

**PERSEPSI GEN Z TERHADAP PERILAKU KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL GURU BIMBINGAN DAN KONSELING  
YANG DAPAT MEMBANGUN *RAPPOR***

**(Skripsi)**

**Oleh**

**YUTTAMI KEILA AZAHRA**

**NPM 2113052052**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

## ABSTRAK

### PERSEPSI GEN Z TERHADAP PERILAKU KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU BIMBINGAN DAN KONSELING YANG DAPAT MEMBANGUN *RAPPORT*

Oleh

**YUTTAMI KEILA AZAHRA**

Penelitian didasari oleh permasalahan persepsi negatif siswa yang menganggap guru BK sebagai "polisi sekolah" dan kurangnya kepercayaan siswa. Penelitian ini mengkaji peran penting komunikasi interpersonal guru Bimbingan dan Konseling dalam membangun rapport dengan siswa generasi Z. Metode yang digunakan adalah survei kualitatif dengan teknik non-probability sampling, penelitian melibatkan 163 siswa SMA di Bandar Lampung melalui voluntary sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan FGD tentang kenyamanan berinteraksi dengan guru BK dan dianalisis menggunakan thematic analysis dengan software ATLAS.ti 9. Hasil penelitian mengidentifikasi terdapat dua tema dalam perilaku komunikasi yang membangun rapport: care (12 kode) dan immediacy (10 kode) dan ditemukan bahwa perilaku komunikasi guru BK yang dapat membangun rapport dengan siswa generasi Z dapat dimulai dengan kemampuan bersikap adil sebagai prioritas utama, diikuti kemampuan bercerita dengan humor untuk mencairkan suasana, guru BK dapat memulai mengubah persepsi negatif dan membangun hubungan rapport yang lebih positif dengan siswa sehingga meningkatkan kepercayaan siswa terhadap guru BK sehingga siswa akan lebih merasa aman, nyaman dan percaya untuk berkonsultasi dengan guru BK. Temuan ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan program pelatihan komunikasi interpersonal di perguruan tinggi bagi calon guru BK, serta pedoman praktis untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan konseling di sekolah. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang perilaku komunikasi yang diharapkan generasi Z bagi guru BK dalam meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling.

**Kata kunci:** persepsi generasi Z, komunikasi interpersonal, rapport

## **ABSTRACT**

### **GEN Z'S PERCEPTION OF INTERPERSONAL COMMUNICATION BEHAVIOUR INTERPERSONAL COMMUNICATION BEHAVIOUR OF GUIDANCE AND COUNSELLING TEACHERS THAT CAN BUILD RAPPORT**

**By**

**YUTTAMI KEILA AZAHRA**

*The research is based on the problem of negative perceptions of students who consider Guidance and Counseling teachers as “school police” and students' lack of trust. This study examines the important role of interpersonal communication of Guidance and Counseling teachers in building rapport with generation Z students. The method used was a qualitative survey with non-probability sampling technique, the research involved 163 high school students in Bandar Lampung through voluntary sampling. Data were collected through online questionnaires and FGDs about the comfort of interacting with counseling teachers and analyzed using thematic analysis with ATLAS.ti 9 software. The results of the study identified two themes in communication behaviors that build rapport: care (12 codes) and immediacy (10 codes) and found that the communication behaviors of counseling teachers that can build rapport with Generation Z students can start with the ability to be fair as a top priority, followed by the ability to tell stories with humor to break the ice, counseling teachers can start changing negative perceptions and building a more positive rapport with students so as to increase students' trust in counseling teachers so that students will feel more safe, comfortable and trust to consult with counseling teachers. These findings can be used as a reference in the development of interpersonal communication training programs in universities for prospective counseling teachers, as well as practical guidelines to improve the quality of counseling guidance services in schools. This research provides an in-depth understanding of the communication behavior expected by the Z generation for counseling teachers in improving the effectiveness of guidance and counseling services.*

**Key words:** *perception of generation Z, interpersonal communication, rapport*

**PERSEPSI GEN Z TERHADAP PERILAKU KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL GURU BIMBINGAN DAN KONSELING  
YANG DAPAT MEMBANGUN *RAPPORT***

**Oleh**

**YUTTAMI KEILA AZAHRA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA PENDIDIKAN**

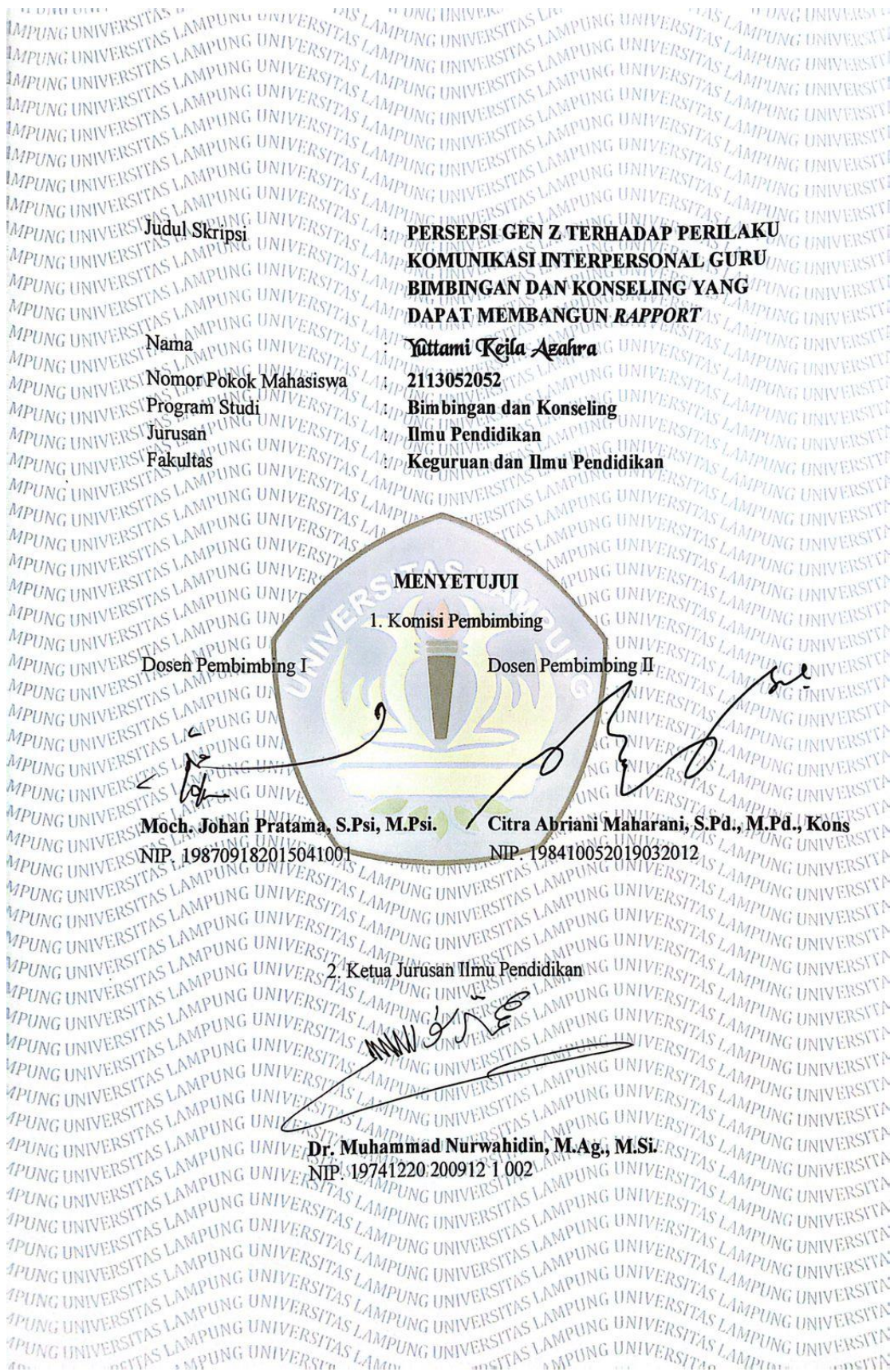
**Pada**

**Pogram Studi Bimbingan dan Konseling  
Jurusan Ilmu Pendidikan**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**





Judul Skripsi

**PERSEPSI GEN Z TERHADAP PERILAKU KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU BIMBINGAN DAN KONSELING YANG DAPAT MEMBANGUN RAPPORT**

Nama

**Yutami Keila Azahra**

Nomor Pokok Mahasiswa

**2113052052**

Program Studi

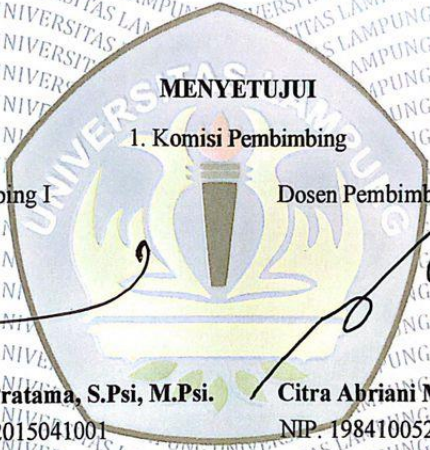
**Bimbingan dan Konseling**

Jurusan

**Ilmu Pendidikan**

Fakultas

**Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Moch. Johan Pratama, S.Psi, M.Psi.**

**Citra Abriani Maharani, S.Pd., M.Pd., Kons**

NIP. 198709182015041001

NIP. 198410052019032012

**2. Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan**

**Dr. Muhammad Nurwahidin, M.Ag., M.Si**

NIP. 19741220.200912 1 002



**MENGESAHKAN**

**I. Tim Penguji**

**Ketua : Moch. Johan Pratama, S.Psi, M.Psi.**

**Sekretaris : Citra Abriani Maharani, S.Pd., M.Pd., Kons**

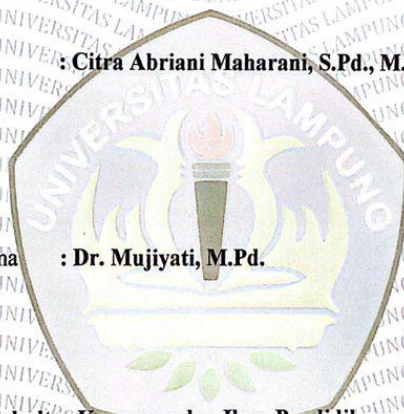
**Penguji Utama : Dr. Mujiyati, M.Pd.**

**Dr. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

**Dr. Riswandi, M.Pd.**

**NIP. 19760808 200912 1 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Januari 2025**



## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuttami Keila Azahra  
NPM : 2113052052  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling  
Jurusan : Ilmu Pendidikan  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Persepsi Gen Z Terhadap Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan dan Konseling Yang Dapat Membangun *Rapport*”** adalah asli hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 15 Januari 2025  
Yang menyatakan,



**Yuttami Keila Azahra**  
NPM. 2113052052

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Yuttami Keila Azahra, lahir di Bandar Lampung, tanggal 18 Juli 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Seorang putri tercinta dari pasangan Bapak Mustari, S.P., M.M dan Ibu Mardiana Sanjaya, S. Ag, M. Pd.

Berikut merupakan Pendidikan formal yang ditempuh.

1. Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Al – Huda, lulus tahun 2009.
2. SD Swasta Al – Kautsar Bandar Lampung, lulus tahun 2015.
3. SMPIT Permata Bunda Islamic Boarding School Bandar Lampung, lulus tahun 2018.
4. MA Darul Huffaz Pesawaran, lulus tahun 2021.

Pada tahun 2021, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling (BK) Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Pengalaman organisasi selama masa studi penulis diantaranya adalah aktif mengikuti organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (BEM FKIP) serta diamanahkan sebagai staf ahli dinas pemberdayaan perempuan pada tahun 2022. Selanjutnya penulis aktif pada organisasi Forum Mahasiswa Bimbingan dan Konseling (FORMABIKA) dan diamanahkan sebagai ketua bidang internal FORMABIKA pada masa periode 2023/2024.

## **MOTTO**

*Allah, tidak ada Tuhan selain Dia, Yang Maha Hidup, Yang Mengurus segala sesuatu. Tidak mengantuk dan tidak tidur. Milik-Nya apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. mengetahui apa yang ada di depan mereka dan apa yang ada di belakang mereka, dan mereka tidak dapat menguasai sedikit pun dari ilmu-Nya, kecuali apa yang Dia kehendaki.*

(QS. Al-Baqarah : 255)

Rencana Allah selalu berakhir dengan baik,  
dan jika itu belum baik, maka itu bukan akhir.

(Yuttami Keila Azahra)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Kupersembahkan karya kecilku kepada:

**Kedua orang tuaku cinta pertamaku, panutanku dan pintu surgaku**

**Ayah Mustari, S.P., M.M dan Bunda Mardiana Sanjaya, S. Ag, M. Pd.**

Yang telah membesarkan dengan penuh kasih sayang. Terima kasih atas waktu yang tak terhitung dalam membimbingku menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih sudah selalu mendukung setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang yang tak terbatas dan pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih atas doa-doa yang tak pernah putus untukku.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya memberikan kesehatan dan keberkahan dalam setiap langkah memberikan umur panjang agar aku bisa terus membahagiakan ayah bunda, dan semoga Allah membalas segala kebaikan ayah dan bunda dengan surga-Nya.

**Adikku tersayang Muhammad Artha Al Faizki**

Yang telah mengisi hari-hari yang membahagiakan walaupun sering kali menyebalkan. Terima kasih atas perhatian, *support* dan doa-doanya untuk kakakmu yang cantik ini.



## **PERSEMBAHAN**

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.  
Kupersembahkan karya kecilku kepada:

*My best partner who never gets tired of reminding me that I'm capable  
of getting through this all*

**Lutfi Dinal Mustofa**

*Thank you for all the time you've put in.*

*Thank you for being a backrest when tired of approaching, being a  
reminder when the spirit begins to fade, and being a comforter when tears  
almost fall. thank you for being a reason for me to finish this soon.*

*Your presence always makes me want to be the best version of myself. May  
Allah always take care of you, facilitate and smooth all your affairs..and  
always be plased (Ridho) your every step. Aamiin*

## SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Persepsi Generasi Z Terhadap Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru BK Yang Dapat Membangun *Rapport*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Lampung.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan serta kerja sama berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sunyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Muhammad Nurwahidin, M.Ag., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Ibu Diah Utaminingsih, S.Psi., M.A. Psi., selaku Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Moch Johan Pratama, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing utama yang selalu memberikan motivasi, serta bimbingan dan arahan kepada penulis dengan sabar dan Ikhlas sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Citra Abriani Maharani, M.Pd., Kons. selaku pembimbing pembantu yang telah memberikan motivasi, bimbingan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.



6. Ibu Dr. Mujiyati, M.Pd., selaku Dosen Pembahas yang telah menyediakan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Lampung yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan dan membantu mengarahkan penulis sampai skripsi ini selesai.
8. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Mustari, S.P., M.M dan Bunda Mardiana Sanjaya, S. Ag, M. Pd. Terima kasih atas doa yang tiada henti, dukungan, pelajaran, mental *support*, serta terima kasih tidak pernah bosan-bosan mengingatkan anak cantik ini untuk makan dan istirahat supaya selalu sehat dan bahagia dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada Setya Rahma Pramudita, terimakasih sudah sabar dan Ikhlas dalam membantu pengerjaan skripsi ini dengan ketulusan yang tiada tara, semoga Allah senantiasa kemudahan, melancarkan dan memberi keberkahan dalam menggapai Impian yang diharapkan.
10. Teman-teman mahasiswa Bimbingan dan Konseling 2021. Terima kasih telah mewarnai segala drama kehidupan perkuliahan. Penulis selalu mengharapakan dan mendoakan yang terbaik untuk kalian di masa mendatang.
11. Terakhir, terimakasih kepada wanita kuat yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulis ini yaitu diri saya sendiri, Yuttami Keila Azahra. Seorang anak sulung yang berjalan menuju usia 22 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih ya telah hadir di dunia dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan rintangan yang alam semesta berikan. Terimakasih kamu hebat saya bangga dengan atas pencapaian yang telah di raih dalam hidup mu dan selalu merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau seringkali pengharapan tidak sesuai dengan ekspektasi, namun harus selalu bersyukur. Terima kasih selalu mau berusaha, berjuang, bekerjasama dan tidak lelah mencoba hal-hal positif, saya yakin dengan usaha, kebaikan-kebaikan dan do'a yang selalu kamu langitkan, Allah sudah merencanakan dengan sebaik-baik rencana-Nya yang tidak terduga, pastinya terbaik untuk dirimu. Berbahagialah selalu dimanapun kapanpun

kamu berada, Yuttami. Rayakan selalu kehadiranmu, jadilah bersinar dimanapun kamu berpijak. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah senantiasa meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin.. Barakallahu fikum.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Sehingga penulis mengharapkan pemberian kritik dan saran yang membangun agar menjadi skripsi yang lebih baik.

Bandar Lampung, 15 January 2025  
Penulis,

Yuttami Keila Azahra  
NPM 2113052052

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
1.7 Kerangka Pikir.....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan dan Konseling ....	11
2.1.1 Definisi Perilaku Komunikasi Interpersonal .....	11
2.1.2 Jenis-jenis Keterampilan Perilaku Komunikasi Interpersonal.....	13
2.2 Rapport .....	18
2.2.1 Definisi Rapport .....	18
2.3 Persepsi Generasi Z .....	21
2.3.1 Definisi Persepsi Generasi Z .....	21
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Generasi Z.....	23
2.3.3 Karakteristik Generasi Z.....	25
2.4 Penelitian yang Relevan .....	26
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Metode Penelitian .....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	29
3.2.2 Waktu Penelitian.....	29
3.3 Subjek Penelitian .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30

3.4.1 Kuesioner.....	30
3.4.2 Focus Group Discussion.....	31
3.5 Alat Bantu dalam Penelitian .....	32
3.6. Definisi Operasional Penelitian .....	33
3.6.1 Persepsi Generasi Z .....	33
3.6.2 Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan dan Konseling.....	33
3.6.3 Rapport .....	34
3.7 Uji Keabsahan.....	34
3.7.1 Uji Kredibilitas .....	34
3.7.2 Uji Dependabilitas .....	35
3.8 Analisis Data Penelitian.....	35
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	39
4.1.3 Hasil Analisis Data Identifikasi Perilaku Guru BK Yang Di Anggap Dapat Membangun <i>Rapport</i> Oleh Generasi Z Di Lingkungan Sekolah.....	43
4.2 Pembahasan .....	64
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	82
5.2.1 Bagi institusi .....	83
5.2.2 Bagi Peneliti selanjutnya .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil 47 Kode Mentah Asli Keseluruhan.....	45
2. Hasil 38 Kode Pembacaan Berulang Pertama.....	46
3. Hasil 29 Kode Pembacaan Berulang Kedua .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	10
2. Grup Edukasi Penelitian.....	41
3. Mempersilahkan responden sukarela dalam mengisi kuesioner penelitian....	43
4. Network Analysis.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Surat Kerja Sama Dengan Influencer Sosial Media Instagram.....	94
2 Lampiran 2 Hasil Koding Pembacaan Berulang .....	95
3 Hasil Koding Jawaban Responden.....	100
4 Tampilan Atlas.Ti Versi 9 .....	107
5 Hasil Verbatim Fgd .....	109
6 Network Analysis .....	121
7 Relation Manager .....	122
8 Pamflata Penelitian.....	123
9 Pamflata Yang Dijadikan Status Instagram & Sorotan Di Profil .....	124
10 Dokumentasi Kuisisioner .....	125
11 Dokumentasi Grup Edukasi Responden Penelitian .....	126
12 Pemberian Reward Kepada Responden .....	137

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Guru Bimbingan dan Konseling di sekolah memiliki tanggung jawab yang besar sebagai pembimbing atau pengarah yang membantu siswa dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari aspek pribadi, sosial, belajar, hingga karier. guru BK membimbing dalam menggali potensi dan memperkuat kemampuan, memahami karakteristik serta kebutuhan siswa, memberikan bantuan dalam menangani beragam permasalahan seperti kesulitan belajar, adaptasi, dan konflik sosial. Di samping itu, guru BK menjadi pendengar yang bijak serta memberikan dukungan emosional, memotivasi siswa agar selalu semangat belajar, serta mendorong pengembangan minat dan bakat siswa. Untuk mencapai hal ini, guru BK perlu memiliki kompetensi profesional, keberibadian yang baik, dan keterampilan dalam membangun hubungan yang positif dengan siswa. Dengan adanya kemampuan rapport yang baik, guru BK mampu menciptakan proses layanan yang kondusif dan mendukung perkembangan holistik siswa. Oleh karena itu kedekatan antara guru BK dan siswa menjadi hal yang sangat penting dalam penelitian ini.

Kedekatan guru BK dan siswa ditandai dengan kemampuan untuk menjalin rapport yang baik. Oleh karena itu, penting bagi guru BK memiliki keterampilan membangun rapport yang efektif. Rapport yang positif antara guru BK dan siswa dapat membangun pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang berkualitas, sehingga dapat membantu pengembangan diri siswa secara optimal. Sebaliknya, kurangnya kemampuan membangun rapport pada seorang guru BK, dapat memiliki dampak yang signifikan, bukan hanya pada persepsi siswa melainkan pada hasil proses layanan yang kurang optimal pada siswa. (Gistituati dkk., 2014). Oleh karena itu guru BK harus menjalankan



tugas mereka dengan profesionalisme, salah satunya dengan membangun rapport yang harmonis saat berinteraksi dengan siswa di sekolah. Dengan mengembangkan rapport, terutama melalui komunikasi interpersonal, guru BK dapat memberikan bimbingan dan konseling yang lebih efektif. Dari beberapa penelitian juga telah menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal guru BK memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi belajar.

Komunikasi Interpersonal adalah proses interaksi yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan yang melibatkan individu sebagai pengirim pesan dan individu lain sebagai penerima pesan yang berguna untuk menjalin hubungan sosial yang positif (Sari, 2020). kemampuan komunikasi interpersonal harus dimiliki oleh guru BK agar proses layanan bimbingan dan konseling dapat berjalan dengan baik. Kemampuan interpersonal bagi guru BK dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan akan kompetensi keperibadian dan kompetensi sosialnya (Oviyanti, 2017) dengan demikian, guru BK tidak bisa mengabaikan pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal.

Kemampuan komunikasi interpersonal guru BK berperan dalam meningkatkan efektifitas proses layanan konseling dengan siswa generasi Z. Dalam penelitian Bencsik, Csikos & Juhez menyatakan generasi Z merupakan individu yang lahir pada tahun 1995-2010 (Putra, 2016). Menurut (Ridwan dan Farozin, 2021) bahwa karakteristik dari generasi Z adalah generasi yang melek akan kemajuan media dan teknologi digital, individu yang lebih kritis dalam menyikapi informasi baru, dan senang akan hal baru seperti mereka membangun mindset akan pentingnya inovasi dalam karya-karya mereka. Dengan hal ini guru BK dapat menyampaikan informasi, saran, dan solusi dengan menggunakan bahasa dan gaya komunikasi yang sesuai dengan karakteristik serta referensi gen Z. Di sisi lain guru BK juga dapat menerima umpan balik dan persepsi siswa dengan lebih baik, sehingga memfasilitasi tercapainya pemahaman bersama dan solusi yang tepat pada proses layanan konseling. Dengan demikian semakin tinggi kualitas komunikasi interpersonal maka akan terciptanya proses layanan konseling yang aman dan nyaman. Siswa

akan merasa lebih dihargai, diterima, dan didukung untuk mengekspresikan diri secara terbuka.

Selain itu, untuk membangun hubungan interpersonal yang positif dengan siswa, guru BK dapat membangun rapport yang efektif. Rapport yang baik menjadi pondasi utama dalam membangun hubungan interpersonal yang positif antara guru BK dan siswa. Dengan mengelola rapport secara efektif, guru BK dapat menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi siswa untuk mengekspresikan diri mereka secara terbuka. Hal ini memungkinkan guru BK untuk lebih memahami kebutuhan, permasalahan, dan aspirasi siswa secara mendalam. Selain itu, rapport yang terkelola dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan siswa terhadap guru BK, sehingga mereka lebih bersedia untuk berpartisipasi aktif dalam proses konseling dan menerima saran atau bimbingan yang diberikan. Rapport yang positif dapat meningkatkan motivasi siswa dan prestasi belajar (Xie dan Derakhshan, 2021).

Akan tetapi, hingga kini peran guru bimbingan dan konseling di sekolah masih seringkali dipandang oleh siswa sebagai sosok yang menegakkan aturan atau sering disebut sebagai polisi sekolah, karena kegiatan sehari-harinya berfokus pada memeriksa, menilai, dan menegakkan kedisiplinan terhadap siswa yang sering terlambat, jarang masuk sekolah, terlibat dalam tawuran, merokok, dan sejenisnya. Siswa juga tidak mempercayai guru BK sehingga enggan untuk terbuka, siswa merasa guru BK tidak dapat menjaga kerahasiaan, sehingga siswa takut untuk berkonsultasi dengan guru BK. Dengan demikian persepsi gen Z terhadap perilaku interpersonal guru BK masih sangat kurang baik dalam menjalin komunikasi interpersonal dengan siswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Barokah, 2017) menunjukkan bahwa, siswa enggan melakukan konseling individu dengan guru BK karena siswa beranggapan tugas guru BK hanya berkaitan dengan siswa yang bermasalah saja, sedangkan siswa yang tidak memiliki permasalahan memilih untuk tidak melakukan konseling individu karena kurangnya

kepercayaan pada guru BK. penelitian (Kusuman, 2019) juga menunjukkan bahwa masih ada guru BK yang kurang peduli terhadap masalah-masalah yang dihadapi siswa, saat mereka mengalami kesulitan dalam proses pembelajaran.

Hasil penelitian (Suliyarti dan Riri, 2020) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan kurang baik antara guru BK dan siswa, hal ini terlihat saat guru BK memberikan respons yang kurang positif terhadap siswa yang memiliki permasalahan, kurangnya perhatian guru BK terhadap siswa, serta kecenderungan guru BK untuk menyampaikan kritiknya melalui sindiran pada siswa.

Kemudian penelitian (Aisyah, 2022) menunjukkan bahwa peran guru BK di sekolah oleh siswa dianggap sebagai polisi sekolah, karena siswa beranggapan tugas guru BK meliputi penanganan konflik antar siswa, kasus pencurian di kelas, interogasi terhadap siswa yang terlibat pelanggaran, dan lain sebagainya. Secara umum siswa hanya berinteraksi dengan guru BK saat mereka dipanggil untuk menerima teguran atau hukuman akibat melakukan pelanggaran. Bukan untuk melakukan layanan bimbingan dan konseling.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa siswa gen Z berusia 16 sampai 19 tahun di SMA Kota Bandar Lampung mengenai pandangan siswa terhadap guru BK di sekolah, seperti di SMA Al-Kautsar sebanyak 3 siswa diketahui bahwa, “siswa suka dengan guru BK disekolah, dikarenakan guru BK sangat terbuka dengan siswa ketika sedang berkonsultasi, enak di ajak curhat, dan membantu siswa dalam menemukan minat dan bakat”. lalu di SMA Darul Fattah sebanyak 2 siswa diketahui bahwa, “siswa tidak percaya dengan guru BK dikarenakan guru BK memberitahu guru mata pelajaran yang lain terkait permasalahan yang diceritakan oleh siswa, tidak bersahabat dengan siswa dan siswa merasa guru BK seperti intel di sekolah”. selanjutnya di SMA Perintis sebanyak 3 siswa diketahui bahwa, “siswa tidak mempercayai guru BK, tidak nyaman diajak ngobrol dan siswa takut dengan guru BK di sekolah karena galak”. dan di SMA Negeri 11 Bandar Lampung

sebanyak 2 siswa diketahui bahwa, “Guru BK di sekolah kurang ramah, siswa tidak percaya dengan guru BK dan siswa merasa guru BK hanya memperhatikan siswa yang bermasalah saja”. Selanjutnya siswa merasa guru BK suka menghakimi dan menyudutkan siswa, “guru BK memberikan respon yang meremehkan masalah siswa, dengan ini siswa merasa tidak dihargai dan takut untuk mengungkapkan masalah mereka karena khawatir akan disalahkan atau dianggap bermasalah”, siswa juga merasa guru BK kaku dan terlalu formal tidak bisa mencairkan suasana “Siswa merasa canggung dan tidak bisa berkomunikasi secara natural, yang menghalangi mereka untuk berbagi masalah secara terbuka”. Siswa juga merasa guru BK terlalu pilih kasih, hanya memperhatikan siswa tertentu hal ini membuat siswa merasa tidak mendapat kesempatan yang sama untuk mendapatkan bimbingan dan merasa diabaikan. Dan “Siswa merasa tidak diberikan kesempatan untuk mengekspresikan diri dan merasa pendapat mereka tidak dihargai.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa 3 siswa memiliki persepsi positif terhadap guru BK, dikarenakan guru BK dapat dipercaya, mampu untuk terbuka dengan siswa, dan dapat membimbing siswa dengan baik. sedangkan persepsi dari 7 siswa terhadap guru BK memiliki persepsi negatif, dikarenakan guru BK tidak dapat dipercaya, takut karena galak, dan guru BK kurang peduli. siswa merasa guru BK suka menghakimi dan menyudutkan siswa, guru BK memberikan respon yang meremehkan masalah siswa, siswa juga merasa guru BK kaku dan terlalu formal tidak bisa mencairkan suasana, siswa juga merasa guru BK terlalu pilih kasih dan siswa merasa tidak diberikan kesempatan untuk mengekspresikan diri dan merasa pendapat mereka tidak dihargai. Hal ini disebabkan kemampuan rapport yang kurang memadai. Sehingga akan berbahaya ketika keterampilan rapport tidak segera ditingkatkan oleh guru BK, hal ini berdampak signifikan pada keseluruhan fungsi BK, mengurangi efektivitas layanan bimbingan dan konseling dalam mendukung perkembangan pribadi, sosial, belajar dan karir siswa. Tanpa rapport yang baik, siswa mungkin merasa enggan untuk membuka diri dan berbagi masalah mereka secara jujur. selain itu, kurangnya

rapport dapat menurunkan tingkat kepercayaan siswa terhadap guru BK, dan proses layanan konseling tidak dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu guru BK tidak bisa mengabaikan pentingnya keterampilan rapport. Maka beberapa peneliti berpendapat bahwa untuk meningkatkan efektivitas layanan BK, sangat penting bagi guru BK untuk mengembangkan rapport dengan sikap yang penuh kepedulian, empati, responsif, terbuka, mudah didekati, dan memiliki pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan karakteristik siswa (Mercer and Dörnyei, 2020).

Dengan demikian fenomena di atas terdapat adanya persepsi siswa yang berbeda, ada yang positif dan ada yang negatif terhadap kompetensi guru BK, khususnya dengan komunikasi interpersonal, sehingga penting untuk mengetahui persepsi siswa terhadap komunikasi guru BK yang dapat membangun rapport terkait kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal. Dengan mengetahui persepsi siswa terhadap kemampuan atau pola komunikasi interpersonal yang ideal bagi seorang guru BK, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bentuk-bentuk komunikasi yang bisa membangun rapport melalui persepsi generasi Z. Sehingga dengan mengetahui keterampilan rapport yang baik menjadi faktor pendorong utama yang memungkinkan seluruh fungsi BK berjalan secara maksimal. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan efektifitas layanan bimbingan dan konseling, khususnya dalam hal membangun komunikasi positif dengan siswa gen Z, sehingga temuan ini diharapkan dapat memperbaiki cara komunikasi guru BK, membantu calon guru BK dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik lagi, dan menjadi dasar pengembangan program pelatihan komunikasi interpersonal layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi. Dengan demikian, untuk mengetahui lebih dalam, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai permasalahan ini. sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Generasi Z Terhadap Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan dan Konseling Yang Dapat Membangun Rapport”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi terdapat permasalahan berupa:

1. Terdapat siswa merasa kurang percaya terhadap guru BK, siswa merasa guru BK pilih kasih dan kurang peduli
2. Terdapat ketidak nyamanan siswa dalam berinteraksi dengan guru BK, merasa takut karena dianggap guru BK galak atau tidak ramah
3. Beberapa siswa merasa guru BK suka menghakimi, dan meremehkan siswa
4. Terdapat adanya persepsi generasi Z yang menganggap guru BK seperti polisi di sekolah.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti mengidentifikasi bentuk-bentuk perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport pada siswa SMA di Kota Bandar Lampung.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah apa saja bentuk-bentuk perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport oleh gen Z di lingkungan sekolah.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport oleh gen Z di lingkungan sekolah.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat di antaranya sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan perilaku komunikasi interpersonal guru positif bagi keilmuan Bimbingan dan Konseling, dan pengembangan kualitas hubungan komunikasi Guru BK dengan siswa untuk meningkatkan pencapaian tujuan konseling yang efektif.

### **1.6.1 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Program Studi, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang perilaku komunikasi interpersonal guru yang positif, menyediakan data dan informasi yang berharga tentang ekspektasi dan persepsi siswa, khususnya generasi Z, terhadap perilaku komunikasi interpersonal guru BK dapat membangun rapport. Hal ini dapat digunakan untuk merumuskan strategi dan kebijakan yang tepat untuk menghasilkan Lulusan Bimbingan dan Konseling yang kompeten dalam perilaku komunikasi interpersonal yang positif.
- b. Bagi Mahasiswa, Mahasiswa dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk menjadi pedoman dasar calon guru Bimbingan dan Konseling dalam mengembangkan keterampilan perilaku komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan demikian, mahasiswa dapat membangun hubungan komunikasi lebih baik dengan siswa.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan persepsi siswa terhadap perilaku komunikasi interpersonal guru BK, khususnya pada siswa. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai data pendukung bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

## **1.7 Kerangka Pikir**

Guru Bimbingan dan Konseling memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perkembangan siswa di sekolah, terutama dalam aspek pribadi, sosial, belajar, dan karier. Efektivitas peran ini sangat bergantung pada

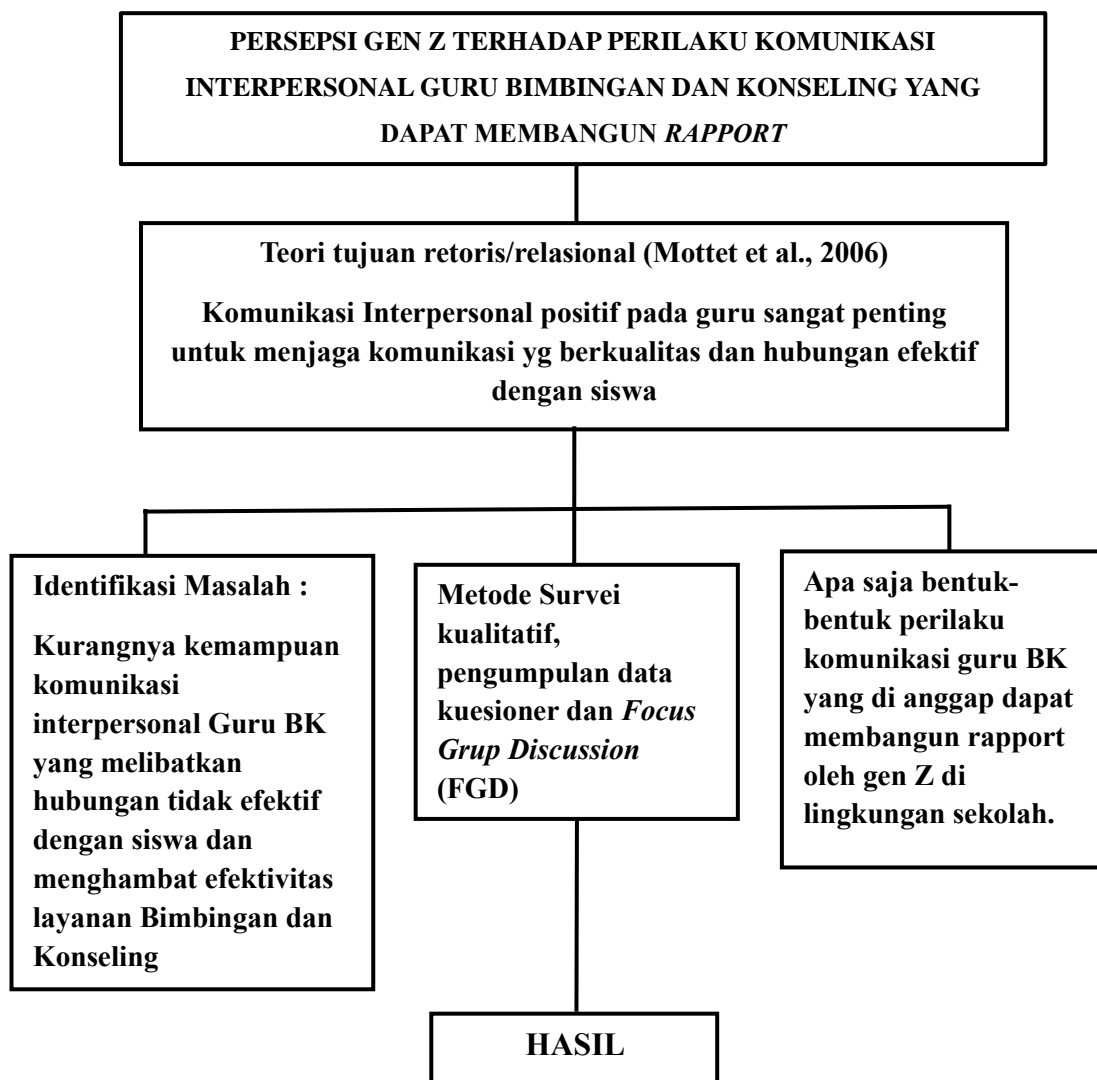
kemampuan komunikasi interpersonal guru BK, terutama dalam berinteraksi dengan siswa generasi Z. Namun, kenyataan di lapangan masih banyak yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Beberapa siswa memiliki persepsi negatif terhadap guru BK, menganggap mereka sebagai polisi sekolah, kurang dapat dipercaya, dan tidak nyaman dalam berinteraksi dengan guru BK. Persepsi ini dipengaruhi oleh kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal guru BK.

Persepsi siswa terhadap guru BK dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kemampuan komunikasi interpersonal guru BK, pendekatan dalam menangani masalah siswa, keterbukaan, empati, serta cara membangun hubungan dengan siswa. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi persepsi generasi Z terhadap perilaku komunikasi interpersonal guru BK yang dapat membangun rapport. Hal ini akan membantu memahami ekspektasi siswa, mengidentifikasi area pengembangan bagi guru BK, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling.

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi generasi Z, yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal guru BK. Dengan demikian, diharapkan dapat terbangun hubungan positif antara guru BK dan siswa, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling.

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan di atas, maka untuk mempermudah bagaimana pelaksanaan penelitian, berikut dijelaskan dalam gambar kerangka pemikiran penelitian:





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan dan Konseling

#### 2.1.1 Definisi Perilaku Komunikasi Interpersonal

Perilaku komunikasi interpersonal guru merupakan cara guru berinteraksi dan berhubungan dengan siswa untuk menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kedekatan guru, pemberian umpan balik positif, dan menjalin hubungan baik dengan siswa. Perilaku komunikasi interpersonal yang positif dari guru dapat meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan kesejahteraan psikologis siswa. Selain itu, perilaku ini juga membantu mengurangi tekanan, kegugupan, dan kecemasan pada siswa yang dapat menghambat proses layanan konseling.

Perilaku komunikasi interpersonal guru yang positif dapat berupa verbal maupun non verbal. Kepedulian guru, sapaan, kejelasan, kedekatan relasional dengan siswa, humor dan pujian merupakan contoh perilaku komunikasi positif yang telah dipelajari oleh para peneliti (Frisby, 2019). Perilaku komunikasi interpersonal dalam konteks guru bimbingan dan konseling merupakan pola interaksi yang dilakukan oleh guru BK dalam melakukan komunikasi dua arah secara langsung dengan siswa. Komunikasi interpersonal ini melibatkan proses penyampaian dan penerimaan pesan verbal maupun nonverbal antara guru BK dan siswa dengan tujuan membangun hubungan yang akrab, saling pengertian, saling memahami, dan membantu proses pembelajaran, bimbingan serta konseling antara guru BK dan siswa.

Empiris sejauh ini menunjukkan bahwa di antara banyak faktor yang memprediksi hasil akademik siswa seperti pembelajaran, motivasi keterlibatan, pencapaian di antara yang lain. perilaku interpersonal guru yang positif terhadap siswa merupakan salah satu peran yang paling fasilitatif. Guru BK dan siswa sama-sama merupakan kunci atau aktor penting dari masing-masing peran dalam hubungan interpersonal, pengajaran berkualitas, dan hubungan komunikasi yang sukses (Pishghadam et al., 2021).

Berdasarkan teori tujuan retorik dan relasional (Mottet et al., 2006) kualitas komunikasi interpersonal positif guru sangat penting untuk menjaga komunikasi yang berkualitas dan hubungan interpersonal yang efektif dengan siswa. Untuk memberlakukan komunikasi semacam itu, guru BK harus membangun hubungan yang penuh perhatian, kepercayaan, rasa hormat, keintiman, humor dan kejujuran dengan siswa, sehingga siswa dapat melakukan layanan konseling, mengikuti pembelajaran mendalam dan motivasi siswa dalam usaha akademik terjadi (Laletas and Reupert, 2016). Ketika siswa merasa lebih nyaman, dan puas karena tujuan akademik dan relasional mereka dipenuhi oleh guru, mereka akan mengalami tingkat motivasi, keterlibatan, antusiasme, dan pencapaian yang lebih tinggi. Hal ini diperkuat oleh pendapat (Gabrys'-Barker et al., 2016) mengatakan hubungan Interpersonal guru BK dan siswa yang positif dan intim membantu menciptakan layanan konseling yang menyenangkan.

(Comadena et al., 2007) mengemukakan bahwa efek utama dari perilaku komunikasi guru yang positif akan menciptakan suasana konseling yang kondusif bagi siswa. Ketika suasana konseling kondusif maka hubungan interpersonal antara guru BK dan siswa akan terjalin dengan baik, terciptanya suasana konseling yang nyaman, dan menyenangkan bagi siswa. Hal ini akan mendukung proses layanan Bimbingan dan Konseling yang optimal.

Perilaku komunikasi interpersonal guru BK yang positif dan hubungan interpersonal yang baik dengan siswa memiliki pengaruh signifikan dalam menciptakan layanan bimbingan dan konseling yang optimal, serta meningkatkan motivasi, membangun kepercayaan siswa, sehingga siswa merasa nyaman dan aman untuk terbuka dalam mengungkapkan permasalahannya, keterlibatan, dan pencapaian akademik siswa. Kualitas komunikasi interpersonal yang positif ini membantu guru BK dalam menciptakan suasana bimbingan dan konseling yang kondusif, nyaman, menyenangkan dan sesuai akan kebutuhan siswa.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku komunikasi interpersonal guru BK adalah tindakan verbal dan non-verbal yang dilakukan guru BK saat berinteraksi langsung dengan siswa dalam konteks layanan bimbingan dan konseling. Perilaku ini meliputi cara guru BK menunjukkan kepedulian, memberikan umpan balik, mendengarkan aktif, dan membangun kedekatan dengan siswa. Efektivitas perilaku ini dapat diukur melalui terciptanya suasana konseling yang nyaman, meningkatnya keterbukaan dan kepercayaan siswa, serta tercapainya tujuan layanan bimbingan dan konseling. Indikator keberhasilan mencakup peningkatan motivasi siswa, keterlibatan dalam proses konseling, dan kualitas hubungan antara guru BK dan siswa.

### **2.1.2 Jenis-jenis Keterampilan Perilaku Komunikasi Interpersonal**

Teori tujuan retorik dan relasional yang dikembangkan Mottet, Frymier, dan Beebe pada tahun 2006 dalam (Houser and Hosek, 2018) teori ini menjelaskan bagaimana guru menggunakan komunikasi untuk mencapai tujuan yang menekankan pentingnya keseimbangan antara penyampaian pesan dan membangun hubungan dengan siswa untuk mencapai komunikasi yang efektif.

Berikut ini adalah beberapa perilaku positif guru yang memiliki akar teori dan referensi yang berbeda-beda, dalam berinteraksi yang dapat membangun hubungan positif antara guru BK dan siswa yaitu: (*Care, Clarity, and Immediacy*)

### **1. *Teacher Care Behaviors***

Perilaku interpersonal guru BK Positif yang signifikan dalam Pendidikan adalah kepedulian guru. (Noddings, 1984) pertama kali memperkenalkan konsep kepedulian, yang tercermin dalam rasa kasih sayang, keterbukaan terhadap kebutuhan orang lain, kedekatan, dan empati kepada orang lain. Kepedulian guru BK merupakan elemen penting dalam membangun hubungan interpersonal yang berkualitas. Dengan demikian, ketika siswa merasakan kepedulian dari guru BK, mereka merasa aman dan nyaman dalam diri siswa. Sebagai hasilnya, mengalami perkembangan yang lebih positif, baik secara personal maupun akademik (Noddings, 2012). guru BK yang menunjukkan kepedulian yang tulus dapat membantu siswa merasa dihargai dan dipahami, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keterbukaan siswa dalam sesi konseling. Hal ini memungkinkan guru BK untuk memberikan dukungan dan bimbingan yang lebih efektif, yang dapat berdampak positif pada kesejahteraan emosional siswa dan prestasi akademik mereka.

(Goldstein and Lake, 2000) mendefinisikan kepedulian sebagai pembentukan hubungan yang bermakna, kemampuan untuk mempertahankan koneksi, dan komitmen untuk menanggapi orang lain dengan kepekaan dan fleksibilitas. Selanjutnya (Maysel, 2015) mengungkapkan *Teacher Caring Behavior* adalah tanda perilaku yang dapat didefinisikan sebagai emosi, perilaku yang menunjukkan kekhawatiran tentang keadaan emosi dan keinginan individu lain. Dengan hal ini (Lalatas and Reupert, 2016) juga berpendapat kepedulian seorang guru mengacu pada kinerja guru dalam memenuhi hasrat spiritual dan semangat siswa melalui lingkungan yang positif, penuh perhatian, saling mendukung dan membina.

Peneliti (Lavy and Bocker, 2018) mengungkapkan kepedulian dan bantuan layanan yang diberikan oleh guru menguntungkan semua pihak, baik guru maupun siswa. karena hal ini menciptakan kegembiraan, penilaian diri yang positif, hubungan sosial yang baik, dan membuat siswa lebih percaya diri. Hal ini melalui (Pekrun and Schutz, 2007) mengatakan perilaku guru, siswa mengalami kestabilan emosi dan siswa memperoleh dukungan emosional yang positif dari gurunya sehingga menghasilkan pembelajaran dan konseling yang efektif. Lalu (Gabry's-Barker, 2016) juga mengungkapkan Pemberian dukungan yang tulus dari guru kepada siswa, dengan kepedulian dan rasa empati guru, dapat menunjukkan minat akan pembelajaran siswa. Dan hal ini diperkuat oleh pendapat (Gedzune, 2015) yaitu, perilaku guru dapat membuat emosi siswa menjadi positif dengan melibatkan perhatian, kepedulian dengan menyediakan lingkungan yang meningkatkan siswa untuk kontribusi mereka dalam negosiasi, dengan hal, siswa akan merasakan emosi positif dan termotivasi.

Berdasarkan pemaparan teori yang dikemukakan para ahli di atas maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Teacher Care Behaviors* adalah seperangkat perilaku kasih sayang, keterbukaan, perhatian, kedekatan, dan empati yang ditunjukkan oleh guru BK kepada siswa dalam interaksi di lingkungan pendidikan. Perilaku kepedulian guru BK bertujuan untuk membangun hubungan interpersonal yang bermakna, mempertahankan koneksi, dan menanggapi kebutuhan serta keinginan siswa dengan kepekaan dan fleksibilitas dalam proses Bimbingan dan Konseling.

## **2. *Teacher Clarity Behaviors***

Kejelasan guru didefinisikan sebagai penggunaan isyarat komunikasi verbal dan nonverbal oleh guru untuk membuat instruksi dan penjelasan lebih jelas dalam berkomunikasi dan mendorong kemudahan siswa dalam memahami isi proses pembelajaran

(Segabutra and Evans, 2019). Perilaku kejelasan guru BK mengacu pada serangkaian tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh guru BK dalam memberikan bimbingan konseling, dan layanan kepada siswa dengan cara yang jelas, terstruktur, dan mudah dimengerti. Ini meliputi berbagai strategi komunikasi, baik verbal maupun non-verbal, yang bertujuan untuk memastikan informasi, arahan, dan saran yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh siswa sehingga memfasilitasi proses bimbingan dan konseling yang efektif. Selanjutnya (Hattie, 2009) menjelaskan, kejelasan sebagai isyarat guru yang sangat memudahkan siswa untuk memahami proses konseling. Pemberdayaan ini terjadi karena melalui penjelasan guru BK yang jelas, siswa dapat secara transparan memahami apa dan mengapa mereka konseling dan siswa mengetahui apa yang harus dilakukan dalam proses konseling mereka.

Menurut (Limperos et al., 2015) perilaku kejelasan guru BK meliputi penggunaan visual, memberikan contoh yang konkret, menggunakan ilustrasi, mampu mengulangi poin, memparafrasekan atau mengulangi gagasan yang belum dipahami oleh siswa, mengidentifikasi inti dari materi konseling kepada siswa, melihat pratinjau aktivitas, atau meninjau materi Selanjutnya (Titsworth et al., 2015) menjelaskan perilaku kejelasan yang diterapkan guru BK dapat membantu siswa melalui proses konseling, proses komunikasi yang mudah dipahami, dan pengambilan informasi yang baik. Dan (Violanti et al., 2018) mengatakan perilaku kejelasan guru menggunakan bahasa verbal dan non verbal oleh guru seperti menggaris bawahi gagasan utama, menulis ulang gagasan utama, memberikan contoh, ilustrasi, dan visual, serta mengulang poin-poin utama untuk memudahkan pemahaman dan pencapaian akhir siswa dalam proses konseling.

Berdasarkan pemaparan teori yang dikemukakan para ahli di atas maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Teacher Clarity Behaviors* adalah kemampuan perilaku komunikasi verbal dan non-verbal yang dilakukan oleh guru BK dalam memberikan bimbingan, konseling, dan layanan kepada siswa dengan cara yang jelas, terstruktur, dan mudah dimengerti. Perilaku ini bertujuan untuk memastikan informasi, arahan, dan saran yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh siswa, mengurangi kebingungan serta meningkatkan kepercayaan diri dan keterbukaan siswa dalam mengungkapkan masalah atau mencari solusi.

### 3. *Teacher Immediacy Behaviors*

*Teacher Immediacy Behaviors* atau Perilaku Kedekatan Guru mengacu pada serangkaian perilaku verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh guru untuk menciptakan persepsi kedekatan psikologis dan keakraban dalam interaksi dengan siswa (Anderson, 1979). Perilaku ini bertujuan untuk mengurangi jarak psikologis antara guru dan siswa, sehingga dapat memfasilitasi hubungan interpersonal yang lebih positif dan lingkungan belajar yang lebih kondusif. Selanjutnya (Mehrabian, 1967) dalam *Immediacy Theory* menjelaskan bahwa perilaku kedekatan meliputi aspek verbal seperti penggunaan bahasa informal, sapaan nama, humor yang sesuai, penggunaan kata ganti "kita", serta aspek nonverbal seperti kontak mata, ekspresi wajah yang hangat, gerakan tubuh terbuka, postur condong ke arah siswa, dan jarak fisik yang dekat namun wajar. Perilaku ini mencerminkan kehadiran, keramahan, dan keterbukaan guru BK dalam berinteraksi dengan siswa. Dalam (Estepp dan Roberts, 2015) mendefinisikan, kedekatan guru BK sebagai kemampuan menggunakan isyarat verbal dan non-verbal yang mengurangi jarak fisik dan psikologis antara guru dan murid.



Menurut (Gregersen, 2010) guru BK dapat mengkomunikasikan kedekatan interpersonal dan kehangatan kepada siswa melalui penggunaan perilaku komunikasi non-verbal seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, dan kontak mata yang menandakan ketersediaan dan kemampuan didekati guru untuk berkomunikasi. Perilaku kedekatan verbal terlihat pada Guru BK memulai percakapan yang bersahabat dengan siswa, menanyakan pendapat siswa, dan menggunakan humor yang sesuai. Sedangkan perilaku kedekatan non-verbal menunjukkan gesture tubuh yang rileks, mencondongkan tubuh ke depan, melakukan kontak mata dengan tepat, dan tersenyum kepada siswa. (Sidelinger, 2010) mengatakan perilaku kedekatan guru BK memegang peranan penting. Perilaku ini dapat membantu menciptakan suasana yang nyaman, terbuka, dan saling percaya antara guru BK dengan siswa. Hal tersebut mendorong siswa untuk lebih terlibat, lebih terbuka mengungkapkan masalah, dan lebih responsif terhadap saran atau arahan yang diberikan oleh guru BK.

Perilaku kedekatan guru BK mencakup dua aspek yaitu, meliputi aspek verbal seperti penggunaan bahasa informal, sapaan nama atau panggilan akrab, penggunaan humor yang sesuai, terbuka seperti berbagi pengalaman pribadi yang relevan. Dan aspek non verbal seperti kontak mata yang baik, ekspresi wajah yang hangat dan ramah, gerakan tubuh terbuka, postur condong ke arah siswa, dan jarak fisik yang dekat namun masih dalam batas wajar. Perilaku ini mencerminkan kehadiran, keramahan, dan keterbukaan guru dalam berinteraksi dengan siswa.

## **2.2 Rapport**

### **2.2.1 Definisi Rapport**

Rapport adalah hubungan yang harmonis, saling memahami, dan saling percaya antara dua individu atau lebih. Dalam konteks bimbingan dan konseling di sekolah, rapport mengacu pada kualitas hubungan antara

guru BK dan siswa yang ditandai dengan adanya keselarasan, keterbukaan, dan rasa saling menghargai. Menurut (Campbell, 2003) mendefinisikan rapport merupakan hubungan guru BK dan siswa yang tercermin melalui sikap guru BK yang menunjukkan rasa hormat, keadilan, kebaikan, kasih sayang, kesabaran, pengertian, komitmen, dan dapat dipercaya kepada siswa. Lebih lanjut, Campbell menekankan pentingnya membangun kenyamanan dan mempertahankan hubungan antara guru BK dan siswa yang penuh perhatian, hangat, dan saling mendukung. Rapport yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya dan pemahaman antara guru BK dan siswa. Ini memungkinkan siswa merasa lebih nyaman untuk berbagi masalah mereka, sementara guru BK dapat lebih memahami kebutuhan dan perasaan siswa. Dengan demikian, membangun rapport menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan yang mendukung untuk proses bimbingan dan konseling yang efektif.

Peneliti (Frisby et al., 2015) memperluas definisi rapport dengan menekankan aspek kesenangan dan koneksi dalam hubungan guru-siswa. Mereka mendefinisikan rapport sebagai hubungan yang harmonis yang diidentikkan dengan adanya rasa senang dalam berinteraksi, koneksi personal, rasa hormat timbal balik, dan rasa saling percaya antara guru BK dan siswa. Dalam peneliti (Weimer, 2010) juga menjelaskan bahwa rapport dapat dibangun melalui berbagai perilaku guru BK, seperti mendorong siswa untuk bebas berekspresi, menghormati sikap siswa, memberikan umpan balik yang tepat, menggunakan humor secara bijak, menunjukkan antusiasme dalam mendengarkan siswa, serta bersikap lembut dan optimis dalam interaksi dengan siswa. Selanjutnya peneliti (Estep and Roberts, 2015) menambahkan dimensi outcome pada definisi rapport, dengan menyatakan bahwa rapport yang baik tidak hanya mencakup kualitas hubungan, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi siswa. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya partisipasi

siswa dalam layanan bimbingan dan konseling serta peningkatan motivasi mereka dalam mengikuti proses konseling.

(Xie dan Derakhshan, 2021) juga mengilustrasikan bahwa perilaku interpersonal guru yang positif seperti rapport antara guru BK dan siswa dapat secara positif mempengaruhi hasil proses konseling siswa. Mengingat pentingnya hubungan guru BK dan siswa dalam proses bimbingan dan konseling dapat meningkatkan motivasi siswa dan prestasi belajar. Peneliti (Frisby et al., 2016) Juga Mengungkapkan kepedulian terhadap siswa penting untuk membangun hubungan yang positif dengan mereka. Secara keseluruhan, guru BK yang menghargai ide-ide siswa dan memperhatikan kesejahteraan mereka dapat mengembangkan hubungan yang kuat dengan siswa-siswanya. Membangun hubungan baik antara guru BK dan siswa sangat penting, dengan memiliki hubungan yang dekat akan membantu siswa untuk terbuka dan percaya terhadap guru BK hal ini akan memfasilitasi pencapaian konseling yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Dan hal ini diperkuat oleh pendapat (Ibarra, 2014) menyatakan bahwa membangun hubungan yang bersahabat dengan siswa memungkinkan siswa untuk berpartisipasi dalam proses layanan konseling secara antusias dan percaya terhadap guru BK untuk menceritakan permasalahannya.

Berdasarkan pemaparan teori yang dikemukakan para ahli di atas maka dapat diambil Kesimpulan bahwa Rapport dalam konteks hubungan guru BK dan siswa adalah interaksi positif yang ditandai dengan adanya rasa saling percaya, hormat, keadilan, empati, dan dukungan. Hal ini tercermin melalui perilaku guru BK yang menunjukkan kenyamanan, kehangatan, keterbukaan, kesabaran, serta kemampuan mendengarkan secara aktif. Rapport yang baik menghasilkan suasana yang nyaman bagi siswa untuk berpartisipasi aktif dalam proses konseling, meningkatkan motivasi mereka, serta memfasilitasi keterbukaan dalam

mengungkapkan permasalahan. Kualitas hubungan ini pada akhirnya berkontribusi pada efektivitas layanan bimbingan dan konseling serta pencapaian hasil yang optimal sesuai kebutuhan siswa.

## **2.3 Persepsi Generasi Z**

### **2.3.1 Definisi Persepsi Generasi Z**

Menurut Walgito dalam (Salistrama, 2020) mengemukakan bahwa persepsi adalah aktivitas yang integrated dalam individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, cara berpikir, dan pengalaman- pengalaman individu yang tidak sama, makahasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dan individu yang lain. Dan (Rozie, 2018) menyatakan persepsi membentuk tanggapan atas apa yang individu lihat dari sebuah objek dan akan mempengaruhi pola pikir individu tersebut. ada yang mempersepsikan sesuatu itu positif maupun persepsi negatif.

Menurut Suharman dalam (Jayanti, 2018) mengatakan persepsi merupakan suatu proses menafsirkan informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia. Menurutnya ada tiga aspek dalam persepsi yang dianggap relevan yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian. bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan persepsi merupakan proses mental di mana seseorang menerima, dan memberi makna pada informasi dari lingkungan melalui panca indera mereka. Proses ini dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengalaman, perasaan, dan cara berpikir individu, yang dapat menghasilkan tanggapan berbeda antar orang. Persepsi ini membentuk penilaian positif atau negatif

terhadap suatu objek dan mempengaruhi pola pikir. Dalam penelitian, persepsi dapat diukur melalui aspek pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian. Dengan demikian, persepsi merupakan proses aktif yang memungkinkan seseorang untuk memahami dan bereaksi terhadap lingkungannya berdasarkan interpretasi personal mereka.

Generasi Z adalah generasi yang lahir dari tahun 1995-2010 (Francis and Hoefel, 2018). Sebagian menyatakan bahwa generasi Z merupakan generasi internet atau dengan kata lain penduduk yang lahir pada era digital (*digital native*). Menurut (Zis dkk.,2021) menyatakan generasi Z lahir saat era digital yang dimana dunia teknologi digital sudah lengkap seperti *Personal Computer (PC)*, Ponsel, dan internet, sehingga membuat generasi ini akrab dengan beragam media sosial yang ada.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (*Institute For Emerging Issues pada tahun 2012*), ditemukan bahwa generasi Z adalah generasi menarik dan berbeda dari generasi-generasi sebelumnya. Mereka dianggap sebagai generasi yang paling unik, beragam, dan mahir dalam menggunakan teknologi. Cara berkomunikasi generasi Z lebih santai dan personal. Mereka juga memiliki kecenderungan untuk mengekspresikan diri secara individual dan terbuka. Yang menarik, cara mereka berkomunikasi dan menggunakan media sosial sangat terkait erat dengan kehidupan sehari-hari mereka.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan generasi Z adalah sekelompok individu yang lahir antara tahun 1995-2010, yang tumbuh di era digital dan teknologi. Mereka dicirikan sebagai generasi yang unik, beragam, dan mahir teknologi, dengan gaya komunikasi santai dan personal. generasi Z cenderung mengekspresikan diri secara individual dan terbuka. dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai penjelasan persepsi dan generasi Z, peneliti dapat menyimpulkan definisi dari persepsi generasi Z dapat dipahami sebagai

cara mereka memandang dan memaknai dunia di sekitarnya, yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka tumbuh. Proses ini melibatkan penerimaan, penafsiran, dan pemberian makna terhadap informasi yang mereka terima dari berbagai sumber. Pengalaman mereka dengan teknologi, khususnya media sosial, memiliki dampak besar pada bagaimana mereka melihat dan menilai berbagai aspek kehidupan. Selain itu, faktor internal seperti emosi dan pola pikir, yang terbentuk dari paparan terus-menerus terhadap informasi digital, juga berperan penting dalam membentuk persepsi mereka. Dengan demikian, cara generasi Z memahami dan merespons dunia di sekitar mereka merupakan hasil dari interaksi yang kompleks antara pengaruh teknologi dan faktor-faktor internal dalam diri mereka.

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Generasi Z**

Persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Toha dalam (Arifin, dkk., 2017) yaitu:

1. Faktor internal: perasaan, sikap, dan karakteristik individu, prasangka, keinginan atau harapan, proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan, serta minat dan motivasi.
2. Faktor eksternal: informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, dan hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Sejalan dengan pendapat di atas (Satriana, 2017) mengelompokkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menjadi dua kategori utama:

1. Faktor internal, yang mencakup kebutuhan psikologis, latar belakang, pengalaman, kepribadian, sikap, dan kepercayaan umum, serta penerimaan diri.
2. faktor eksternal, yang mencakup intensitas, ukuran, kontras, gerakan, ulangan, keakraban, dan sesuatu yang baru.

Dalam konteks generasi Z, faktor-faktor tersebut memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi cara individu mempersepsikan dunia sekitar, generasi Z, yang lahir pada tahun 1995 sampai 2010 (Francis & Hoefel, 2018), tumbuh dalam era perkembangan teknologi yang pesat dan memiliki ketergantungan besar terhadap teknologi. Hal ini tentu mempengaruhi baik faktor internal maupun faktor eksternal dalam pembentukan persepsi. (Wijoyo, 2020) menyatakan bahwa generasi Z menyukai suasana yang fleksibel dan Pola pikir yang lebih terbuka terhadap perubahan dan inovatif untuk mengembangkan hal baru. Karakteristik ini dapat dikaitkan dengan faktor internal seperti sikap dan kepribadian yang cenderung adaptif dan kreatif. Lebih lanjut, (Christiani, et al., 2020) mengungkapkan beberapa kelebihan generasi Z, antara lain:

1. keahlian dalam menggunakan berbagai jenis teknologi
2. kemampuan multitasking,
3. kecepatan dalam mengakses informasi
4. ketanggapan dalam merespon fenomena sosial di sekitarnya

Kelebihan-kelebihan tersebut berkaitan erat dengan faktor eksternal yang mempengaruhi generasi z mempersepsi informasi, interaksi social, dan lingkungan sekitar. Misalnya, kemampuan multitasking dan kecepatan mengakses informasi dapat mempengaruhi bagaimana mereka mempersepsi efisiensi dan produktivitas dalam pendidikan.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi secara umum dan mengaitkannya dengan karakteristik unik generasi Z, kita dapat lebih memahami bagaimana generasi ini membentuk persepsi mereka terhadap berbagai aspek kehidupan. Hal ini penting untuk dipertimbangkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, karir, dan interaksi sosial.

### 2.3.3 Karakteristik Generasi Z

Generasi Z ini memiliki perbedaan keperibadian jika di bandingkan dengan generasi sebelumnya, khususnya dalam hal teknologi walaupun mereka dianggap sangat menguasai teknologi, akan tetapi cara dalam melakukan komunikasi mereka sangat intens dengan semua kalangan. (David, 2018) menuliskan tujuh karakteristik generasi Z dalam bukunya yang berjudul “*Generasi Z: Memahami Karakter Generasi Baru yang Akan Mengubah Dunia Kerja*” yaitu:

1. Figital: generasi Z akan hadir di lingkungan kerja dengan sesuatu hal yang baru dimana tidak terjadi pada generasi sebelumnya
2. Hiper-Kustomisasi: generasi Z selalu berusaha untuk menyesuaikan identitas mereka dan melakukan kustomisasi agar dikenal dunia. Kemampuan mereka untuk mengustomisasi segala sesuatu menimbulkan ekspektasi bahwa perilaku dan keinginan mereka sudah sangat akrab untuk dapat dipahami.
3. Realistis: generasi Z sudah mengalami masa krisis berat sejak dini dimana hal ini membentuk pola pikir pragmatis dalam merencanakan dan mempersiapkan masa depan.
4. FOMO: gen Z termasuk orang yang sangat takut dengan ketinggalan informasi. Mereka selalu menjadi yang terdepan dalam trend dan kompetisi.
5. Weconomist: gen Z hanya mengenal dunia dengan ekonomi berbagi.
6. DIY: Mungkin sebagian dari kita juga percaya dengan do-it-yourself atau lakukan sendiri dapat mempermudah segala urusan kita lebih cepat dan baik.
7. Terpacu: Gen Z meyakini adanya pemenang dan pecundang. Resesi yang membuat pendahulu mereka goyah serta laju perubahan yang sulit dikejar

Peneliti (Wijoyo, 2020) dalam bukunya yang berjudul “*Generasi Z dan Revolusi industri 4.0*” memuat beberapa karakteristik Generasi Z secara umum, berikut merupakan karakteristik generasi Z, yaitu:



1. Fasih Teknologi, generasi digital yang mahir teknologi informasi dan berbagai aplikasi mereka dapat mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan cepat, baik untuk kepentingan pendidikan maupun kepentingan hidup kesehariannya.
2. Sosial, Mereka sangat intens berkomunikasi dan berinteraksi dengan semua kalangan, khususnya dengan teman sebaya melalui berbagai situs jejaring, seperti: FaceBook, twitter, atau melalui SMS. Melalui media ini
3. Ekspresif. Mereka cenderung toleran dengan perbedaan kultur dan sangat peduli dengan lingkungan
4. Multitasking. Mereka terbiasa dengan berbagai aktivitas dalam satu waktu yang bersamaan. Mereka bisa membaca, berbicara, menonton, atau mendengarkan musik dalam waktu yang bersamaan.
5. Cepat berpindah pemikiran/pekerjaan kepemikiran/pekerjaan lain (*fast switcher*)
6. Senang berbagi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa generasi Z adalah anak-anak muda yang tumbuh di zaman serba digital. Mereka sangat pintar menggunakan teknologi dan bisa mengerjakan banyak hal sekaligus. Generasi ini realistis tapi juga kreatif, cepat beradaptasi lewat media sosial. Mereka suka membuat sesuatu yang unik dan menunjukkan jati diri, senang bersaing, dan terbiasa dengan konsep berbagi dalam ekonomi. Generasi Z cepat menyesuaikan diri dengan perubahan, suka mencoba hal-hal baru sendiri. Cara mereka berpikir, bekerja, dan melihat dunia sangat berbeda dari generasi sebelumnya karena pengaruh teknologi.

#### **2.4 Penelitian yang Relevan**

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini di antaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Hanifa, 2017) dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Siswa Terhadap Kinerja guru BK Dengan Kepercayaan

Melakukan Konseling Individual”. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara persepsi siswa terhadap kinerja guru BK dengan kepercayaan siswa untuk melakukan konseling individual. Adapun hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Hanifa (2017) ialah peneliti hanya fokus meneliti hubungan antara persepsi siswa terhadap kinerja guru BK dengan kepercayaan siswa untuk melakukan konseling individual.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistrama (2020) dengan judul “Persepsi Siswa Terhadap Peran Guru Bimbingan dan Konseling di Sekolah SMA Negeri 2 Paju Epat” berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa memiliki persepsi baik mengenai peran guru BK sebesar 37.17%. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Sulistrama (2020) yaitu peneliti hanya menganalisis persepsi siswa terhadap peran guru BK dalam menangani masalah kedisiplinan di sekolah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Anikul Amaniyah (2020) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Guru dengan Siswa Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMA Negeri 1 Tumpang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara guru dan siswa di SMA Negeri 1 Tumpang berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar siswa. Adapun hal yang membedakan penelitian Anikul Amaniyah (2020) dengan penelitian ini yaitu peneliti tidak hanya mengkaji komunikasi interpersonal antara guru dengan siswa, namun peneliti juga melakukan pengkajian pada prestasi belajar siswa.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang peneliti gunakan pada skripsi ini adalah penelitian survei kualitatif. (Creswell, 2014) mengungkapkan survei kualitatif merupakan prosedur penelitian yang bergantung pada pengumpulan data berdasarkan kata-kata dari sejumlah individu, sehingga peneliti dapat memperoleh pandangan partisipan. Penelitian metode survei didefinisikan sebagai penelitian yang dilakukan dengan merekrut peserta, mengumpulkan data, dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan perilaku dan referensi dari sampel individu tentang karakteristik, tindakan, atau pendapat melalui tanggapan mereka terhadap pertanyaan.

Menurut Tika dalam (Susilo, 2020) menyebutkan survei adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data berupa variabel, unit atau individu dalam waktu yang bersamaan, data dikumpulkan melalui individu atau sampel fisik tertentu dengan tujuan agar dapat menggeneralisasikan terhadap apa yang diteliti. Variabel yang dikumpulkan dapat bersifat fisik maupun sosial. Dalam penelitian kuantitatif, survei lebih merupakan pertanyaan tertutup, sementara dalam penelitian kualitatif berupa pertanyaan terbuka.

Menurut (Jansen, 2010) mengungkapkan penelitian survei kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami keragaman persepsi, pengalaman, dan karakteristik terkait perilaku komunikasi Guru BK yang di anggap efektif oleh gen Z , dengan fokus pada pengungkapan variasi yang bermakna dan dimensi-dimensi relevan, tanpa melakukan penghitungan kuantitatif, guna memperoleh

gambaran yang kaya tentang fenomena yang diteliti, di mana pengambilan data dilakukan melalui kuesioner. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini relevan ketika menggunakan metode penelitian survei kualitatif. Melalui metode survei kualitatif, peneliti dapat mengumpulkan informasi dan memperoleh pandangan terkait Persepsi Siswa Terhadap Perilaku Komunikasi Interpersonal seorang Guru BK yang ideal.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti memilih lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung.

#### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024.

### **3.3 Subjek Penelitian**

Subjek pada penelitian ini adalah siswa Sekolah Menengah Atas Kota Bandar Lampung. teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik sampling, teknik sampling yang digunakan yaitu *non-probability sampling purposive sampling*, teknik ini digunakan untuk pengambilan sampel dan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 17). Penelitian ini menggunakan metode *Voluntary sampling*, yang dimana pengambilan sampel berdasarkan kesukarelaan subjek untuk berpartisipasi dalam penelitian. Peneliti merancang pamflet yang menarik dan informatif dengan menjelaskan tentang penelitian yang akan dilakukan, setelah itu peneliti melakukan kerjasama dengan selebgram (selebriti Instagram) yang memiliki pengikut yang sesuai dengan target partisipan berusia 15 – 19 tahun dan populer dikalangan remaja. hal ini dapat meningkatkan minat dari calon partisipan untuk terlibat dalam penelitian. Terdapat beberapa langkah-langkah dalam pengambilan sampel dengan metode *voluntary sampling* :

- a. Menyiapkan poster digital menarik:  
Peneliti membuat desain poster yang *eye-catching* dengan informasi singkat tentang penelitian. Hal ini untuk mengundang minat calon respondent untuk bergabung sebagai respondent penelitian
- b. Gunakan caption yang informatif:  
Mencantumkan kriteria responden, cara berpartisipasi, dengan caption yang ringkas tapi informatif.
- c. Kriteria responden penelitian:  
Siswa aktif SMA di Kota Bandar Lampung, rentang usia 15-19 tahun, bersedia bergabung dalam whatsapp grup penelitian, aktif dalam berdiskusi, bersedia mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.
- d. Tambahkan *call-to-action (CTA)* yang jelas:  
Dengan menambahkan “*Link to join focus grup penelitian*” untuk memudahkan calon respondent bergabung secara sukarela.
- e. Menentukan Strategi Penyebaran  
Peneliti menentukan strategi penyebaran poster digital, dengan menyebarkan melalui kerjasama dengan pengguna media sosial yaitu selebgram (selebriti Instagram) yang memiliki pengikut yang sesuai dengan target partisipan berusia 16 – 19 tahun dan populer dikalangan remaja. Hal ini dapat meningkatkan minat dari calon partisipan untuk terlibat dalam fokus grup penelitian.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

#### **3.4.1 Kuesioner**

Kueisioner merupakan Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kuesioner pada penelitian ini adalah kuesioner tentang perilaku komunikasi yang dianggap efektif oleh generasi Z. Pada kuesioner ini menggunakan 1 pertanyaan terbuka yaitu:

“menurut kamu perilaku komunikasi guru BK seperti apa yang dapat membangun rapport, yang membuat kamu merasa nyaman, percaya, mau terbuka dan berdiskusi dengan guru BK tersebut”. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner dalam bentuk survei daring menggunakan *platform google form*, peneliti berhasil memperoleh 163 responden. Para responden tersebut merupakan siswa aktif Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Bandar Lampung dengan rentang usia 15 hingga 19 tahun. Dari total responden tersebut, terdapat 93 siswa yang berasal dari 17 SMA Swasta dan 71 siswa yang berasal dari 20 SMA Negeri di Kota Bandar Lampung.

### 3.4.2 Focus Group Discussion

Fokus grup diskusi adalah upaya untuk menemukan makna sebuah isu oleh sekelompok orang melalui diskusi untuk menghindari pemaknaan yang salah oleh seorang peneliti. Dengan beberapa orang mengkaji sebuah isu, diharapkan hasil diskusi yang lebih objektif akan dihasilkan (Rahardjo, 2011). Tujuan Fokus Grup Diskusi (FGD) untuk memvalidasi masalah tertentu yang terkait dengan topik yang dibahas. Teknik ini digunakan untuk mencegah peneliti memahami masalah dengan cara yang salah. FGD digunakan untuk menarik kesimpulan tentang makna intersubjektif yang sulit ditafsirkan oleh peneliti karena dihalangi oleh dorongan subjektivitas mereka (Paramita & Kristiana, 2013).

Terdapat Langkah-langkah dalam penelitian yaitu:

- a. Mengundang responden untuk berpartisipasi dalam (*fokus grup*) penelitian secara sukarela:

Peneliti memperoleh partisipan melalui tindak lanjut dari pengumpulan data kuesioner sebelumnya. Para partisipan tersebut telah menyatakan kesediaannya untuk bergabung secara sukarela dengan melibatkan 17 siswa dari tujuh sekolah berbeda di Kota Bandar Lampung, yaitu SMA Al-Kautsar, SMA YP UNILA, SMAN 9, SMAN 1, SMA Perintis 2, SMAQ Darul Fattah, dan SMA Al-Azhar. langkah peneliti selanjutnya, memberikan edukasi

terkait topik penelitian dan membuka ruang diskusi dengan respondent terkait topik penelitian.

- b. Mengundang partisipasi respondent untuk mengisi kuesioner sukarela:

setelah peneliti memberikan edukasi dan membuka ruang diskusi dengan respondent terkait topik penelitian, langkah selanjutnya mempersilahkan responden untuk berpartisipasi secara sukarela dalam mengisi kuesioner dengan menjawab pertanyaan terbuka penelitian.

- c. Memantau pengumpulan data

Peneliti memantau jawaban responden dan pengumpulan data yang masuk melalui platform kuesioner online yaitu *google forms*. Lalu peneliti mengumpulkan data respondent yang telah bersedia secara sukarela untuk berpartisipasi dan mengisi kuesioner dalam penelitian

- d. Menganalisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti menganalisis data sesuai dengan metode analisis yang telah dipilih dalam penelitian.

### **3.5 Alat Bantu dalam Penelitian**

Alat bantu dalam proses penelitian ini berfungsi sebagai fasilitator untuk mendapatkan data kuesioner melalui platform online yaitu *google form*, dan peneliti juga menggunakan software ATLAS.ti. versi 9.1.3.0 for Windows. Alat bantuan yang digunakan dalam penelitian ini berupa *smartphone* untuk memantau respons dan pengumpulan data yang masuk, dan laptop untuk menggunakan bantuan *software ATLAS.ti. versi 9.1.3.0 for Windows* agar dapat memberikan kode serta menganalisis data secara efisien dan terstruktur. Alat bantu tersebut digunakan oleh peneliti dalam menuliskan hasil penelitian dalam bentuk tertulis.

### **3.6. Definisi Operasional Penelitian**

Definisi operasional merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Maka definisi operasional dalam menelitian ini adalah sabagai berikut :

#### **3.6.1 Persepsi Generasi Z**

Persepsi generasi Z dapat dipahami sebagai cara siswa remaja memandang dan memaknai dunia di sekitarnya, yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka tumbuh. Proses ini melibatkan penerimaan, penafsiran, dan pemberian makna terhadap informasi yang mereka terima dari berbagai sumber. Pengalaman mereka dengan teknologi, khususnya media sosial, memiliki dampak besar pada bagaimana mereka melihat dan menilai berbagai aspek kehidupan. Selain itu, faktor internal seperti emosi dan pola pikir, yang terbentuk dari paparan terus-menerus terhadap informasi digital, juga berperan penting dalam membentuk persepsi mereka. Dengan demikian, cara generasi Z memahami dan merespons dunia di sekitar mereka merupakan hasil dari interaksi yang kompleks antara pengaruh teknologi dan faktor-faktor internal dalam diri mereka.

#### **3.6.2 Perilaku Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan dan Konseling**

Perilaku komunikasi interpersonal guru BK adalah serangkaian tindakan verbal dan non-verbal yang dilakukan guru BK dalam interaksi langsung dengan siswa, bertujuan membangun hubungan positif dan mendukung proses konseling. Perilaku ini mencakup aspek-aspek seperti menunjukkan kepedulian, memberikan umpan balik positif, menggunakan humor secara tepat, mendengarkan aktif, dan membangun kedekatan relasional. Perilaku komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan terciptanya suasana konseling yang nyaman, terbentuknya rasa percaya siswa, dan terjalinnya hubungan yang akrab antara guru BK dan siswa.



Keberhasilan perilaku ini dapat diamati melalui peningkatan keterbukaan siswa dalam mengungkapkan masalah, peningkatan motivasi dan keterlibatan siswa dalam proses konseling, serta tercapainya tujuan layanan bimbingan dan konseling yang optimal. Terdapat beberapa perilaku keterampilan komunikasi guru BK yang dapat membangun hubungan positif dan terbukti di persepsi baik oleh siswa antara lain, yaitu :

1. *Teacher Care Behaviors*
2. *Teacher Clarity Behaviors*
3. *Teacher Immediacy Behaviors*

### **3.6.3 Rapport**

Rapport dalam konteks hubungan guru BK dan siswa adalah interaksi positif yang ditandai dengan adanya rasa saling percaya, hormat, keadilan, empati, dan dukungan. Hal ini tercermin melalui perilaku guru BK yang menunjukkan kenyamanan, kehangatan, keterbukaan, kesabaran, serta kemampuan mendengarkan secara aktif. Rapport yang baik menghasilkan suasana yang nyaman bagi siswa untuk berpartisipasi aktif dalam proses konseling, meningkatkan motivasi mereka, serta memfasilitasi keterbukaan dalam mengungkapkan permasalahan. Kualitas hubungan ini pada akhirnya berkontribusi pada efektivitas layanan bimbingan dan konseling serta pencapaian hasil yang optimal sesuai kebutuhan siswa.

## **3.7 Uji Keabsahan**

Uji keabsahan data dilakukan dengan uji *kredibilitas* dan *dependabilitas*

### **3.7.1 Uji Kredibilitas**

Uji kredibilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bahan referensi.

- a. Menggunakan bahan Referensi

Bahan referensi berfungsi sebagai alat pendukung untuk memverifikasi data yang ditemukan oleh peneliti. Dalam konteks

ini, data hasil survei online berupa kuesioner persepsi Generasi Z digunakan sebagai bahan referensi. Peneliti memanfaatkan *Google Form* melalui tautan yang telah disediakan untuk mengumpulkan data mengenai perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport oleh gen Z. penggunaan platform digital ini memungkinkan pengumpulan data yang efisien dan terstruktur.

### 3.7.2 Uji Dependabilitas

Reliabilitas dalam penelitian mengacu pada konsistensi dan kehandalan alat ukur yang digunakan (Afiyanti, 2008). Dalam penelitian kualitatif, uji reliabilitas dilaksanakan dengan mengevaluasi keseluruhan proses penelitian. Pada penelitian ini, uji dependabilitas dilakukan melalui pemeriksaan menyeluruh terhadap aktivitas peneliti oleh dosen pembimbing skripsi. Proses ini mencakup seluruh tahapan penelitian, mulai dari penentuan masalah, memasuki lapangan, penentuan sumber data, analisis data, uji keabsahan, hingga penarikan kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

### 3.8 Analisis Data Penelitian

Analisis data penelitian merupakan suatu proses mengelola data penelitian menjadi informasi yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian Ini dianalisis menggunakan pendekatan *Thematic analysis*. *Thematic analysis* merupakan salah satu teknik untuk menganalisa data dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola melalui data yang telah dikumpulkan oleh peneliti (Braun and Clarke, 2006).

Pada proses analisis data penelitian, peneliti menggunakan alat bantuan software ATLAS.ti. versi 9.1.3.0 for Windows agar peneliti dapat memberikan kode serta menganalisis data secara efisien dan terstruktur. Setelah partisipan mengisi kuesioner pada aplikasi *google form* yang terdiri dari data identitas dan juga pertanyaan. data yang terkumpul kemudian akan di analisis menggunakan

pendekatan *thematic analysis* dengan mengikuti tahapan (Braun and Clarke, 2006) yaitu :

### **1. Pemahaman Data**

Tahapan pertama, memahami data merupakan proses peneliti memahami seluruh data yang telah dikumpulkan dari kuesioner berbentuk survei online yang disebarakan melalui *google form*. Tidak ada cara lain yang lebih efektif selain membaca berulang kali, semua data seperti transkrip jawaban partisipan terkait penelitian. Membaca berulang kali membantu peneliti untuk benar-benar memahami konteks data, dan mengidentifikasi makna atau pola. Peneliti mencari pola kata dengan menggunakan fitur *word cloud* pada aplikasi ATLAS.ti. versi 9.1.3.0 for Windows. Fitur tersebut membantu mengidentifikasi kata dengan kemunculan berulang, hal ini akan membantu peneliti untuk melihat lebih jelas agar memudahkan dalam tahap pengkodean (coding) data.

### **2. Penyusunan Kode Awal**

Tahapan kedua dalam proses *Thematic analysis* adalah meng-coding. Coding merupakan proses memberikan kode pada data yang dianggap relevan terkait tujuan penelitian. Dari pola yang ditemukan, peneliti memahami pola berulang yang kemudian akan dibuat Coding. Peneliti melakukan proses meng-coding dengan bantuan aplikasi ATLAS.ti. versi 9.1.3.0 for Windows. Melalui coding, peneliti dapat melihat pola, kesamaan, atau hubungan antara segmen data yang berbeda.

Berikut ini Langkah-langkah meng-coding transkrip jawaban partisipan yang akan peneliti lakukan :

1. Menyusun kode berdasarkan label yang disusun dengan memperhatikan penelitian
2. Data yang di kode hanya yang berkaitan dengan transkrip jawaban partisipan terkait perilaku komunikasi guru BK yang di anggap efektif oleh gen Z di sekolah

### 3. Mencari Tema

Tahapan ketiga, setelah peneliti selesai memberikan kode, kode-kode yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan menjadi tema yang lebih besar menggunakan fitur *code group manager* di ATLAS.ti. 9.

Di dalam penelitian ini peneliti akan membuat coding untuk menandai setiap data dan mereview kembali kode yang memiliki kemiripan untuk kemudian dikelompokkan.

1. Peneliti memilih segmen data yang relevan, lalu pilih dan menetapkan kode yang sesuai
2. Mengelompokkan kode yang memiliki kemiripan
3. Mereview Kembali kode yang telah disusun dalam kelompok

### 4. Meninjau Tema

tahapan keempat, peneliti melakukan peninjauan mendalam terhadap tema-tema yang telah teridentifikasi. Peninjauan ini dilakukan dalam dua tahap untuk memastikan ketepatan pengelompokan tema. Pada tahap peninjauan pertama, peneliti memeriksa keterkaitan antar kode dalam setiap tema yang terbentuk. Lalu Pada tahap peninjauan kedua, peneliti mengevaluasi apakah tema tersebut sudah cukup merepresentasikan keseluruhan data penelitian.

### 5. Mendefinisikan dan Menamai Tema

Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan hasil temuan dalam sebuah penelitian. Menurut (Heriyanto, 2018) Tema menggambarkan sesuatu yang penting yang ada di data terkait dengan rumusan masalah penelitian, yaitu identifikasi saran terkait perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport oleh gen Z di lingkungan sekolah. Tema akan disusun berdasarkan coding melalui proses interpretasi terhadap kode – kode yang telah terbentuk. selanjutnya peneliti melakukan FGD, hal ini bertujuan untuk memvalidasi hasil kuesioner yang telah dianalisis sebelumnya melalui coding data

Selain menampilkan atau menamai tema pada tahap ini berdasarkan tema-tema yang telah ditentukan, akan dikembangkan dengan *network analysis* yang bertujuan untuk mengidentifikasi tema-tema yang paling menonjol dalam data, dan *network analysis* bertujuan untuk memudahkan penataan dan penggambaran tema-tema tersebut. Untuk menekankan hubungan antar kode dan tema dalam data secara keseluruhan, *network analysis* disajikan secara grafis. *network* hanyalah alat dalam *analysis*, bukan *analysis* itu sendiri. Setelah *network analysis* tela dibuat, maka akan berfungsi sebagai alat ilustrasi dalam penafsiran dari data dan memfasilitasi peneliti untuk mengungkapkan dan membantu pembaca memahaminya. Peneliti menggunakan proses penelitian dengan bantuan aplikasi ATLAS.ti. versi 9.1.3.0 for Windows.

## **6. Menghasilkan Laporan**

Setelah peneliti sudah menantukan tema dari hasil meng-coding jawaban perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport oleh gen Z di lingkungan sekolah, dilanjutkan dengan analisis akhir dan penulisan laporan secara keseluruhan. Dimana di dalamnya peneliti menguraikan keseluruhan kesimpulan dari hasil perilaku komunikasi guru BK yang di anggap dapat membangun rapport oleh gen Z di lingkungan sekolah, supaya dapat membangun hubungan komunikasi interpersonal yang positif antara Guru BK dengan siswa di sekolah.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji perilaku komunikasi interpersonal guru Bimbingan dan Konseling yang dianggap dapat membangun *rapport* oleh generasi Z, Hasil Penelitian ini memberi pandangan mengenai bentuk komunikasi guru BK yang efektif dalam membangun *rapport* yang positif di sekolah. Penelitian ini dilakukan karena masih tingginya persepsi negatif siswa terhadap profesi guru BK. Selama ini, siswa kerap menganggap guru BK sebagai "polisi sekolah" yang menakutkan dan sulit didekati, sehingga menghambat proses konseling yang efektif di lingkungan sekolah.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei kualitatif dengan melibatkan 163 siswa melalui kuesioner online dan *Focus Group Discussion* (FGD) yang diikuti 13 siswa SMA di Kota Bandar Lampung. Proses analisis data dilakukan menggunakan software ATLAS.ti 9, yang menghasilkan identifikasi tiga tema utama dalam perilaku komunikasi guru BK untuk membangun *rapport* dengan generasi Z yaitu, pertama tema *care* (kepedulian) mencakup 12 bentuk perilaku, seperti berbicara dengan lembut, mendengarkan secara aktif, bersikap adil, dan memberikan perhatian tulus. Dan tema *immediacy* (kedekatan) yang terdiri dari 10 bentuk perilaku, meliputi penggunaan humor yang tepat, komunikasi santai, dan menunjukkan keramahan.

Temuan kunci penelitian menunjukkan bahwa "bersikap adil" menjadi landasan fundamental dalam membangun *rapport*, dan diikuti kemampuan "bercerita dengan humor untuk mencairkan suasana". Hal ini mengindikasikan bahwa generasi Z sangat menghargai guru BK yang dapat memperlakukan mereka secara adil tanpa menghakimi dan mampu menciptakan suasana yang

nyaman melalui penggunaan humor yang tepat serta mampu menciptakan lingkungan komunikasi yang menyenangkan dan tidak menegangkan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal antara guru BK dan siswa generasi Z, serta menawarkan perspektif baru dalam mengoptimalkan layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Bagi institusi**

Disarankan bagi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk membuat program bimbingan dan konseling yang tepat guna menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal unggul dan mampu membangun hubungan rapport positif sehingga dapat mengubah persepsi negatif generasi Z terhadap peran bimbingan dan konseling di sekolah.

### **5.2.2 Bagi Mahasiswa**

Disarankan bagi mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan pemahaman konkret tentang perilaku komunikasi yang diharapkan oleh generasi Z. Temuan tentang pentingnya bersikap adil dan kemampuan mencairkan suasana dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, maka dengan hal ini mahasiswa dapat menjadi calon guru BK yang dapat membangun komunikasi interpersonal yang positif dengan siswa.

### **5.2.3 Bagi Peneliti selanjutnya**

Disarankan untuk penelitian selanjutnya, diharapkan adanya penelitian serupa di berbagai wilayah geografis yang berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang perilaku komunikasi guru BK dalam membangun rapport dengan siswa generasi Z, Memperluas penelitian ke berbagai jenjang pendidikan untuk melihat apakah ada perbedaan kebutuhan rapport berdasarkan tingkat Pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. 2008. "Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Keperawatan Indonesia*. 12 : 137-141.
- Aisyah, S. 2022. "Persepsi Siswa Terhadap Tugas Guru BK Dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di SMP Tri Sukses Boarding School Jambi." Doctoral dissertation, Universitas Jambi.
- Amani. 2018. "Peran Guru Bimbingan dan Konseling Dalam Memotivasi Belajar Siswa SMP N 15 Yogyakarta." *Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam*. Vol 15 No1. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Amaniyah, A. 2020. "Pengaruh komunikasi interpersonal guru dengan siswa terhadap prestasi belajar siswa di SMA Negeri 1 Tumpang" Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Anderson, J. 1979. *Teacher immediacy as a predictor of teaching effectiveness*. In D. Nimmo (Ed.), *Communication yearbook 3* (pp. 543–559). Transaction Books.
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. 2017. "Analisis faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa untirta terhadap keberadaan perda syariah di kota serang." *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 21(1), 88-101.
- Banks, J. A., & Banks, C. A. M. 2020. *Multicultural education: Issues and perspectives* (10th ed.). John Wiley & Sons.
- Barokah, H. A. 2017. "Hubungan Antara Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Guru BK dengan Kepercayaan Melakukan Konseling Individual." *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan dan Konseling*, 3(8), 429-441.
- Braun, V., & Clarke, V. 2006. *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Campbell, E. 2003. *The ethical teacher*. Open University Press.
- Charles, C. M., & Senter, G. W 2005. *Elementary classroom management* (4th ed). USA: Pearson Education Inc.



- Christiani, L. C., & Ikasari, P. N. 2020. "Generasi Z dan pemeliharaan relasi antar generasi dalam perspektif budaya jawa." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 4(2), 84–105.
- Claus, C. J., Booth-Butterfield, M., & Chory, R. M. 2012. *The relationship between instructor misbehaviors and student antisocial behavioral alteration techniques: The roles of instructor attractiveness, humor, and relational closeness*. *Communication Education*, 61(2), 161-183.
- Comadena, M. E., Hunt, S. K., & Simonds, C. J. 2007. *The effects of teacher clarity, nonverbal immediacy, and caring on student motivation, affective and cognitive learning*. *Communication Research Reports*, 24(3), 241–248.
- Corey, G. 2020. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (10th ed.). Cengage Learning.
- Creswell, J. W. 2017. "Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi keempat." Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Daradjat, Z. 2017. *Ilmu pendidikan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara. Hidarya, I., Mudrikah, A., & Sauri, 226-239.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. "*Kamus besar bahasa Indonesia*." Jakarta: Balai Pustaka.
- Dziegielewski, S. F. 2020. *DSM-5 in Action* (4th ed.). Wiley.
- Estaji, M., & Zhaleh, K. 2021. *Exploring Iranian teachers' perceptions of classroom justice and its dimensions in EFL instructional contexts*. *Language Related Research*, 12(3), 277–314. <https://doi.org/10.29252/LRR.12.3.10>
- Estep, C. M., & Roberts, T. G. 2015. *Teacher immediacy and professor/student rapport as predictors of motivation and engagement*. *NACTA J.* 59, 155–163.
- Farozin, M. 2007. *Pemahaman tingkah laku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Francis, T., & Hoefel, F. 2018. '*True gen*': *Generation Z and its implications for companies*. *McKinsey & Company*, 10.
- Frisby, B. N. 2019. "Pengaruh penalaran emosional pada persepsi siswa tentang hubungan instruktur, dukungan emosional, kerja emosi, valensi, dan pembelajaran kognitif." *Commun. Stud.* 70, 492-506.
- Frisby, B. N., & Martin, M. M. 2010. *Instructor–student and student student rapport in the classroom*. *Commun. Educ.* 59, 146–164. doi: 10.1080/03634520903564362

- Frisby, B. N., Beck, A. C., Smith Bachman, A., Byars, C., Lamberth, C., & Thompson, J. 2016. *The influence of instructor-student rapport on instructors' professional and organizational outcomes. Communication Research Reports*, 33(2), 103-110
- Gabry's-Barker, D. 2016. Caring and sharing in the foreign language class: On a positive classroom climate. In D. Gabry's-Barker & D. Gałajda (Eds.), *Positive psychology perspectives on foreign language learning and teaching. Second Language Learning and Teaching* (pp. 155–174).
- Ganot, S., & Garip, G. 2021. *The Covid19 Pandemic as an Opportunity for Positive Psychology to Promote a Wider-Ranging Definition of Humour and Laughter. The Palgrave Handbook of Humour Research*, 459–478
- Gedzune, G. 2015. "Awakening pre-service teachers to children's social exclusion in the classroom." *Discourse Commun. Sustain. Educ.* 6, 95–109.
- Gistituati, N. 2009. "Manajemen Pendidikan: Budaya Dan Kepemimpinan Organisasi." Padang: UN Press.
- Goldman, Z. W., Goodboy, A. K., & Weber, K. 2014. *College students' psychological needs and intrinsic motivation to learn: An examination of self-determination theory. Communication Quarterly*, 62(1), 70-84.
- Goldstein, L. S., & Lake, V. E. 2000. *Love, love, and more love for children: Exploring preservice teachers' understandings of caring. Teaching and Teacher Education*, 16(8), 861–872.
- Gregersen, T. 2010. Demonstrating affect: The implications of nonverbal immediacy training. In M. Torreblanca, C. Abello, R. Chacón, & D. López (Eds.), *The impact of affective variables in L2 teaching and learning* (pp. 67–78). Secretariado de Publicaciones Universidad de Sevilla
- Haq, R. M. 2018. "Komunikasi Interpersonal Guru dalam Memotivasi Belajar Siswa SMK TPI Gedangan Sidoarjo." Skripsi. Fakultas Dakwah dan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Hartono, S. 2021. Efektivitas teknik storytelling dalam konseling: Studi pada guru BK SMA di Indonesia. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 6(2), 42-57.
- Hattie, J. 2009. *Visible learning: A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement. Routledge.* <https://doi.org/10.4324/9780203887332>
- Hidayat, R., & Supriatna, M. 2019. Pengaruh Sikap Penerimaan Konselor terhadap Efektivitas Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah Menengah. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 4(2), 45-58.

- Ibarra, S. 2014. *The effect of student-teacher rapport on classroom participation*.
- Jansen, H. 2010. *The Logic off Qualitative survey research and its position in the field off social research methods*. In Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research. 11 : 1-21.
- Jayanti, F., & Arista, N. T. 2018. "Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura." *Competence: Journal of Management Studies*, 12(2).
- Knox, S., & Hill, C. E. 2021. *The therapeutic relationship: Central and essential in psychotherapy outcome*. In L. G. Castonguay, M. J. Constantino, & L. E. Beutler (Eds.), *Principles of change: How psychotherapists implement research in practice* (pp. 151-173). Oxford University Press
- Kusman, M. 2019. "Pengaruh komunikasi interpersonal guru terhadap motivasi belajar siswa di sekolah menengah atas." *Jurnal Pendidikan Al-Tarbiyah*, 29(1).
- Laletas, S., & Reupert, A. E. 2016. *Exploring pre-service secondary teachers' understanding of care*. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 22(4), 485–503.
- Lavy, S., & Bocker, S. 2018. *A path to happiness? A sense of meaning affects relationships, which affect job satisfaction: evidence from two studies of teachers*. *J. Happiness Stud.* 19, 1439–1463.
- Martin, R. A. 2001. *Humor, Laughter, and Physical Health: Methodological issues and reseach finding*. *Psychological Bulletin*, 127, 504- 519.
- Mayseless, O. 2015. *The Caring Motivation: An Integrated Theory*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Mehrabian, A. 1967. *Orientation behaviors and nonverbal attitude communication*. *J. Commun.* 17, 324–332.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. 2020. *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge University Press.
- Mottet, T. P., Frymier, A. B., & Beebe, S. A. 2006. *Theorizing about instructional communication*. In T. P. Mottet, V. P. Richmond, & J. C. McCroskey (Eds.), *Handbook of instructional communication: Rhetorical and relational perspectives* (pp. 255–282). Allyn & Bacon
- Myers, S. A., Baker, J. P., Barone, H., Choi, E., & Baker, M. A. 2014. *Using behavioral indicators of immediacy to predict cognitive and affective learning*. *Communication Research Reports*, 31(2), 195-207.

- Noddings, N. 2018. The ethics of care and education. In P. Smeyers (Ed.), *International handbook of philosophy of education* (pp. 289-304). *Springer International Publishing*.
- Nugrahani, F., & Hum, M. 2014. *Metode penelitian kualitatif*. Cakra Books, Solo.
- Nugroho, A. 2019. Pengaruh active listening skills terhadap efektivitas konseling sekolah. *Jurnal Konseling Indonesia*, 5(3), 167-179).
- Oviyanti, F. 2017. Urgensi Kecerdasan Interpersonal Bagi Guru. Tadrib: *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 3(1), 75.
- Paramita, A., & Kristiana, L. 2013. *Teknik focus group discussion dalam penelitian kualitatif*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 16(2), 117-127. <https://doi.org/10.22435/bpsk.v16i2>
- Pekrun, R., & Schutz, P. A. 2007. "Where Do We Go From Here? Implications and Future Directions for Inquiry on Emotions in Education," in *Emotions in Education*. eds. P. A. Schutz and R. Pekrun (San Diego: Academic), 313–331.
- Permana, A. 2019. Efektivitas pendekatan persahabatan dalam layanan BK. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 4(2), 78-85).
- Pishghadam, R., Derakhshan, A., Jajarmi, H., Tabatabaee Farani, S., & Shayesteh, S. 2021. *Examining the role of teachers' stroking behaviors in EFL learners' active/passive motivation and teacher success*. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–17.
- Prayitno & Amti, E. 2010. *Layanan bimbingan dan konseling kelompok*. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Putra, Y. S. 2016. *Teori Perbedaan Generasi*. Among Makarti.
- Rahardjo, M. 2011. *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*. Repository UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/>
- Rahmawati, F. 2020. Teknik Storytelling dalam Membangun Rapport pada Konseling Remaja. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 8(1), 34-46.
- Rahmawati, S. 2021. Membangun Kepercayaan Siswa Melalui Layanan Bimbingan Konseling yang Berkeadilan. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 9(1), 12-25.

- Ramayulis & Mulyadi. 2016. *Bimbingan dan Konseling Islam* Jakarta: Kalam Mulia
- Rogers, C. R. 2018. *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Robinson Publishing.
- Rozie, F. 2018 “Primary school teachers' perceptions about the use of instructional media as a tool to achieve learning objectives” *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar*, Vol. 5, No. 2, pp. 1-12 ISSN: 2541-5468.
- Salistrama, S. 2020. “Persepsi Siswa terhadap Peran Guru Bimbingan dan Konseling di Sekolah SMA Negeri 2 Paju Epat.” *Jurnal Inovasi Bimbingan dan Konseling*, 2(2), 48-56.
- Sari, L. L. 2020. Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas Ix Sma Katolik Ricei I. *Jurnal Psikoedukasi*, Volume 18.(1). 32-43.
- Sarwono, S. W. 2014. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Satriana, E. 2017. *Persepsi Siswa Mengenai Guru Pembimbing di SMP Negeri 2 WIH Pesam Pante Raya Kec. Wih Pesam Kab.Bener Meriah*. (Skripsi) Medan: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
- Sellnow, D. D., Limperos, A., Frisby, B. N., Sellnow, T. L., Spence, P. R., & Downs, E. 2015. *Expanding the scope of instructional communication research: Looking beyond classroom contexts*. *Communication Studies*, 66(4), 417-432.
- Sidelinger, R. J., & Booth-Butterfield, M. 2010. *Co-constructing student involvement: An examination of teacher confirmation and student-to-student connectedness in the college classroom*. *Communication Education*, 59(2), 165–184.
- Sidiq, D. U. & Choiri, D. M. M. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Nata Karya, Ponogoro.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sulistyowati, R. 2020. Efektivitas humor dalam konseling sekolah. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 5(3), 112-124).
- Suliyarti, R., Gistituati, N., Rusdinal, R., & Irsyad, I. 2020. “Persepsi Siswa Tentang Komunikasi Interpersonal Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Padang.” *Journal of Educational Administration and Leadership*, 1(2), 1-7.
- Susanto, H. 2021. Keterampilan mendengar aktif dalam konseling sekolah. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 6(2), 89-102).

- Theresa, E.N. 2016. *The Role Of Guidance and Counselling In Effective Teaching and Learning In School*. International Journal Of Multidisciplinary Student. Vol 1 No 2. Nigeria: Uneversity Of Nigeria
- Thompson, R. A. 2021. *Counseling Techniques: Improving Relationships with Others, Ourselves, Our Families, and Our Environment* (3rd ed.). Routledge.
- Titsworth, S., Mazer, J. P., Goodboy, A. K., Bolkan, S., & Myers, S. A. 2015. *Two metaanalyses exploring the relationship between teacher clarity and student learning*. Communication Education, 64(4), 385–418.
- Violanti, M. T., Kelly, S. E., Garland, M. E., & Christen, S. 2018. *Instructor clarity, humor, immediacy, and student learning: Replication and extension*. *Commun. Stud.* 69, 251–262. doi: 10.1080/10510974.2018.1466718
- Wahyuni, D. 2018. “Persepsi siswa tentang keadaan psikologis sense of humor guru dengan motivasi belajar siswa kelas VII SMPN 3 Batusangkar.” *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan*, 1(1), 81-92.
- Wahyuni, S., & Pratama, R. 2020. Implementasi Prinsip Keadilan dalam Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah Menengah. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 5(2), 78-92.
- Weimer, M. 2010. *Rapport: Why having it makes a difference*. *Teach. Professor* 23:2
- Wendt, J. L., & Courduff, J. 2018. “The relationship between teacher immediacy, perceptions of learning, and computer-mediated graduate course outcomes among primarily Asian international students enrolled in an U.S.” university *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15(1), 1–15.
- Widodo, B., & Pratiwi, L. 2020. Komunikasi Supportif dalam Layanan Bimbingan Konseling: Studi Kasus di SMA Negeri Jakarta. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 5(3), 167-180.
- Widodo, S. 2020. Pendekatan humanistik dalam pelayanan bimbingan konseling di sekolah menengah. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 8(3), 145-157).
- Wijaya, H., & Sulistyani, D. 2021. Efektivitas Penggunaan Humor dalam Layanan Konseling Sekolah. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 6(2), 89-102.
- Winkel, W. S. 2007. *Bimbingan konseling di institusi pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.

- Xie, F., & Derakhshan, A. 2021. *A conceptual review of positive teacher interpersonal communication behaviors in the instructional context.*
- Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. 2021. *Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital. Satwika : Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*, 70.