, kenyamanan, dan efektivitas komunikasi.

- b. *Empathy* (Empati), adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam komunikasi, empati dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan situasi atau kondisi yang tengah dialami oleh orang lain. Hal ini dapat membuat komunikasi terjalin dengan baik sesuai dengan kondisi psikologis lawan bicara. Stephen R. Covey berpendapat bahwa salah satu dari prinsip-prinsip kebiasaan manusia yang efektif adalah pentingnya memahami sebelum berusaha untuk dipahami. (*Seek First to Understand*).
- c. *Audible* (Dapat didengar), salah satu prinsip komunikasi efektif adalah memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat ditangkap dan dipahami dengan baik oleh komunikan. Hal ini dapat dicapai dengan memperhatikan beberapa hal berikut:
  - 1) Penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami adalah salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam prinsip *audible*.
  - 2) Penyampaian pesan yang ringkas dan padat juga penting untuk diperhatikan dalam prinsip *audible*.
  - 3) Penggunaan bahasa tubuh yang tepat juga dapat membantu penerima pesan untuk memahami pesan yang disampaikan.
  - 4) Penggunaan ilustrasi atau contoh juga dapat membantu penerima pesan untuk memahami pesan yang disampaikan secara lebih jelas dan mudah.
- d. *Clarity* (Jelas), adalah salah satu prinsip komunikasi yang efektif. Penyampaian pesan yang tidak jelas dapat menyebabkan salah paham. Salah satu penyebab kesalahpahaman adalah

ketidakbenaran dalam menafsirkan informasi yang didengar. Maka dari itu, sebelum melakukan komunikasi penting untuk memastikan tujuan dengan jelas dan menyampaikan pesan dengan intonasi suara yang tepat.

- e. *Humble* (Rendah Hati), adalah salah satu prinsip komunikasi yang efektif. Sikap rendah hati tidak berarti rendah diri, tetapi berarti menghargai orang lain dan pendapatnya. Sikap rendah hati dapat ditunjukkan dengan mendengarkan lawan bicara dengan penuh perhatian dan memberikan kesempatan kepada mereka untuk berbicara terlebih dahulu. Sikap rendah hati dapat membangun rasa hormat dan kepercayaan antara komunikator dan penerima pesan. Hal ini dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan menghasilkan hasil yang lebih positif.

#### **2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Efektif**

Agar komunikasi bisa berlangsung efektif, perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Scoot M Cultip dan Center dalam (Farrah & Ekawati, 2023) faktor-faktor tersebut disebut dengan *The Seven Communication*

##### **1. Kredibilitas (*Credibility*)**

Kredibilitas dan kepercayaan adalah hal-hal yang sangat terkait dalam komunikasi. Seorang komunikator yang memiliki kredibilitas yang baik akan lebih mudah dipercaya. Ini penting karena kredibilitas memungkinkan pesan yang disampaikan untuk diterima dengan lebih baik oleh komunikan.

##### **2. Konteks (*Context*)**

Konteks merujuk pada kondisi atau situasi di sekitar saat komunikasi berlangsung. Penting untuk memperhatikan konteks diterima. Agar komunikasi berjalan efektif, penting untuk memperhatikan konteks yang tepat agar memikat perhatian komunikan.

### 3. Isi (*Content*)

Inti dari pesan adalah substansi utama dari informasi yang ingin disampaikan kepada audiens. Komunikasi akan berhasil jika pesan tersebut mengandung informasi yang relevan dan bermakna bagi komunikan.

### 4. Kejelasan (*Clarity*)

Kunci keberhasilan komunikasi adalah pesan yang jelas, yang artinya tidak menyebabkan pemahaman yang berbeda di antara penerima pesan, untuk mengurangi dan menghindari risiko kesalahpahaman pada komunikan.

### 5. Kontinuitas dan Konsistensi (*Continuity and consistency*)

Agar komunikasi berjalan secara efektif dan berhasil, penting untuk menyampaikan pesan atau informasi secara berkesinambungan atau terus menerus.

### 6. Kapabilitas atau Kemampuan Audiens (*Capability of Audience*)

Komunikasi dikatakan berhasil ketika penerima pesan tidak hanya memahami isi pesan, tetapi juga melakukan tindakan yang sesuai dengan pesan tersebut. Tingkat pemahaman seseorang dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, seperti latar belakang pendidikan, usia, atau status sosial mereka.

### 7. Saluran (*Channels of Distributions*)

Selain berkomunikasi secara langsung kepada audiens, penggunaan media cetak atau elektronik juga merupakan cara yang umum digunakan saat ini. Pemilihan media yang tepat sangat penting untuk memastikan komunikasi efektif dan tidak sia-sia.

## 2.3 Pembelajaran

Belajar ialah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya (Slameto, 2003). Sedangkan mengajar dapat didefinisikan sebagai suatu proses mengorganisasi atau menata sejumlah sumber potensi secara baik dan benar, sehingga terjadi proses belajar anak (Sudarmawan, 2008).

Menurut (Nana, 2001) mengajar merupakan suatu proses, yaitu proses mengatur, mengorganisasi lingkungan yang ada di sekitar siswa sehingga dapat menumbuhkan dan mendorong siswa melakukan proses belajar.

Pembelajaran merupakan proses interaksi edukatif yang terjadi antara guru dengan siswa di dalam kelas. Dalam proses pembelajaran itu terdapat dua aktivitas yakni proses belajar dan proses mengajar. Artinya dalam peristiwa proses pembelajaran itu senantiasa merupakan proses interaksi antara dua unsur manusiawi yakni siswa sebagai pihak yang belajar dan guru sebagai pihak yang mengajar (Suryadi, 2014). Menurut (Slameto, 2003) dalam proses belajar mengajar, guru mempunyai tugas untuk mendorong, membimbing, dan memberi fasilitas belajar bagi siswa untuk mencapai tujuan. Guru mempunyai tanggung jawab untuk melihat segala sesuatu yang terjadi dalam kelas untuk membantu proses perkembangan siswa.

#### **2.4 Guru**

Pendidikan adalah hak asasi setiap manusia yang harus dipenuhi untuk menjamin kehidupan yang layak dan bermartabat. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan pendidikan yang bermutu bagi semua warganya, termasuk anak berkebutuhan khusus (Anggriana, 2016). Pendidikan Inklusi adalah sistem layanan pendidikan yang memastikan anak berkebutuhan khusus dapat belajar di sekolah terdekat, dan bergabung dalam kelas dengan teman-teman sebaya mereka. Dalam sistem ini, sekolah mengintegrasikan semua siswa ke dalam kelas yang sama, menyediakan program pendidikan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan individual setiap siswa, serta memberikan dukungan yang diperlukan oleh para guru agar semua siswa dapat meraih kesuksesan dalam belajar (Damayanti, Hamdan, & Khasanah, 2017). Dalam proses pendidikan, seorang guru berperan penting dalam mendidik dan membangun kepercayaan peserta didik. Guru diharapkan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang optimal kepada setiap siswa agar mereka dapat tumbuh menjadi individu yang berilmu, berintegritas, dan mampu memberikan kontribusi positif bagi kemajuan bangsa dan negara.

Guru menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam Shabir, Guru adalah sebuah istilah yang merujuk pada jabatan, posisi, dan profesi seseorang yang mengabdikan dirinya dalam bidang pendidikan melalui interaksi edukatif yang terstruktur, resmi, dan sistematis. Sejalan dengan UU R.I. Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pada Bab I Pasal 1 menjelaskan bahwa guru adalah pendidik profesional yang bertugas utama dalam mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada jalur pendidikan formal, termasuk pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Guru profesional adalah guru yang mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, baik dalam hal materi maupun metode pembelajaran (Shabir, 2015).

Guru sebagai pekerjaan profesional memerlukan kemampuan dan keahlian khusus dalam menjalankan tugasnya yang disebut dengan kompetensi guru. Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, Pasal 8 mengatur bahwa setiap guru diharapkan memiliki kompetensi keguruan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Kompetensi ini harus dimiliki, dipahami, dan dikuasai oleh seorang guru untuk menjalankan tugasnya secara profesional. Dengan penguasaan kompetensi ini diharapkan dapat membantu mencapai tujuan pendidikan nasional. Sesuai dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen disebutkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh guru meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Selain harus memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial, guru inklusi juga harus menguasai kompetensi dasar yang diperlukan untuk mendidik siswa berkebutuhan khusus. Agar dapat memenuhi kebutuhan belajar siswa berkebutuhan khusus, guru kelas harus memiliki berbagai kompetensi yang relevan. Adapun beberapa kompetensi yang perlu dimiliki oleh seorang guru, menurut Hermanto dalam Anggriana (2016), yaitu:

- a) Kompetensi dalam menjalankan proses penerimaan siswa baru dengan mempertimbangkan kebutuhan seperti akademik, sosial dan emosional dari semua anak.

- b) Kompetensi dalam menerapkan kurikulum yang dapat disesuaikan dan mendukung semua siswa.
- c) Kompetensi dalam merancang kegiatan belajar mengajar, bahan ajar, dan pengaturan kelas yang mendukung dan menyenangkan bagi anak-anak.
- d) Kompetensi dalam menyediakan serta menggunakan berbagai media yang dapat disesuaikan, dan melaksanakan evaluasi pembelajaran di dalam konteks pendidikan inklusi.

## **2.5 Siswa Disabilitas**

### **2.5.1 Pengertian Siswa Disabilitas**

Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik yang dapat menghambat mereka untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat (Yanuar, Azman, & Retnaningsih, 2019). Menurut (Pratiwi, 2018) dalam bidang pendidikan, Indonesia memiliki regulasi khusus yang mengatur Pendidikan Inklusif untuk peserta didik yang memiliki kelainan dan potensi kecerdasan atau bakat istimewa pada tingkat pendidikan dasar hingga menengah. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 70 Tahun 2009.

Menurut Permendiknas Nomor 70 Tahun 2009, pendidikan inklusif adalah sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan kesempatan bagi peserta didik dengan kebutuhan khusus dan kemampuan, kecerdasan, atau bakat istimewa untuk belajar di lingkungan pendidikan umum bersama dengan peserta didik lainnya. Menurut (Ilahi, 2013), tujuan pendidikan inklusi ada dua, adalah:

- a) Memberikan kesempatan menyeluruh untuk semua peserta didik yang mempunyai kelainan fisik, emosional, mental, sosial, atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa agar mereka mendapatkan pendidikan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan individu mereka.
- b) Mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang menghargai keragaman dan tidak diskriminatif terhadap peserta didik.



### 2.5.2 Jenis-Jenis Siswa Disabilitas

Klasifikasi penyandang disabilitas yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 70 Tahun 2009 dalam regulasi ini terdiri dari:

1. Tunanetra merujuk pada kondisi seseorang yang mengalami gangguan atau hambatan dalam indra penglihatannya. Tunanetra dibagi menjadi dua berdasarkan tingkat gangguannya, yaitu buta total (*totally blind*) dan memiliki sisa penglihatan (*low vision*).
2. Tunarungu adalah kondisi fisik di mana seseorang mengalami penurunan atau ketidakmampuan untuk mendengarkan suara, baik sebagian maupun seluruhnya.
3. Tunawicara, yaitu ketidakmampuan seseorang untuk berbicara. Gangguan bicara dapat terbagi menjadi dua jenis, yaitu fungsional dan organik. Gangguan fungsional terjadi karena masalah psikologis atau neurologis, mungkin disebabkan karena ketunarunguan. Sementara itu, gangguan organik disebabkan oleh ketidaksempurnaan fisik pada organ bicara atau gangguan pada motorik yang berkaitan dengan proses bicara.
4. Tunagrahita, yaitu keterbelakangan mental atau dikenal juga sebagai retardasi mental. Tunagrahita merupakan anak yang memiliki inteligensi yang signifikan berada di bawah rata-rata dan disertai dengan ketidakmampuan dalam adaptasi perilaku yang muncul dalam masa perkembangan.
5. Tunadaksa, yaitu gangguan pada kelainan atau kerusakan anggota tubuh/gerakan yang berkaitan dengan tulang, otot, sendi, dan sistem sarafnya yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio, dan lumpuh.
6. Tunalaras, yaitu seseorang yang mengalami hambatan dalam mengendalikan emosi dan kontrol sosial.
7. Berkesulitan belajar.

8. Lamban belajar (*slow learner*) yaitu kondisi seseorang yang mengalami gangguan persepsi dalam belajar sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam memahami materi.
9. Autis adalah gangguan perkembangan *pervasive* yang ditandai dengan adanya gangguan dan keterlambatan dalam berbagai aspek seperti kognitif, bahasa, perilaku, komunikasi, dan interaksi sosial. Gangguan motorik juga dapat terjadi pada individu dengan autisme.
10. Mengalami dampak dari penyalahgunaan narkoba, obat terlarang, dan zat adiktif lainnya.
11. Memiliki kondisi atau kelainan lainnya.
12. Tunaganda merujuk kepada seseorang yang memiliki kelainan baik pada fisik maupun mentalnya.

### 2.5.3 Permasalahan Siswa Disabilitas

Dampak dari disabilitas meliputi aspek pendidikan, fisik, dan keterampilan. Selain itu, disabilitas juga dapat menimbulkan masalah emosional dan sosial, seperti rendah diri atau perasaan terlalu tinggi, sensitivitas yang berlebihan, perilaku agresif, sikap pesimis, kesulitan dalam pengambilan keputusan, kecenderungan untuk menyendiri, kekhawatiran yang berlebihan, kesulitan dalam interaksi sosial, dan kesulitan dalam memainkan peran sosial.

Jauhari (2017) menyatakan bahwa permasalahan anak penyandang Disabilitas dapat dilihat dari empat aspek, yaitu:

- a) Aspek yang berasal dari individu dengan disabilitas meliputi pembatasan dalam mobilitas fisik, tantangan psikologis atau mental, kesulitan dalam akses pendidikan, potensi pengurangan produktivitas, masalah ekonomi sosial, serta keterbatasan dalam fungsi sosial.
- b) Aspek dari pihak keluarga mencakup sikap yang berlebihan dalam memberikan perlindungan yang bisa menghalangi perkembangan kemampuan optimal, kurangnya pengetahuan tentang kebutuhan dan potensi anak dengan disabilitas, serta diskriminasi yang mungkin terjadi karena kurangnya kesadaran akan pentingnya

pendidikan dan dukungan bagi anak-anak mereka, dan faktor lain seperti rasa malu atau perasaan bersalah yang menyebabkan perilaku yang terlalu memanjakan.

- c) Aspek dari masyarakat, meliputi keraguan terhadap kemampuan atau potensi individu penyandang disabilitas, kurangnya pemahaman, kurang efektifnya pengelolaan organisasi yang bergerak dalam bidang disabilitas, dan keterbatasan akses lapangan kerja bagi penyandang disabilitas.
- d) Aspek dari pemerintah yang mencakup implementasi undang-undang terkait penyandang disabilitas yang masih belum optimal.

Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat, dijelaskan bahwa setiap penyandang cacat memiliki hak yang sama dalam semua aspek kehidupan dan penghidupan, termasuk pendidikan. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional juga menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan bermutu tinggi. Pasal 5 ayat 2 menyatakan bahwa warga negara yang memiliki kelainan mental, fisik, intelektual, dan emosional, berhak untuk memperoleh pendidikan khusus.

Pendidikan khusus, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 32 ayat 1, adalah pendidikan yang diberikan kepada peserta didik yang mengalami kesulitan belajar karena kelainan mental, fisik, sosial, emosional, dan atau memiliki potensi kecerdasan. Namun pada pasal 51 memberikan opsi bagi anak penyandang cacat fisik dan atau mental untuk memilih antara pendidikan khusus atau pendidikan biasa yang diakses secara inklusif. Permasalahan akses pendidikan bagi anak penyandang disabilitas seringkali bukan disebabkan oleh kecacatan yang mereka miliki, melainkan karena faktor diluar penyandang cacat itu sendiri. Meskipun terdapat peraturan yang mengatur akses pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, namun peluang tersebut belum sepenuhnya terwujud (Jauhari, 2017).

## 2.6 Teori *Relationship Maintenance*

*Relationship Maintenance* adalah upaya untuk menjaga dan memelihara hubungan agar tetap dalam kondisi yang positif dan bermakna. Ini melibatkan lebih dari sekadar mempertahankan hubungan, mencakup juga perhatian terhadap aspek-aspek fundamental yang memastikan kelangsungan dan kualitas hubungan tersebut (Canary, 2003). Menurut Devito *relationship maintenance* adalah tindakan untuk mempertahankan dan melanjutkan hubungan antara individu atau kelompok (Devito, 2007). Ayres (1983) *Relationship maintenance* dapat didefinisikan sebagai proses dinamis untuk menjaga hubungan dalam keadaan stabil, dengan tujuan mencegah kemungkinan penurunan atau peningkatan yang tidak diinginkan dalam kualitas hubungan tersebut. Pemeliharaan ini memerlukan komunikasi terus-menerus antara mitra relasional untuk memperkuat ikatan, memecahkan masalah, dan menjaga keseimbangan yang sehat dalam hubungan mereka. *Relationship maintenance* merujuk pada berbagai perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk mempertahankan hubungan antara individu atau kelompok, (Canary, 2003). Menurut Stafford dan Canary mengembangkan taksonomi perilaku pemeliharaan hubungan yang terdiri dari lima dimensi (Stafford, 1992):

### 1. *Positivity*

*Positivity* ialah sikap membuat interaksi hubungan yang menyenangkan atau memberikan pujian. Interaksi yang dilakukan berlangsung positif dan menciptakan suasana nyaman ketika berkomunikasi. Seseorang akan berusaha untuk menjaga, memberikan perhatian, menghargai pendapat orang, menunjukkan kepedulian serta berkomunikasi secara terbuka. Dengan terciptanya komunikasi yang positif dan menyenangkan maka seseorang akan merasa nyaman dan senang untuk berkomunikasi.

### 2. *Openness*

*Openness* adalah proses berkomunikasi di mana individu berbicara, mendengarkan, dan saling membuka diri untuk bertukar pikiran. Dalam konteks ini, mereka menyampaikan pendapat dan perasaan mereka dengan

kejujuran. Sehingga keterbukaan sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi yang efektif.

3. *Assurances*

*Assurances* ialah sikap komunikasi yang memberikan jaminan atau tentang komitmen dalam suatu hubungan. Individu menunjukkan dukungan, perhatian, dan memberikan hiburan kepada orang terdekat mereka ketika menghadapi masalah atau kesulitan.

4. *Sharing tasks*

*Sharing tasks* ialah praktik bekerja sama dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang relevan dalam suatu hubungan. Ketika individu saling berbagi tanggung jawab dalam hubungan, hal ini dapat meningkatkan rasa kedekatan di antara mereka dan menyebabkan perasaan kepuasan terhadap hubungan tersebut. Kepuasan dalam hubungan terjadi ketika seseorang merasa puas dengan dinamika hubungan yang dijalani, sama seperti ketika mereka merasakan kebahagiaan dan kepuasan saat berada dalam hubungan tersebut.

5. *Social networks*

*Social networks* adalah kegiatan menghabiskan waktu untuk berkomunikasi dan berkenalan dengan orang-orang dalam lingkungan sosial.

Sehingga, bisa disimpulkan bahwa relationship maintenance adalah upaya untuk menjaga hubungan dengan cara berkomunikasi secara teratur untuk mempertahankan kondisi hubungan dalam keadaan yang diinginkan.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

### 1. Pola Komunikasi Efektif Pendidik dan Peserta Didik dalam Kegiatan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SMPN 1 Jetis Ponorogo

Nama Peneliti : Elyana Ika Rahmawati

Tahun Penelitian : 2022

Lokasi : SMPN 1 Jetis Ponorogo

Hasil Penelitian :

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Komunikasi yang efektif antara pendidik dan peserta didik dalam kegiatan pembelajaran

Pendidikan Agama Islam di SMPN 1 Jetis Ponorogo mempraktikkan prinsip-prinsip komunikasi efektif seperti respek, empati, penyampaian materi yang bisa didengar dengan jelas, serta penyampaian materi dengan sikap rendah hati oleh guru. Guru juga menerapkan prinsip-prinsip dalam Al-Qur'an, yaitu qawlan sadidan (ucapan yang benar), qawlan balighan (ucapan yang jelas), qawlan maysuran (ucapan yang mudah dipahami), qawlan layyinan (ucapan yang lembut), qawlan kariman (ucapan yang sopan), dan qawlan ma'rufan (ucapan yang baik). Indikator komunikasi efektif dalam interaksi ini mencakup peningkatan pengertian, kesenangan, perubahan sikap, perbaikan hubungan, dan tindakan. Dalam berkomunikasi dengan peserta didik, guru menggunakan pola komunikasi yang bersifat dua arah, dengan pemanfaatan komunikasi verbal dan non-verbal untuk memperkuat pemahaman siswa terhadap materi pembelajaran.

(2) Faktor-faktor yang menghambat komunikasi efektif meliputi suasana kelas yang tidak kondusif, kurangnya umpan balik dari beberapa siswa, perbedaan karakter, kemampuan, dan latar belakang peserta didik, peserta didik yang mengobrol selama pembelajaran, serta peserta didik yang kurang terbuka dan jarang berpendapat. Faktor-faktor pendukungnya termasuk media pembelajaran yang lengkap, suasana kelas yang kondusif, penggunaan humor dalam pembelajaran, dan adanya penguatan materi. Selain itu, guru di SMPN 1 Jetis Ponorogo juga berpartisipasi dalam Musyawarah Guru Bidang Studi (MGBS) untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pembelajaran.

## **2. Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidimpua**

Nama Peneliti : Sigit Hardiyanto, Darmansyah Pulungan

Tahun Penelitian : 2019

Lokasi : Kota Padangsidimpuan

Hasil Penelitian :

Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, baik secara verbal maupun nonverbal, sangat penting dan perlu dilakukan

secara intensif untuk memastikan bahwa komunikasi konatif dapat berlangsung dengan baik. Diharapkan agar BPBD Kota Padangsidempuan dan masyarakat dapat menjaga komunikasi yang intens, sehingga masyarakat memperoleh informasi terkini mengenai bencana alam dan pentingnya menjaga lingkungan, seperti tidak membuang sampah ke sungai dan menghindari penebangan pohon secara liar.

### **3. Peran Guru dalam Membangun Hubungan Yang Kuat Melalui Keterampilan Berkomunikasi Yang Efektif dengan Siswa, Wali Peserta Didik dan Sesama Guru**

Nama Peneliti : Netti Lorensia Turnip, Dorlan Naibaho

Tahun Penelitian : 2023

Hasil Penelitian :

Peran guru dalam membangun hubungan yang kuat melalui keterampilan berkomunikasi yang efektif memiliki dampak signifikan pada pengalaman belajar siswa. Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan akademis dan sosial, serta membentuk dasar bagi pembelajaran yang efektif. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan berkomunikasi harus menjadi fokus utama dalam pelatihan guru untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang positif dan inklusif.

Keterampilan berkomunikasi yang efektif merupakan aspek kunci dalam peran guru untuk membangun hubungan yang kuat dengan siswa, orang tua siswa, dan sesama guru. Peningkatan pemahaman dan penerapan keterampilan ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam pengembangan pendidikan di tingkat sekolah. Kompetensi sosial guru, sebagai bagian dari masyarakat, mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, rekan pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Inti dari kompetensi ini adalah kemampuan guru untuk berkomunikasi dan bersosialisasi secara efektif, khususnya dengan peserta didik, sehingga guru dapat menjadi figur yang memotivasi siswa untuk

belajar atau sosok yang selalu dinanti setiap pertemuan di kelas. Komunikasi merupakan salah satu aspek dari kompetensi sosial yang harus diterapkan dengan prinsip-prinsip tertentu, yaitu rasa hormat, empati, kejelasan dalam berbicara, ketepatan penyampaian, dan kerendahan hati.

#### 4. Komunikasi Pembelajaran

Nama Peneliti : Muh. Rizal Masdul

Tahun Penelitian : 2018

Hasil Penelitian :

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi pembelajaran adalah proses penyampaian gagasan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai keberhasilan dalam menyampaikan pesan secara efektif dan efisien dalam konteks pembelajaran. Menurut William I. Gordon, komunikasi pembelajaran memiliki empat fungsi utama: komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan fungsi komunikasi instrumental.

Ada lima prinsip komunikasi yang harus diterapkan, yaitu: rasa hormat (*respect*), empati (*empathy*), kejelasan dalam berbicara (*audible*), ketepatan penyampaian (*clarity*), dan kerendahan hati (*humble*). Komunikasi yang efektif dalam proses pembelajaran sangat mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan. Komunikasi dianggap efektif jika terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan, dan kedua belah pihak merespons informasi sesuai dengan harapan masing-masing.

#### 2.8 Fokus Penelitian

Peneliti bertujuan untuk mengamati bagaimana penerapan prinsip-prinsip komunikasi efektif guru pada proses pembelajaran di SMA SLB Negeri 1 Lombok Barat. Penelitian ini berfokus pada prinsip-prinsip komunikasi menurut (Karyaningsih, 2018) yang meliputi respek (*respect*), empati (*empathy*), dapat didengar (*audible*), jelas (*clarity*), rendah hati (*humble*).