



IMPLEMENTASI KOMUNIKASI EMPATIK GURU DALAM MENGHADAPI SISWA BERMASALAH DI SEKOLAH DASAR

Angga Guntara¹, Saiful Hadi²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, International Women University

ARTICLE INFO

Article history:

Received: September 2026

Revised: September 2026

Accepted: September 2026

Available September 2026

¹guntarangga19@gmail.com,

²saifulhadi@iwu.ac.id



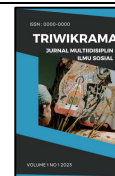
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi komunikasi empatik guru dalam menghadapi siswa bermasalah di SD Negeri Pasirwangi. Fokus penelitian diarahkan pada proses implementasi komunikasi empatik oleh guru, yang meliputi strategi penerapan, sikap komunikasi interpersonal yang ditunjukkan selama berinteraksi dengan siswa bermasalah, serta berbagai hambatan dan upaya yang dilakukan guru dalam mengimplementasikan komunikasi empatik di lingkungan sekolah dasar. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi empatik sebagai pendekatan yang mampu membantu guru memahami kondisi emosional siswa, membangun hubungan interpersonal yang positif, serta menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap guru, kepala sekolah, serta siswa kelas V dan VI di SD Negeri Pasirwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi empatik oleh guru diwujudkan melalui serangkaian strategi, seperti upaya memahami perspektif siswa, praktik mendengarkan secara aktif, pemahaman terhadap kondisi emosional siswa, pemberian respons yang suportif, serta penghindaran sikap menghakimi. Dalam proses implementasinya, guru menghadapi berbagai hambatan, seperti keberagaman karakter siswa, keterbatasan waktu, kemampuan mengelola emosi, serta kurangnya dukungan dari lingkungan keluarga. Untuk mengatasi hambatan tersebut, guru membangun komunikasi secara personal, menjalin kerja sama dengan orang tua dan pihak sekolah, serta terus mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal yang berlandaskan empati. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi empatik merupakan strategi komunikasi interpersonal yang berperan penting dalam membantu guru memahami kebutuhan emosional siswa bermasalah, membangun kepercayaan, menciptakan hubungan yang positif, serta mendukung terciptanya lingkungan pembelajaran yang aman, nyaman, dan kondusif.

Kata Kunci: Komunikasi Empatik; Komunikasi Interpersonal; Guru; Siswa Bermasalah; Studi Kasus



Abstract

This study examines the implementation of teachers' empathetic communication in dealing with students with behavioral problems at SD Negeri Pasirwangi. The research focuses on the process of implementing empathetic communication by teachers, which includes application strategies, interpersonal communication attitudes demonstrated when interacting with students with behavioral problems, as well as various challenges and efforts made by teachers in implementing empathetic communication in an elementary school environment. The study is motivated by the importance of empathetic communication as an approach that helps teachers understand students' emotional conditions, build positive interpersonal relationships, and create a conducive learning environment. This study employed a qualitative research method using a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving teachers, the principal, and fifth- and sixth-grade students at SD Negeri Pasirwangi. The findings reveal that the implementation of empathetic communication by teachers is realized through a series of strategies, such as efforts to understand students' perspectives, the practice of active listening, recognition of students' emotional conditions, providing supportive responses, and avoiding judgmental attitudes. In the implementation process, teachers face various challenges, including the diversity of student characters, time constraints, emotional management abilities, and lack of support from the family environment. To address these challenges, teachers establish personal communication with students, collaborate with parents and the school, and continuously develop interpersonal communication skills based on empathy. The study concludes that the implementation of empathetic communication is an essential interpersonal communication strategy that plays a significant role in helping teachers understand the emotional needs of students with behavioral problems, build trust, foster positive relationships, and support the creation of a safe, comfortable, and conducive learning environment.

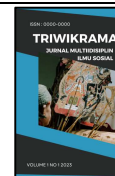
Keywords: *Empathetic Communication; Interpersonal Communication; Teachers; Students with Behavioral Problems; Case Study*

1. PENDAHULUAN

Pendidikan dasar merupakan jenjang yang berperan penting dalam membentuk kemampuan akademik, karakter, keterampilan sosial, dan perkembangan emosional anak. Pada jenjang ini, proses pembelajaran tidak hanya berlangsung melalui penyampaian materi pelajaran, tetapi juga melalui interaksi interpersonal yang intens antara guru dan siswa. Interaksi tersebut menjadi sarana bagi guru untuk membangun hubungan yang positif, menanamkan nilai-nilai karakter, serta membantu siswa memahami dan mengelola berbagai pengalaman emosional yang muncul selama proses pembelajaran (Goleman, 1995). Oleh karena itu, kemampuan guru dalam berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang menentukan terciptanya lingkungan belajar yang kondusif.

Dalam praktiknya, guru di sekolah dasar dihadapkan pada karakteristik siswa yang beragam, termasuk siswa yang menunjukkan perilaku bermasalah. Perilaku tersebut dapat berupa tindakan agresif, mengganggu jalannya pembelajaran, menolak instruksi guru, melakukan konflik dengan teman sebaya, maupun menarik diri dari interaksi sosial. Keberadaan siswa dengan perilaku bermasalah menjadi tantangan tersendiri karena tidak hanya menghambat proses belajar mengajar, tetapi juga memengaruhi suasana kelas serta hubungan sosial antar siswa (DeVito, 2015).

Kondisi tersebut menuntut guru untuk tidak hanya menjalankan fungsi mengajar, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang mendukung perkembangan sosial dan emosional siswa. Perilaku bermasalah pada siswa sekolah dasar tidak selalu muncul sebagai bentuk pelanggaran



disiplin yang disengaja. Goleman (1995) menjelaskan bahwa individu yang memiliki kemampuan regulasi emosi yang rendah cenderung mengekspresikan frustrasi melalui perilaku agresif, penolakan, atau tindakan disruptif. Dengan demikian, perilaku bermasalah yang muncul di lingkungan sekolah sering kali berkaitan dengan kondisi emosional yang dialami siswa. Oleh karena itu, penanganannya tidak cukup dilakukan melalui pendekatan disiplin semata, tetapi juga memerlukan komunikasi yang mampu memahami kebutuhan emosional siswa.

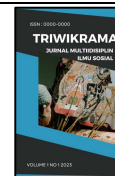
Salah satu pendekatan yang dinilai mampu menjawab kebutuhan tersebut adalah komunikasi empatik. Menurut DeVito (2015), empati merupakan kemampuan memahami pengalaman dan perasaan orang lain seolah-olah berada pada posisi mereka tanpa kehilangan identitas diri. Dalam komunikasi interpersonal, empati diwujudkan melalui kemampuan mendengarkan secara aktif (*active listening*), memahami pesan emosional yang disampaikan lawan bicara, memberikan respons yang suportif, serta menghindari sikap menghakimi. Dalam konteks pendidikan, komunikasi empatik memungkinkan guru membangun hubungan yang lebih dekat dengan siswa sehingga mereka merasa diterima, dihargai, dan lebih terbuka dalam mengungkapkan perasaan maupun kesulitan yang dihadapi (Akbar dkk., 2025).

Meskipun demikian, implementasi komunikasi empatik dalam praktik pembelajaran bukanlah hal yang sederhana. Guru harus mampu mengendalikan emosi pribadi, memahami kondisi emosional siswa, memilih cara berkomunikasi yang sesuai, sekaligus tetap menjaga keberlangsungan proses pembelajaran. Selain itu, keterbatasan waktu, beban administrasi, jumlah siswa yang banyak dalam satu kelas, serta beragamnya karakteristik siswa menjadi tantangan yang memengaruhi implementasi komunikasi empatik di sekolah (Salakay & Nahuway, 2022; Fajrin & Rustini, 2022).

Fenomena tersebut juga ditemukan di SD Negeri Pasirwangi. Berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan pada Februari 2026 terhadap beberapa guru, diketahui bahwa di setiap kelas terdapat sekitar tiga hingga lima siswa yang secara konsisten menunjukkan perilaku bermasalah, seperti mengganggu proses pembelajaran, menolak instruksi guru, maupun mengalami ledakan emosi (*tantrum*) yang menyebabkan kegiatan belajar harus dihentikan selama sekitar 10-15 menit. Hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa konflik antarsiswa terjadi sekitar dua hingga tiga kali dalam satu minggu. Selain itu, beberapa siswa diketahui berasal dari keluarga yang kurang harmonis atau memperoleh pengawasan orang tua yang terbatas sehingga memengaruhi kestabilan emosinya.

Menghadapi kondisi tersebut, guru di SD Negeri Pasirwangi mengimplementasikan komunikasi empatik melalui berbagai strategi. Guru mendekati siswa secara personal, mendengarkan keluhan mereka, memvalidasi perasaan yang disampaikan, memberikan kesempatan kepada siswa untuk menenangkan diri sebelum berdialog, serta melibatkan pendekatan restoratif dalam penyelesaian konflik antarsiswa. Salah satu bentuk implementasi komunikasi empatik yang diterapkan adalah program *Restorative Circle* (Lingkaran Pemulihan). Program ini diterapkan sebagai bentuk komunikasi empatik dalam menyelesaikan konflik antar siswa. Dalam *Restorative Circle*, guru memfasilitasi pertemuan antara siswa yang terlibat konflik untuk saling mendengarkan, mengungkapkan perasaan, dan mencari solusi bersama secara terbuka tanpa rasa takut akan penghakiman. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip komunikasi empatik karena menekankan pada pemahaman perspektif, mendengarkan aktif, dan respons suportif (Yin, 2018).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi guru, strategi pengelolaan kelas, maupun komunikasi empatik dalam pembelajaran. Penelitian oleh Salakay & Nahuway (2022) mengkaji efektivitas komunikasi interpersonal dalam bimbingan konseling guru dan murid di SMP Negeri 9 Ambon. Penelitian oleh Fajrin & Rustini (2022) meneliti pendekatan komunikasi interpersonal guru dalam meningkatkan interaksi sosial anak autisme di sekolah dasar inklusif.



Penelitian oleh Siswantara, Widana, & Zaenab (2024) mengkaji strategi komunikasi interpersonal guru dalam membentuk etika siswa Hindu. Penelitian Ritonga (2016) meneliti teknik komunikasi interpersonal guru BP dalam menangani siswa bermasalah. Penelitian Akbar dkk. (2025) mengkaji komunikasi empatik guru dalam membimbing siswa bermasalah. Namun, sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada strategi komunikasi atau pengaruh komunikasi terhadap hasil belajar dan perubahan perilaku siswa. Penelitian yang secara khusus mengeksplorasi proses implementasi komunikasi empatik guru ketika menghadapi siswa bermasalah, terutama pada konteks sekolah dasar dengan menggunakan pendekatan studi kasus, masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus menurut Yin (2018) untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi komunikasi empatik guru dalam menghadapi siswa bermasalah di SD Negeri Pasirwangi. Penelitian ini diharapkan mampu mengungkap bagaimana guru mengimplementasikan komunikasi empatik, bagaimana komunikasi empatik diwujudkan dalam interaksi dengan siswa bermasalah, serta bagaimana guru menghadapi berbagai tantangan dalam mengimplementasikan komunikasi empatik di lingkungan sekolah dasar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

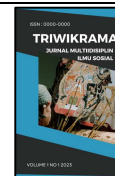
Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi antara dua individu atau lebih yang memungkinkan adanya umpan balik secara langsung dalam suatu interaksi. Dalam kajian ilmu komunikasi, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam membangun hubungan sosial, termasuk dalam konteks hubungan antara guru dan siswa. Proses komunikasi ini tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga pada pembentukan makna bersama serta kualitas hubungan yang terjalin antara individu (DeVito, 2015).

Menurut DeVito (2015), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki beberapa karakteristik utama yang terdiri atas lima aspek, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada dimensi empati karena dianggap paling relevan dengan konteks siswa bermasalah.

Empati dalam Komunikasi Interpersonal

Empati didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain serta memahami situasi dari sudut pandang mereka. Kemampuan ini tidak hanya sekadar memahami secara intelektual, tetapi juga melibatkan keterlibatan emosional untuk melihat dunia melalui "kacamata" lawan bicara tanpa kehilangan identitas diri sendiri (DeVito, 2015). DeVito menguraikan bahwa empati dalam komunikasi interpersonal terdiri atas lima unsur:

1. Memahami perspektif orang lain (*perspective taking*) - kemampuan melihat situasi dari sudut pandang siswa, bukan dari sudut pandang diri sendiri.
2. Menangkap pesan emosional (*emotional understanding*) - kemampuan mengenali dan memahami perasaan siswa yang mungkin tidak diungkapkan secara eksplisit.
3. Mendengarkan secara aktif (*active listening*) - memberikan perhatian penuh ketika siswa berbicara, tidak menyela, serta berusaha memahami pesan verbal dan non-verbal yang disampaikan.
4. Merespons secara suportif (*supportive responding*) - memberikan respons yang menunjukkan pemahaman terhadap perasaan siswa, tanpa mengkritik atau meremehkan.
5. Menghindari sikap menghakimi (*non-judgmental attitude*) - menerima perasaan dan pengalaman siswa tanpa mengevaluasi apakah perasaan tersebut "benar" atau "salah", serta menghindari pemberian label negatif.



Komunikasi Empatik Guru dalam Konteks Pendidikan

Dalam konteks pendidikan, dimensi empati dalam komunikasi interpersonal sangat penting dalam membangun hubungan antara guru dan siswa bermasalah. Komunikasi interpersonal yang dilandasi empati memungkinkan guru untuk memahami kondisi siswa secara lebih menyeluruh, sehingga interaksi yang terjadi tidak hanya bersifat instruksional, tetapi juga relasional dan humanis (Akbar dkk., 2025; Fajrin & Rustini, 2022).

Penelitian Akbar dkk. (2025) menunjukkan bahwa komunikasi empatik yang diwujudkan melalui mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang tidak menghakimi, dan pemberian respons suportif mampu meningkatkan keterbukaan, kepercayaan, serta perubahan perilaku siswa. Penelitian Salakay & Nahuway (2022) menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal ditentukan oleh lima aspek utama, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian Fajrin & Rustini (2022) menemukan bahwa komunikasi interpersonal guru yang dilandasi empati, kesabaran, kasih sayang, dan pemahaman mampu meningkatkan rasa percaya diri serta keinginan siswa untuk berinteraksi sosial.

Restorative Circle sebagai Strategi Komunikasi Empatik

Restorative Circle (Lingkaran Pemulihan) merupakan pendekatan komunikasi yang berlandaskan pada prinsip keadilan restoratif. Dalam konteks pendidikan, program ini digunakan untuk menyelesaikan konflik antar siswa dengan cara mempertemukan pihak-pihak yang terlibat dalam suasana yang aman dan terbuka. Guru berperan sebagai fasilitator yang memandu diskusi agar setiap siswa dapat menyampaikan perasaannya, mendengarkan pengalaman orang lain, dan bersama-sama mencari solusi yang memulihkan hubungan (Yin, 2018).

Pendekatan ini sejalan dengan komunikasi empatik karena: (1) memberikan ruang bagi siswa untuk mengungkapkan perasaan tanpa takut dihakimi (*non-judgmental attitude*); (2) mendorong siswa untuk mendengarkan secara aktif pengalaman dan perasaan temannya (*active listening*); (3) membantu siswa memahami perspektif orang lain (*perspective taking*); dan (4) menciptakan respons suportif dari guru dan teman sebaya (*supportive responding*).

3. METODE

Paradigma Penelitian

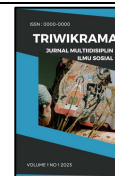
Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis. Paradigma ini berangkat dari asumsi bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibangun melalui proses interaksi dan interpretasi individu terhadap pengalaman yang dialami (Creswell & Poth, 2017). Dalam penelitian ini, pengalaman komunikasi interpersonal guru dalam menghadapi siswa bermasalah dipandang sebagai realitas sosial yang dikonstruksi melalui interaksi sehari-hari antara guru dan siswa di lingkungan sekolah dasar.

Metode dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell & Poth (2017), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggalian secara mendalam, holistik, dan kontekstual mengenai pengalaman guru dalam menerapkan komunikasi empatik saat menghadapi siswa bermasalah di SD Negeri Pasirwangi (Yin, 2018).

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah guru Sekolah Dasar di SDN Pasirwangi yang memiliki pengalaman dalam menghadapi siswa bermasalah melalui komunikasi interpersonal yang mengandung unsur empati. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive* dengan kriteria: (1) guru yang aktif



mengajar di SDN Pasirwangi dan pernah menerapkan program *restorative circle*; (2) memiliki pengalaman menghadapi siswa dengan perilaku bermasalah di dalam kelas 5 dan 6; (3) memiliki pengalaman mengajar 3 sampai 5 tahun; (4) pernah menerapkan komunikasi interpersonal yang mengandung unsur empati dalam interaksi dengan siswa bermasalah.

Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian menetapkan informan sebanyak 4 orang guru, 1 orang kepala sekolah, dan 3 orang siswa sebagai informan pendukung. Objek penelitian adalah pengalaman komunikasi interpersonal guru yang mengandung unsur empati dalam menghadapi siswa bermasalah di SDN Pasirwangi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada guru, kepala sekolah, dan siswa
2. Observasi terhadap interaksi antara guru dan siswa di dalam dan luar kelas
3. Studi dokumentasi berupa catatan guru, tata tertib sekolah, dan dokumentasi pelaksanaan program

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis data kualitatif dari Miles, Huberman, & Saldaña (2014) yang meliputi: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Teknik Validitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking* (Moleong, 2017).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

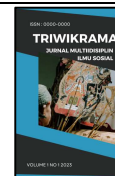
Proses Implementasi Komunikasi Empatik oleh Guru

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru di SD Negeri Pasirwangi, diketahui bahwa implementasi komunikasi empatik oleh guru dalam menghadapi siswa bermasalah berlangsung melalui serangkaian strategi yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik dan kondisi siswa yang dihadapi. Guru tidak hanya memandang perilaku siswa sebagai bentuk pelanggaran, tetapi mengimplementasikan pendekatan komunikasi yang berusaha memahami latar belakang yang melatarbelakangi munculnya perilaku tersebut.

Proses implementasi komunikasi empatik diawali dengan strategi memahami kondisi siswa sebelum menentukan tindakan yang akan dilakukan. Seperti yang disampaikan oleh Informan 2 (Cici Elvariani, S.Pd.):

"Ada satu siswa laki-laki yang sering membuat gaduh di kelas. Awalnya saya merasa dia memang suka mencari perhatian. Hampir setiap hari ada saja yang dilakukan, mulai dari mengganggu teman sampai tidak mengerjakan tugas. Waktu itu saya tidak langsung memarahinya. Setelah pelajaran selesai saya minta dia tetap di kelas. Saya ajak ngobrol santai sambil menanyakan bagaimana keadaan di rumah dan apakah ada sesuatu yang membuatnya tidak nyaman di sekolah." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Strategi implementasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan guru menjadi proses untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi siswa. Guru tidak langsung menyimpulkan perilaku siswa berdasarkan apa yang tampak di kelas, melainkan berusaha membuka ruang komunikasi agar siswa dapat menyampaikan kondisi yang dialaminya.



Strategi implementasi serupa juga disampaikan oleh Informan 3 (Tivani Amalia, S.Pd., Gr.):

"Ada seorang siswi yang cukup pendiam, tetapi kalau merasa tersinggung dia tiba-tiba menangis dan menolak mengikuti pelajaran. Awalnya saya mengira dia hanya sensitif, tetapi ternyata setelah saya kenal lebih dekat ada masalah yang sedang dihadapinya di rumah. Saya tidak langsung bertanya saat itu juga. Saya mengamati dulu beberapa hari untuk memastikan apakah perilaku itu memang sering terjadi atau hanya sesekali. Setelah saya yakin, baru saya mengajak dia berbicara secara pribadi." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa guru membutuhkan proses untuk memahami kondisi siswa. Komunikasi empatik dalam pengalaman guru tidak selalu dilakukan melalui percakapan secara langsung pada saat masalah terjadi, tetapi juga melalui pengamatan terhadap perubahan perilaku siswa. Informan 4 (Anantari Syabania, S.Pd.) mengimplementasikan strategi yang berbeda:

"Saya menghentikan perilaku yang mengganggu dulu supaya kondisi kelas tetap kondusif. Setelah itu saya baru mengajak siswa tersebut berbicara. Jadi saya tidak langsung menghukum tanpa mengetahui penyebabnya. Pernah. Ada siswa yang sering membantah ketika saya menegurnya. Saya sempat mengira dia memang tidak sopan. Setelah beberapa kali berbicara, saya tahu ternyata dia tinggal bersama neneknya karena kedua orang tuanya bekerja di luar kota. Dia mengaku sering merasa kesal dan tidak punya tempat bercerita. Dari situ saya mulai melihat masalahnya dari sudut yang berbeda." (Wawancara, 14 Juli 2026)

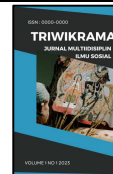
Berdasarkan pengalaman tersebut, informan mulai menyesuaikan strategi implementasi komunikasinya terhadap siswa. Informan tetap mempertahankan aturan yang berlaku, tetapi memberikan ruang komunikasi yang lebih luas kepada siswa. Informan 5 (Nendi Andrian, S.Pd., Gr.) menceritakan strategi implementasi ketika menghadapi siswa yang sering tidak mengerjakan tugas:

"Ada seorang siswa yang sering tidak mengerjakan tugas. Awalnya saya mengira dia memang malas belajar. Tetapi setelah saya ajak berbicara beberapa kali, saya mengetahui bahwa sepulang sekolah dia membantu orang tuanya berjualan sampai malam sehingga sering kelelahan ketika belajar di rumah. Saya mencoba mencari solusi yang tidak memberatkan anak. Saya memberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas di sekolah saat ada waktu luang dan sesekali saya mendampingi. Saya juga berdiskusi dengan orang tuanya agar anak tetap mempunyai waktu untuk belajar." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Proses implementasi komunikasi empatik yang dilakukan para guru menunjukkan bahwa strategi tersebut berkembang melalui interaksi yang bertahap. Guru tidak selalu memperoleh keterbukaan siswa sejak komunikasi pertama dilakukan. Dalam beberapa situasi, guru harus memberikan waktu kepada siswa untuk merasa nyaman dan siap menyampaikan permasalahannya.

Sikap Komunikasi Interpersonal dalam Proses Implementasi Komunikasi Empatik

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa sikap komunikasi interpersonal yang ditunjukkan guru dalam proses implementasi komunikasi empatik diwujudkan melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam menghadapi siswa bermasalah.



a. Keterbukaan

Sikap keterbukaan guru ditunjukkan melalui kesediaan guru untuk membuka ruang komunikasi dan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menyampaikan perasaan maupun permasalahan yang dihadapinya. Seperti disampaikan oleh Informan 1 (Cici Elvariani, S.Pd.):

"Tidak selalu. Ada anak yang mudah terbuka, tetapi ada juga yang membutuhkan waktu. Saya tidak pernah memaksa. Saya hanya berusaha menunjukkan bahwa saya siap mendengarkan kapan pun mereka ingin bercerita." (Wawancara, 13 Juli 2026)

b. Empati

Sikap empati guru terlihat dari usaha memahami kondisi siswa sebelum memberikan tindakan atau penilaian. Informan 3 (Tivani Amalia, S.Pd., Gr.) menjelaskan:

"Saya mendengarkan penjelasan dari siswa terlebih dahulu, kemudian mencocokkannya dengan hasil pengamatan saya di kelas. Kalau masih kurang jelas, saya berdiskusi dengan guru lain atau menghubungi orang tuanya." (Wawancara, 13 Juli 2026)

c. Sikap Mendukung

Sikap mendukung ditunjukkan melalui pemberian motivasi, kesempatan untuk memperbaiki kesalahan, serta penghargaan terhadap perubahan yang dilakukan siswa. Informan 4 (Anantari Syabania, S.Pd.) menjelaskan:

"Saya biasanya mengatakan bahwa setiap anak bisa berubah kalau mau berusaha. Saya juga memberi kesempatan kepada mereka untuk memperbaiki kesalahannya. Kalau memang ada perubahan, saya sampaikan bahwa saya bangga dengan usahanya." (Wawancara, 14 Juli 2026)

d. Sikap Positif

Sikap positif guru tampak dari cara guru memberikan respons yang tetap membangun ketika menghadapi siswa bermasalah. Informan 5 (Nendi Andrian, S.Pd., Gr.) menjelaskan:

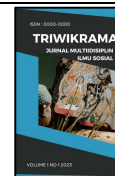
"Ketika anak mulai menunjukkan perubahan, saya mengucapkan terima kasih atau memberikan pujian di depan kelas. Menurut saya penghargaan kecil bisa membuat anak lebih percaya diri." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Dari sudut pandang siswa, cara guru berbicara juga memengaruhi kenyamanan siswa dalam berkomunikasi. Informan 7 (Siswa Kelas 6A - HF) menyampaikan:

"Kalau gurunya ngomong baik-baik. Saya lebih enak dengerinnya. Kalau dibentak malah pengen diem aja." (Wawancara, 14 Juli 2026)

e. Kesetaraan

Sikap kesetaraan ditunjukkan melalui penghargaan guru terhadap siswa sebagai individu yang memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan menjelaskan kondisi yang dialaminya. Informan 5 (Nendi Andrian, S.Pd., Gr.) menyampaikan:



"Kalau saya merasa salah memahami keadaan atau berbicara terlalu keras, saya tidak segan meminta maaf. Menurut saya guru juga harus memberi contoh bahwa mengakui kesalahan bukanlah sesuatu yang memalukan." (Wawancara, 13 Juli 2026)

4.1.3 Hambatan dan Upaya dalam Implementasi Komunikasi Empatik

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa implementasi komunikasi empatik dalam menghadapi siswa bermasalah tidak terlepas dari berbagai hambatan. Hambatan yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan waktu, banyaknya siswa dengan kebutuhan dan karakteristik yang berbeda, serta proses perubahan perilaku siswa yang tidak selalu berlangsung secara cepat.

Informan 3 (Tivani Amalia, S.Pd., Gr.) menjelaskan:

"Hambatan utamanya waktu. Dalam satu kelas ada banyak siswa dengan kebutuhan yang berbeda. Kadang saya ingin berbicara lebih lama dengan satu anak, tetapi harus tetap mengajar siswa yang lain." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Informan 4 (Anantari Syabania, S.Pd.) menjelaskan:

"Tantangannya justru menjaga konsistensi. Sebagai guru kita harus tetap tegas kepada semua siswa, tetapi di sisi lain juga harus memahami kondisi masing-masing anak. Kadang itu tidak mudah karena setiap anak berbeda." (Wawancara, 14 Juli 2026)

Untuk mengatasi hambatan tersebut, guru melakukan berbagai upaya. Informan 2 (Cici Elvariani, S.Pd.) menjelaskan:

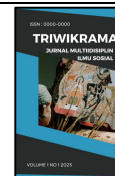
"Saya mencoba memanfaatkan waktu di luar jam pelajaran, misalnya saat istirahat atau setelah pulang sekolah. Saya juga berdiskusi dengan guru lain dan berkomunikasi dengan orang tua supaya pembinaan anak bisa dilakukan bersama-sama." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Salah satu upaya paling signifikan adalah penerapan program *Restorative Circle* (Lingkaran Pemulihan). Informan 4 (Anantari Syabania, S.Pd.) menjelaskan:

"Kalau konfliknya sudah melibatkan banyak siswa atau sudah cukup serius, saya biasanya mengadakan lingkaran kecil. Semua yang terlibat duduk melingkar, saya jadi fasilitator. Setiap anak diberi kesempatan bicara bergiliran tanpa disela. Tujuannya bukan mencari siapa yang salah, tapi bagaimana mereka bisa saling memahami dan memperbaiki hubungan." (Wawancara, 14 Juli 2026)

Informan 3 (Tivani Amalia, S.Pd., Gr.) menambahkan:

"Restorative Circle membantu saya mengatasi keterbatasan waktu. Dengan satu pertemuan melingkar, saya bisa mendengarkan semua pihak sekaligus. Anak-anak juga belajar mendengarkan temannya. Saya tidak perlu memanggil satu per satu, yang memakan waktu lebih lama." (Wawancara, 13 Juli 2026)



PEMBAHASAN

Proses Implementasi Komunikasi Empatik oleh Guru

Proses implementasi komunikasi empatik oleh guru dalam menghadapi siswa bermasalah menunjukkan bahwa pemahaman terhadap siswa terbentuk melalui serangkaian strategi yang diterapkan secara bertahap. Guru tidak memandang perilaku siswa sebagai suatu kondisi yang dapat langsung disimpulkan berdasarkan apa yang tampak di dalam kelas. Guru mengimplementasikan pendekatan yang berusaha memahami latar belakang dan kondisi yang menyertai perilaku siswa melalui pengamatan, pendekatan personal, serta komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa implementasi komunikasi empatik guru tidak hanya berkaitan dengan cara menyampaikan pesan, tetapi juga dengan proses membangun pemahaman terhadap siswa sebagai individu. Hal ini sejalan dengan konsep permasalahan siswa dalam landasan konseptual penelitian yang memandang perilaku siswa sebagai bagian dari proses komunikasi interpersonal. Perilaku siswa dapat menjadi pesan yang disampaikan secara verbal maupun nonverbal, sehingga guru perlu memahami makna di balik perilaku tersebut sebelum menentukan tindakan (DeVito, 2015).

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa pendekatan personal menjadi bagian penting dalam strategi implementasi guru membangun komunikasi dengan siswa bermasalah. Guru cenderung memilih waktu dan situasi yang lebih tenang untuk memulai komunikasi. Cara tersebut dilakukan karena guru memahami bahwa komunikasi yang dilakukan di hadapan teman-teman siswa berpotensi menimbulkan rasa malu atau penolakan. Hal ini sejalan dengan temuan Salakay & Nahuway (2022) yang menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal ditentukan oleh keterbukaan dan empati.

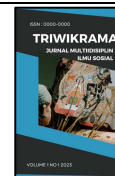
Proses implementasi selanjutnya memperlihatkan bahwa keterbukaan siswa tidak selalu muncul secara langsung. Beberapa siswa membutuhkan waktu sebelum mampu menyampaikan permasalahan yang dialaminya. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi komunikasi empatik tidak dapat dipahami sebagai tindakan yang menghasilkan keterbukaan siswa secara instan. Guru perlu membangun komunikasi secara konsisten dan memberikan kesempatan kepada siswa sampai siswa merasa siap untuk berbicara. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akbar dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa komunikasi empatik yang diwujudkan melalui mendengarkan aktif dan respons suportif mampu meningkatkan keterbukaan siswa.

4.2.2 Sikap Komunikasi Interpersonal sebagai Penunjang Implementasi

Sikap komunikasi interpersonal guru dalam mengimplementasikan komunikasi empatik menunjukkan bahwa hubungan antara guru dan siswa bermasalah tidak hanya dibangun melalui penyampaian pesan, tetapi juga melalui sikap yang ditunjukkan guru selama proses interaksi. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa guru berusaha menciptakan komunikasi yang memungkinkan siswa merasa didengar, dipahami, dan tetap dihargai ketika menghadapi permasalahan.

Dalam teori komunikasi interpersonal DeVito (2015), sikap komunikasi interpersonal dapat dilihat melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima aspek tersebut menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana komunikasi interpersonal dibangun dalam hubungan guru dan siswa. Dalam penelitian ini, implementasi komunikasi empatik guru menunjukkan bahwa kelima sikap tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan dalam proses guru menghadapi siswa bermasalah.

Sikap empati menjadi unsur yang paling menonjol dalam implementasi komunikasi guru dengan siswa bermasalah. Guru berusaha memahami kondisi siswa sebelum memberikan penilaian atau menentukan tindakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa guru tidak hanya



memperhatikan perilaku yang tampak, tetapi juga berusaha memahami kondisi emosional dan latar belakang siswa. Hal ini memperlihatkan bahwa empati dalam komunikasi guru diwujudkan melalui upaya memahami siswa secara lebih menyeluruh. Temuan tersebut sesuai dengan konsep empati DeVito (2015) yang menempatkan empati sebagai kemampuan memahami pengalaman dan perasaan orang lain dari sudut pandang mereka.

Sikap mendukung dalam proses implementasi ditunjukkan melalui pemberian motivasi, kesempatan untuk memperbaiki kesalahan, serta pendampingan terhadap siswa. Guru tidak memosisikan siswa sebagai pihak yang harus terus menerima hukuman, tetapi memberikan kesempatan kepada siswa untuk melakukan perubahan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fajrin & Rustini (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal guru yang dilandasi empati, kesabaran, dan kasih sayang mampu meningkatkan rasa percaya diri siswa.

4.2.3 Hambatan dan Upaya dalam Implementasi Komunikasi Empatik

Implementasi komunikasi empatik dalam menghadapi siswa bermasalah tidak berlangsung dalam kondisi yang sepenuhnya ideal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi empatik guru dipengaruhi oleh kondisi nyata di lingkungan sekolah, terutama keterbatasan waktu, jumlah siswa, beban administrasi, serta perbedaan karakter dan kebutuhan siswa.

Hambatan yang paling menonjol adalah keterbatasan waktu guru dalam memberikan pendampingan secara personal kepada siswa. Guru harus membagi perhatian kepada seluruh siswa dalam kelas, sementara implementasi komunikasi empatik membutuhkan proses mendengarkan dan memahami siswa secara lebih mendalam. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ritonga (2016) yang mengidentifikasi keterbatasan waktu sebagai salah satu hambatan dalam komunikasi interpersonal guru.

Dalam menghadapi berbagai hambatan tersebut, salah satu upaya paling signifikan yang dilakukan guru adalah penerapan program *Restorative Circle* (Lingkaran Pemulihan). Program ini menjadi strategi utama untuk mengatasi hambatan keterbatasan waktu dan perbedaan karakter siswa. Melalui *Restorative Circle*, guru dapat menangani konflik yang melibatkan banyak siswa dalam satu pertemuan, sehingga lebih efisien dibandingkan memanggil siswa satu per satu.

Restorative Circle juga menjadi solusi bagi hambatan perbedaan karakter siswa. Dalam lingkaran pemulihan, setiap siswa diberi kesempatan yang sama untuk berbicara dan didengarkan. Siswa yang pendiam dan sulit terbuka mendapatkan ruang aman untuk menyampaikan perasaannya, sementara siswa yang dominan belajar untuk mendengarkan. Hal ini sejalan dengan prinsip kesetaraan dalam komunikasi interpersonal DeVito (2015). Dengan demikian, *Restorative Circle* bukan hanya menjadi alat penyelesaian konflik, tetapi juga merupakan implementasi konkret dari komunikasi empatik dalam skala kelompok yang mampu mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi guru dalam penerapan komunikasi empatik di sekolah dasar.

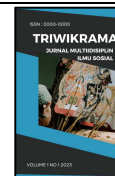
SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi komunikasi empatik guru dalam menghadapi siswa bermasalah di SD Negeri Pasirwangi, serta mengacu pada lima aspek empatik Joseph A. DeVito (2015), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi Komunikasi Empatik oleh Guru

Proses implementasi komunikasi empatik oleh guru di SD Negeri Pasirwangi dilakukan melalui serangkaian strategi yang diterapkan secara bertahap. Guru tidak hanya melihat perilaku siswa berdasarkan apa yang tampak, tetapi mengimplementasikan pendekatan yang berusaha memahami kondisi dan latar belakang yang memengaruhi perilaku siswa melalui pengamatan,



pendekatan personal, dan komunikasi secara berkelanjutan. Strategi-strategi yang diimplementasikan meliputi observasi pendahuluan, penciptaan kondisi aman untuk berkomunikasi, mendengarkan tanpa menghakimi, pencarian solusi kolaboratif, serta tindak lanjut dan evaluasi.

2. Implementasi Lima Aspek Empatik DeVito oleh Guru

Berdasarkan analisis terhadap temuan penelitian, implementasi komunikasi empatik oleh guru di SD Negeri Pasirwangi telah mencerminkan kelima aspek empatik yang dikemukakan oleh DeVito (2015):

- a. **Memahami Perspektif Orang Lain (*Perspective Taking*):** Guru mengimplementasikan kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang siswa, bukan dari sudut pandang diri sendiri. Guru melakukan pengamatan terlebih dahulu, mengajak siswa berbicara secara personal, dan berusaha mencari tahu penyebab di balik perilaku siswa sebelum memberikan tindakan.
- b. **Menangkap Pesan Emosional (*Emotional Understanding*):** Guru mengimplementasikan kemampuan untuk mengenali dan memahami perasaan siswa yang mungkin tidak diungkapkan secara eksplisit melalui kepekaan terhadap isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, nada suara, serta perubahan perilaku.
- c. **Mendengarkan Secara Aktif (*Active Listening*):** Guru mengimplementasikan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh ketika siswa berbicara, tanpa menyela, dan berusaha memahami pesan verbal dan non-verbal yang disampaikan siswa. Guru menunjukkan kontak mata, anggukan, dan respons verbal yang sesuai.
- d. **Merespons Secara Suportif (*Supportive Responding*):** Guru mengimplementasikan kemampuan untuk memberikan respons yang menunjukkan pemahaman dan penerimaan terhadap perasaan siswa. Guru memberikan semangat, membantu siswa mencari solusi bersama, dan memberikan penghargaan terhadap perubahan kecil siswa.
- e. **Menghindari Sikap Menghakimi (*Non-Judgmental Attitude*):** Guru mengimplementasikan kemampuan untuk menerima perasaan dan pengalaman siswa tanpa mengevaluasi "benar" atau "salah", serta menghindari pemberian label negatif. Guru membedakan antara kesalahan perilaku dengan identitas siswa.

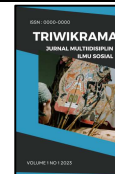
3. Hambatan dan Upaya Implementasi Komunikasi Empatik

Dalam mengimplementasikan komunikasi empatik, guru menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi kelima aspek empatik DeVito, terutama keterbatasan waktu, banyaknya siswa, perbedaan karakter dan kebutuhan siswa, serta proses perubahan perilaku siswa yang tidak selalu berlangsung dengan cepat. Untuk mengatasi hambatan tersebut, guru menerapkan program *Restorative Circle* (Lingkaran Pemulihan) sebagai strategi implementasi komunikasi empatik dalam skala kelompok yang terbukti efektif mengatasi hambatan keterbatasan waktu, perbedaan karakter, dan mempercepat perubahan perilaku siswa.

Saran

1. Bagi Guru

Guru diharapkan dapat terus mengoptimalkan implementasi komunikasi empatik dalam menghadapi siswa bermasalah, khususnya dalam mengaktualisasikan kelima aspek empatik DeVito secara konsisten: (1) memahami perspektif orang lain dengan tidak langsung menghakimi perilaku siswa; (2) menangkap pesan emosional dengan lebih peka terhadap isyarat nonverbal siswa; (3) mendengarkan secara aktif dengan memberikan perhatian penuh dan tidak menyela; (4) merespons secara suportif dengan memberikan semangat dan penghargaan terhadap perubahan kecil; (5) menghindari sikap menghakimi dengan membedakan antara kesalahan perilaku dengan identitas siswa. Guru juga disarankan untuk menerapkan *Restorative Circle* secara rutin,



mengembangkan keterampilan fasilitasi, dan mendokumentasikan pelaksanaan program untuk bahan evaluasi.

2. Bagi Sekolah

Sekolah diharapkan dapat menjadikan *Restorative Circle* sebagai program unggulan dalam penanganan konflik dan pembinaan karakter siswa, menyediakan waktu dan ruang khusus bagi guru untuk melakukan pendampingan individual, mengembangkan program pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal bagi guru, memperkuat kerja sama dengan orang tua siswa, dan melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi komunikasi empatik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian komparatif di berbagai sekolah dengan karakteristik berbeda, mengkaji efektivitas komunikasi empatik terhadap perubahan perilaku siswa dalam jangka panjang dengan metode kuantitatif atau *mixed methods*, melibatkan lebih banyak informan dari berbagai latar belakang, mengembangkan instrumen pengukuran implementasi komunikasi empatik, dan meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi setiap aspek empatik DeVito secara spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., Nisa, H., Rahayu, A., & Rambe, M. S. (2025). Komunikasi Empatik Guru dalam Membimbing Siswa Bermasalah. *Jurnal Mudabbir*, *5*(2).
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2015). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education.
- Fajrin, M., & Rustini, T. (2022). Pendekatan Komunikasi Interpersonal Guru dalam Meningkatkan Interaksi Sosial Anak Autisme di Sekolah Dasar Inklusif. *Jurnal Kiprah Pendidikan*, *1*(3).
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ritonga, B. J. A. (2016). *Teknik Komunikasi Interpersonal Guru BP dalam Menangani Siswa Bermasalah* [Skripsi, Universitas Medan Area].
- Salakay, S., & Nahuway, Y. (2022). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Bimbingan Konseling Guru dan Murid di SMP Negeri 9 Ambon. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *1*(1).
- Siswantara, I. B. A., Widana, I. N. M., & Zaenab, S. (2024). Strategi Komunikasi Interpersonal Guru dalam Membentuk Etika Siswa Hindu di Sekolah Dasar Negeri 11 Cakranegara. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, *1*(3).
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.