

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia tercipta sebagai makhluk sosial sehingga dalam kehidupannya selalu berinteraksi dengan sesamanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Interaksi yang dilakukan oleh manusia membutuhkan komunikasi sebagai sarana untuk menyampaikan ataupun menerima pesan. Interaksi komunikasi terjalin dalam beragam situasi kehidupan manusia, meliputi komunikasi yang sifatnya interpersonal, kelompok, lingkungan organisasi, serta komunikasi yang bersifat massa.

Komunikasi tentu sangat diperlukan dalam lingkungan pendidikan. Salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam mengoptimalkan kualitas kehidupan manusia. Menurut Suryanto (2015) komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai komunikasi yang dilakukan oleh dua individu ataupun lebih, baik itu melalui kata-kata atau tindakan yang tidak bersuara. Lebih lanjut, Berelson (2017) menggambarkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan tahapan penyampaian informasi, ide, perasaan, serta potensi individu melalui simbol-simbol, frasa, ataupun visual dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan langkah dalam mengungkapkan ide

ataupun proses penyampaian informasi dari individu satu ke individu lain yang mana dalam prosesnya membutuhkan timbal balik satu sama lain.

Menurut Parnawi (2020) komunikasi interpersonal memiliki banyak fungsi dalam kehidupan. Fungsi komunikasi interpersonal yang pertama, yakni bisa mendukung kemajuan sosial dan intelektualnya. Kedua, identitas atau karakter individu manusia terbentuk melalui interaksi serta melalui proses komunikasi dengan sesama. Ketiga, untuk memahami lingkungan sekitar dan mengevaluasi kebenaran pemahaman serta kesan, manusia perlu membandingkannya dengan sudut pandang serta pemahaman yang dimiliki oleh individu lain tentang realitas yang sama. Keempat, yaitu fungsi sosial dimana proses komunikasi terjadi dalam konteks sosial antar manusia di dalamnya yang saling berinteraksi. Kelima, yaitu fungsi pengambilan keputusan, fungsi ini menegaskan bahwa manusia berkomunikasi sebagai cara untuk pengambilan keputusan serta mempengaruhi orang lain. Terakhir, keadaan psikologis manusia sebagian besar juga dipengaruhi dengan kualitas komunikasi ataupun korelasi dengan individu lain, terutama dengan mereka yang memiliki peran penting dalam kehidupan seseorang.

Menurut fungsi-fungsi komunikasi interpersonal yang sudah dipaparkan, maka dapat diartikan hendaknya komunikasi interpersonal dikembangkan dalam diri individu sejak dini. Keterampilan siswa dalam mengembangkan komunikasi interpersonal, terutama di lingkup pendidikan sangatlah penting, sebab melalui komunikasi yang baik ini, siswa mampu memperkuat hubungan dengan rekan sebaya dan guru, serta berkontribusi dalam pembentukan

jaringan sosial yang positif dan memberikan dukungan. Komunikasi interpersonal yang efisien memperbolehkan siswa bekerjasama secara efektif dalam aktivitas kelompok ataupun melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler. Melalui kerja secara berkelompok, siswa dapat berbagi ide, menyampaikan pendapat dan memecahkan masalah secara bersama. Maka, siswa perlu fokus pada pembelajaran dan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal melalui beragam kegiatan kelompok. Pengembangan komunikasi interpersonal siswa dinilai tidak sepenuhnya tercapai hanya dari pemahaman konsep, teori, serta diskusi semata saat tahapan pembelajaran. Akan tetapi, memerlukan latihan dan juga penilaian dalam menangkap informasi yang ada agar dapat mengoptimalkan keterampilan kepribadian siswa.

Kenyataan yang terjadi di lapangan, komunikasi interpersonal pada sebagian siswa belum terbentuk dengan baik. Nursalim (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa banyak siswa yang belum mampu melaksanakan komunikasi secara efektif dengan individu lain baik dengan guru, staf sekolah, maupun sesama teman. Lebih lanjut, penelitian tersebut menyatakan hampir 30% siswa di SMKN 1 Driyorejo, Gresik, memiliki komunikasi interpersonal yang rendah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yudhistira (2023) menyatakan bahwa ada hambatan terkait komunikasi yang bersifat interpersonal yang dialami siswa angkatan XI IPA, yaitu sebesar 51,92% siswa mempunyai komunikasi interpersonal dengan kategori rendah. Siswa cenderung menghadapi kendala dalam berkomunikasi interpersonal terutama dalam bentuk hambatan semantik, yang ditandai dengan kurangnya

keyakinan pada diri dan kesulitan dalam berkomunikasi secara langsung dengan individu lain. Faktor yang secara signifikan berperan dalam hambatan semantik meliputi: (1) kesulitan memahami petunjuk yang diberikan, dan (2) kurangnya kepercayaan diri dalam menyampaikan pendapat serta kesulitan dalam berkomunikasi dengan lancar. Sejalan dengan pandangan Cangara (2018) bahwasanya hambatan semantik mampu terlihat dari kesulitan individu dalam mengungkapkan kata-kata, menyusun sebuah kalimat, ataupun memahami bahasa tertentu.

Permasalahan mengenai rendahnya komunikasi interpersonal juga terjadi di SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta. Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada guru bimbingan dan konseling di SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat masalah terkait dengan kemampuan komunikasi interpersonal siswa yang masih kurang ataupun rendah. Hal itu dibuktikan dengan sebagian siswa kesulitan dalam memulai dan mempertahankan percakapan, kurangnya keterampilan mendengarkan, kurangnya kemampuan dalam menyampaikan pendapat, kurangnya keterampilan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh guru atau individu lain, kesulitan dalam memulai dan mempertahankan percakapan, dan merasa canggung atau tidak nyaman ketika harus memulai atau mempertahankan percakapan dengan individu lain.

Ketidakmampuan siswa untuk melaksanakan komunikasi interpersonal secara efektif dengan teman sebaya, guru, staf sekolah, keluarga, dan masyarakat di lingkungan sekitar dapat mengganggu perkembangan diri siswa

tersebut. Dampak yang dimunculkan jika siswa memiliki komunikasi interpersonal yang rendah menurut Sulistiyana (2016) antara lain mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan lingkungan, sulit untuk memberikan pendapat ketika berdiskusi, sulit mengakhiri serta mengawali pembicaraan dengan individu yang lain, terjadinya mis komunikasi dan mispersepsi antara guru dan siswa, menjadi tantangan guna memahami serta mengatasi sejumlah permasalahan yang muncul dalam interaksi interpersonalnya, situasi pembelajaran di ruang kelas menjadi kurang efektif, kurang serasi, tidak mendukung, terdapat ketidaknyamanan antara siswa dan guru di lingkungan sekolah, siswa mengalami kesulitan dalam mengungkapkan diri serta pendapatnya selama proses belajar-mengajar sebab merasa terputusnya komunikasi interpersonal yang baik.

Setiap individu perlu peka terhadap lingkungan sekitarnya karena lingkungan fisik maupun sosial berperan penting dalam membentuk perilaku serta interaksi mereka, yang pada gilirannya mempengaruhi suasana lingkup tersebut. Komunikasi interpersonal pada siswa perlu ditingkatkan agar tidak berdampak pada segala aspek kehidupannya. Pada proses komunikasi interpersonal, individu kerap menghadapi tantangan atau rintangan yang kerap dihadapi dalam menjalankan komunikasi interpersonal. Menurut Jalaludin (dalam Paramitha, 2015) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang rendah antara lain yaitu : rasa kepercayaan diri yang rendah, peka terhadap kritik dan sensitif terhadap kritik dari oranglain, memiliki pola

pikir yang pesimis, kesulitan dalam memberikan apresiasi kepada orang lain, dan merasa takut untuk berkomunikasi. Faktor ini dapat dapat berdampak negatif pada hubungan antar individu, serta dapat membatasi kemampuan siswa untuk berkomunikasi dengan efektif.

Salah satu solusi untuk menangani komunikasi interpersonal yang rendah pada siswa bisa dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling. Berdasarkan hasil wawancara dengan guru bimbingan dan konseling di SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta diketahui bahwasanya sampai saat ini, guru bimbingan dan konseling hanya menyediakan layanan klasikal dengan menggunakan teknik ekspositori (ceramah), yang dipandang belum efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa. Hal ini disebabkan pada pada layanan bimbingan klasikal jumlah siswa terlalu banyak sehingga membutuhkan layanan dengan anggota yang lebih sedikit untuk mendukung siswa dalam mengembangkan komunikasi interpersonalnya. Guru bimbingan dan konseling juga belum mencoba teknik lain untuk membantu meningkatkan komunikasi interpersonal siswa, karena masih sangat terbatas dalam menggunakan inovasi teknik dalam layanan bimbingan maupun layanan konseling.

Peran guru bimbingan dan konseling sangat signifikan dalam membantu kemampuan dan keterampilan komunikasi interpersonal yang dimiliki siswa. Salah satu alternatif solusi yang dipandang mampu untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa yaitu dengan memanfaatkan layanan bimbingan kelompok. Topik yang dibahas dalam bimbingan kelompok

meliputi permasalahan yang dialami bersama, bersifat terbuka, baik menyangkut masalah pribadi, sosial, belajar, maupun karir .

Menurut Hartanti (2015) bimbingan kelompok ialah aktivitas yang melibatkan sejumlah individu dalam interaksi berkelompok, di mana mereka berkomunikasi, berbagi pandangan, memberikan masukan, saling berpendapat dan lainnya, sesuai dengan dinamika kelompok. Yusuf (Puluhulawan, 2017) bimbingan kelompok merupakan proses pemberian bantuan kepada siswa dalam konteks kelompok. Pemimpin kelompok menyediakan informasi yang bermanfaat guna membantu siswa merencanakan tindakan yang sesuai, memahami diri sendiri, individu lain beserta lingkungannya, dengan maksud untuk meningkatkan pembentukan perilaku dan sikap yang positif, serta mengembangkan potensi diri secara maksimal. Bimbingan kelompok sebagai satu layanan dalam bimbingan dan konseling sebagai cara agar dapat meningkatkan komunikasi interpersonal.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwasanya bimbingan kelompok mampu meningkatkan komunikasi interpersonal terhadap siswa. Studi yang dijalankan oleh Schmidt dan Shumow (2013) mengungkapkan bahwasanya bimbingan kelompok mampu meningkatkan keterampilan sosial serta mampu meningkatkan komunikasi interpersonal siswa SMP. Hasil penelitian terdahulu menjabarkan bahwasanya bimbingan kelompok dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam meningkatkan komunikasi interpersonal, termasuk kemampuan dalam menyampaikan pendapat dengan jelas serta mendengarkan dengan aktif. Secara umum, studi ini menegaskan

bahwasanya bimbingan kelompok berhasil menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kemampuan sosial dan komunikasi interpersonal siswa. Layanan bimbingan kelompok dirancang tidak hanya untuk memberikan informasi kepada siswa dalam konteks berkelompok, tetapi juga untuk mendorong interaksi siswa agar tetap berpegang teguh pada norma-norma yang berlaku. Interaksi inilah yang kemudian akan membangun kesadaran siswa serta dapat memperkuat pemahaman terhadap siswa mengenai komunikasi interpersonal, sehingga kemampuan komunikasi interpersonal mereka bisa ditingkatkan.

Terdapat satu teknik dalam layanan bimbingan kelompok yang dianggap bermanfaat guna meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa ialah teknik *problem solving*. Penggunaan teknik *problem solving* dalam bimbingan kelompok dapat meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pada siswa, hal tersebut tentunya telah menjadi fokus penelitian yang luas dan terbukti memberikan manfaat yang signifikan. Berdasarkan Wibowo (dalam Abdi, Sugiharto & Sutoyo, 2019) adanya interaksi antara anggota kelompok dalam bimbingan kelompok menciptakan hubungan secara psikologis yang timbul secara bersamaan oleh anggota kelompok. Oleh karena itu, dengan menerapkan teknik *problem solving* dalam bimbingan kelompok, siswa akan merasa nyaman dan terbuka atas segala permasalahan yang sedang dihadapinya.

Keterbukaan diri siswa dapat dibantu melalui layanan bimbingan kelompok dengan pendekatan pemecahan masalah atau yang disebut dengan



teknik *problem solving*. Teknik *problem solving* mampu mendukung siswa agar menjadi lebih terbuka mengenai dirinya. Hal ini dilandaskan pada anggapan bahwasanya penggunaan teknik *problem solving* dalam aktivitas layanan bimbingan kelompok mempunyai sejumlah tujuan, dan manfaat seperti pernyataan Prayitno (2015), bahwasanya fokus dan manfaat dari layanan bimbingan kelompok ialah agar setiap anggota kelompok dapat mengembangkan keterampilan dalam berbicara di depan publik, mengoptimalkan rasa percaya diri dalam menyampaikan pendapat, gagasan, saran, tanggapan, serta perasaan kepada orang lain, memperoleh keterampilan dalam menghargai pandangan orang lain, dan mengambil tanggung jawab atas pendapat yang telah diungkapkan. Dengan mengamati perilaku manusia dan potensi yang dimiliki, tentunya akan saling mempengaruhi dan berdampak terhadap kelompok, lingkungan, maupun individu.

Layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* mempunyai nilai yang signifikan sebab mampu mengoptimalkan keterampilan sosial beserta emosional siswa, termasuk kemampuan dalam berkomunikasi, kerjasama, dan pemecahan masalah. Selain itu, layanan ini juga dapat mengoptimalkan motivasi dan partisipasi siswa yang berdampak positif terhadap aspek sosial serta akademik kehidupan mereka.

Teknik *problem solving* ialah metode yang berfokus untuk membantu siswa untuk memperhatikan, mengeksplorasi, serta mempertimbangkan sebuah masalah dengan maksud untuk mengidentifikasi dan menganalisisnya secara mendalam, serta mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut

(Fatchurahman, 2018). Berdasarkan pandangan Corey (dalam Setiawan 2018) teknik *problem solving* merupakan taktik pemikiran yang membimbing individu dalam menyelesaikan masalah kesaharian mereka. Senada dengan hal tersebut, Uno (2018) menyatakan bahwasanya teknik *problem solving* merupakan metode bagi siswa untuk memanfaatkan pemikiran mereka dalam menyelesaikan tantangan dengan cara mengumpulkan informasi, menganalisis, merancang sejumlah opsi solusi, serta memilih solusi yang paling efektif.

Teknik *problem solving* dapat sangat efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal. Hal Ini dikarenakan teknik tersebut membantu kelompok ataupun individu dalam mengenali permasalahan yang mungkin terjadi dalam hubungan interpersonal dan mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya. Saat melakukan teknik *problem solving*, individu atau kelompok harus berkomunikasi secara efektif untuk mengidentifikasi akar masalah, mencari solusi yang tepat, dan mengevaluasi hasil dari solusi yang telah diterapkan. Dalam tahapan ini, kelompok ataupun individu akan mengembangkan keterampilan berkomunikasi secara terbuka dan jujur, memperoleh pemahaman mengenai sudut pandang orang lain, serta bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Melalui teknik *problem solving*, kelompok atau individu dapat membangun hubungan interpersonal agar lebih baik, mengoptimalkan tingkat kepercayaan serta pemahaman bersama, serta mengurangi kemungkinan konflik yang tidak perlu. Oleh sebab itu, teknik *problem solving* mampu menjadi strategi layanan yang sangat efektif dalam bimbingan kelompok untuk meningkatkan komunikasi interpersonal.

Berdasarkan hasil dari studi penelitian terdahulu menjabarkan bahwasanya teknik *problem solving* efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa. Riset tersebut dilakukan oleh Rismawan (2014) mengindikasikan bahwasanya teknik *problem solving* mempunyai potensi besar dalam mengembangkan kemampuan siswa dalam berpikir secara kreatif terhadap berbagai masalah, baik itu masalah individu maupun masalah sosial. Penggunaan teknik *problem solving* dalam bimbingan kelompok sudah sering digunakan untuk menangani permasalahan-permasalahan pada siswa, dan keefektifannya telah terbukti bila tercapai. Keefektifan ini mampu diamati dari seluruh analisis riset yang sudah dijalankan oleh Nasrul (2022) skors hasil dari interaksi sosial siswa dalam kelompok eksperimen menunjukkan peningkatan yang lebih signifikan dibandingkan dengan kelompok kontrol, hal tersebut menunjukkan bahwas untuk layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* efektif dalam mengoptimalkan interaksi sosial terhadap siswa.

Komunikasi Interpersonal merupakan bagian yang signifikan dari interaksi sosial, sehingga teknik *problem solving* juga dianggap efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. Temuan ini didukung oleh studi yang dilakukan oleh Pamungkas dan Andriyanto, (2018) yang menunjukkan bahwasanya untuk penerapan layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* bisa meningkatkan interaksi interpersonal siswa serta kemampuan kelompok dalam menyelesaikan tantangan dengan baik secara individu maupun secara bersama-sama. Menurut Andriyanti (2018)

melalui bimbingan kelompok menggunakan teknik *problem solving*, siswa didorong untuk berpartisipasi dalam berdiskusi mengenai topik yang relevan serta berbicara tentang isu-isu penting. Mereka juga diberi kesempatan dalam memperkuat nilai serta mengambil langkah konkret menuju tujuan yang diungkapkan dalam kelompok, dan merumuskan strategi untuk menangani masalah yang dibahas pada kelompok.

Melalui bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving*, siswa memperoleh pengalaman dalam berkolaborasi dengan anggota kelompok yang lain guna mengenali dan mengatasi masalah yang sulit. Selama proses ini, siswa juga diajarkan cara menyampaikan ide-ide mereka dengan jelas dan aktif, dan mendengarkan pendapat anggota kelompok lainnya dengan penuh perhatian. Melalui teknik ini, siswa dapat memperoleh kepercayaan diri dan keterampilan dalam berkomunikasi secara efektif dengan orang lain, baik dalam situasi akademik maupun sosial. Tidak hanya itu, dengan dilaksanakannya layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving*, siswa bisa belajar dan memperoleh pemahaman tentang merespon dengan tepat pada masalah dan situasi sosial yang kompleks, sehingga memperkuat hubungan interpersonal mereka dengan orang lain.

Berdasarkan beberapa hal yang telah dipaparkan, diharapkan bahwasanya penggunaan layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* diharapkan mampu membantu meningkatkan komunikasi interpersonal siswa di SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta, sehingga dilaksanakannya riset tentang “Keefektifan Layanan Bimbingan Kelompok dengan Teknik *Problem*

*Solving* Untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Sebagian besar siswa kelas VII di SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta menunjukkan tingkat komunikasi interpersonal yang rendah. Hal itu ditandai dengan:
  - a. Kesulitan dalam memulai dan mempertahankan percakapan.
  - b. Kurangnya keterampilan mendengarkan.
  - c. Kurangnya keterampilan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh guru atau orang lain.
  - d. Masih banyak siswa yang kurang percaya diri dalam menyampaikan atau mengungkapkan pendapatnya pada saat pembelajaran maupun diskusi kelompok.
2. Guru BK selama ini hanya memberikan layanan bimbingan klasikal dengan teknik ekspositori (ceramah) sehingga dipandang belum efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa. Hal ini disebabkan pada layanan bimbingan klasikal jumlah siswa terlalu banyak sehingga membutuhkan layanan dengan anggota yang lebih sedikit untuk mendukung siswa dalam mengembangkan komunikasi interpersonalnya.
3. Guru BK belum menggunakan inovasi dalam layanan bimbingan maupun konseling untuk memberikan materi tentang komunikasi interpersonal.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, penelitian ini akan dibatasi pada rendahnya komunikasi interpersonal siswa di SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta sehingga diperlukan penerapan layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta?”.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui keefektifan layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* dalam meningkatkan komunikasi interpersonal siswa SMP Muhammadiyah 5 Yogyakarta.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari studi yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat mencakup hal-hal berikut:

## 1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis yaitu untuk memperkuat sumbangan teoritis tentang bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* berdasarkan teori-teori psikologi yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari efektifitas bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* untuk meningkatkan komunikasi interpersonal meliputi:

### a. Bagi Siswa

Siswa akan memperoleh keterampilan praktis yang diperlukan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal. Siswa akan mempraktikkan keterampilan seperti mendengarkan dengan baik, memberikan umpan balik yang efektif, dan mengomunikasikan pikiran dan perasaan secara jelas dan terbuka.

### b. Bagi Guru Bimbingan dan Konseling

Guru BK dapat menggunakan teknik *problem solving* yang diterapkan pada layanan bimbingan kelompok guna membantu siswa mengoptimalkan keterampilan komunikasi interpersonalnya. Guru bimbingan dan konseling dapat memperoleh pengalaman praktis dalam menggunakan teknik *problem solving* untuk mengatasi masalah komunikasi interpersonal siswa.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengujicobakan untuk menerapkan layanan bimbingan kelompok dengan teknik *problem solving* guna

mengoptimalkan komunikasi interpersonal pada skala yang lebih luas. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengidentifikasi teknik layanan lain yang tepat digunakan dalam mengoptimalkan dan meningkatkan komunikasi interpersonal siswa.