

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan suatu tempat pendidikan formal yang memiliki peran penting untuk memberikan ilmu dan kecerdasan bagi seluruh anak didunia, mendidik seorang siswa bukanlah merupakan sebuah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan. Seorang guru harus dapat memberikan pemahaman kepada anak didiknya mengenai pelajaran yang sedang diampu, komunikasi yang baik merupakan kunci dari hal yang wajib dimiliki oleh seorang guru untuk menerangkan materi pembelajaran (Iskandar, 2019).

Sekolah juga merupakan tempat bagi siswa sehingga dapat mengeksplor dan menemukan jati diri untuk siswa. Dapat diketahui masa remaja merupakan masa peralihan antara anak-anak menjadi orang dewasa yang menyebabkan rasa ingin tau yang lebih tinggi pada siswa. Dimana masa remaja, dapat dikatakan masa yang tidak mudah, dimana pada masa ini individu mengalami perubahan-perubahan yang dramatis yang terjadi pada seluruh aspek, baik aspek fisik, sosial, maupun emosi, seperti yang dikemukakan oleh Santrock (2012:402) dalam jurnal (Basrir Bading, 2018) yang mengatakan bahwa, masa remaja adalah suatu periode transisi dalam rentang kehidupan manusia, yang menjembatani masa kanak-kanak dengan masa dewasa.

Kemampuan dalam menyampaikan ilmu kepada peserta didik sangat diperlukan agar tercapainya pembelajaran yang efektif. Siswa yang dididik akan

mempunyai kepribadian yang baik atau tidak tergantung dengan kemampuan komunikasi guru yang dilakukan kepada peserta didik. Permasalahan yang dialami para siswa disekolah seringkali tidak dapat dihindari, meski dengan pengajaran yang baik sekalipun. Hal ini terlebih lagi disebabkan oleh sumber-sumber permasalahan siswa terletak di luar sekolah. Dalam kaitan itu, permasalahan siswa tidak dapat dibiarkan begitu saja. Apabila misi sekolah adalah menyediakan pelayanan yang luas untuk secara efektif membantu siswa mencapai tujuan perkembangannya dan mengatasi permasalahannya, maka segenap kegiatan dan kemudahan yang diselenggarakan sekolah perlu diarahkan kesana. Disinilah dirasakan perlunya pelayanan bimbingan dan konseling (BK) disamping kegiatan pengajaran, (Basrir Bading, 2018)

Sektor pendidikan di Indonesia sangat banyak, mulai dari sekolah yang didirikan oleh negara maupun milik swasta diantaranya yaitu pendidikan berbasis pesantren. Pendidikan berbasis *Islamic Boarding Schools* atau biasa dikenal dengan pesantren merupakan lembaga pendidikan tertua di Indonesia yang secara nyata telah banyak melahirkan banyak ulama. Istilah "pesantren" berasal dari kata pe-"santri"-an, dimana kata "santri" berarti murid dalam bahasa Jawa. Istilah "pondok" berasal dari bahasa Arab "*funduuq*" ("فندق") yang berarti penginapan khusus di Aceh, pesantren disebut juga dengan nama "*dayah*". Biasanya pesantren dipimpin oleh seorang kyai. Kehadiran awal pesantren diperkirakan dari 300-400 tahun yang lalu dan menjangkau hampir semua tingkat komunitas muslim Indonesia, khususnya di Jawa (Syafe'i, 2017).

Pesantren juga merupakan lembaga pendidikan yang memiliki akar historis yang cukup kuat, dimasa lalu peran pesantren yang paling menonjol adalah sebagai penggerak dan memimpin perjuangan dalam rangka mengusir penjajah (Makmum, 2014). Namun saat ini pesantren sudah mengalami modernisasi, dari yang semula kita ketahui hanya belajar mengenai ilmu agama kini pesantren sudah menawarkan pembelajaran umum dengan menggunakan kurikulum ganda. Di Indonesia *Islamic Boarding Schools* sejatinya memiliki tiga corak yang berbeda-beda, yakni corak tradisional, modern, dan salafi.

Pesantren modern di Yogyakarta salah satunya adalah Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah yang berada di pusat Kota Yogyakarta. Madrasah Mu'allimat sendiri merupakan institusi pendidikan tingkat menengah yang menyelenggarakan pendidikan dibidang agama Islam maupun pengetahuan umum teknologi dan budaya (<https://www.muallimaat.sch.id/> diakses pada Selasa, 23 maret 2021 pukul 19:21). Penulis memilih Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta menjadi objek dalam penelitian ini dikarenakan kota Yogyakarta identik dengan kota pelajar dan Madrasah Mu'allimat merupakan lembaga pendidikan Muhammadiyah tingkat menengah tertua di Kota Yogyakarta yang memiliki sejarah cukup panjang.

Didirikan langsung oleh K.H. Ahmad Dahlan pertamakalinya pada tahun 1918 pada mulanya Madrasah Mu'allimat memiliki nama Al-Qismu Arqa dan terus berganti nama sebanyak lima kali dan barulah pada tahun 1941 meresmikan nama menjadi Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah khusus siswa putra dan Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah untuk siswi putri hingga saat ini.

(Narendra, 2018). Madrasah Mu'allimat mengajarkan para siswanya untuk belajar mandiri dengan pembelajaran kepesantrenan yang mewajibkan seluruh siswanya tinggal didalam asrama. Dikarenakan menjadi pesantren Muhammadiyah tertua yang berada di kota dengan julukan kota pelajar menjadikan Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tuntutan untuk menjadi acuan yang dapat dicontoh oleh instansi pendidikan kemuhammadiyahn yang lain khususnya pesantren, saat ini. Kelebihan Madrasah Mu'allimat dibandingkan dengan pesantren modern lainnya terletak pada berbagai inovasi serta program kerja yang ada guna mencetak kader persyarikatan yang diharapkan mampu berdiaspora dimanapun mereka berada. Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta memiliki empat belas jumlah asrama salah satunya adalah asrama Siti Fatimah Barat (SFB) yang menjadi objek tempat dalam penelitian ini.

Penulis memilih asrama Siti Fatimah Barat (SFB) menjadi objek dalam penelitian dengan melihat bahwasannya asrama SFB merupakan asrama yang ditempati oleh siswa kelas satu madrasah tsanawiyah dan kelas tiga madrasah tsanawiyah. Asrama SFB merupakan salah satu asrama besar yang dimiliki Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta, dengan hal tersebut tentu saja terdapat keanekaragaman karakter serta budaya dan sifat siswa yang harus dapat disatukan dalam asrama juga siswa yang menghabiskan sebagian besar waktu untuk kegiatan belajar di madrasah juga kegiatan belajar asrama..

Karakter dan budaya dari berbagai daerah di Indonesia sangatlah banyak, tentunya tidak mudah bagi siswa kelas satu tsanawiyah yang berada pada ruang

lingkup baru, yang mengharuskan siswa untuk mandiri dan bersosialisasi disaat tinggal jauh dari orang tua. Tak berbeda dengan kondisi yang dialami oleh siswa kelas tiga tsanawiyah. Selain jauh dari orang tua, juga dalam kondisi berada pada masa peralihan antara anak-anak menuju remaja atau dewasa menyebabkan timbulnya rasa ingin tahu yang tinggi dalam diri siswa. Selain itu adanya ego dalam diri masing-masing untuk mencari jati diri, seringkali menyebabkan siswa kelas tiga tsanawiyah mudah merasa jenuh . Hal tersebut dapat mengakibatkan timbulnya beban dan perasaan tidak nyaman yang dapat mengakibatkan siswa melakukan pelanggaran peraturan di asrama. Tentunya hal tersebut tidaklah mudah mengingat tanggung jawab siswa kelas tiga tsanawiyah juga harus menjaga dan memberikan contoh pada siswa kelas satu tsanawiyah di asrama SFB dan fokus belajar untuk ujian nasional. Inilah yang menjadi tanggung jawab seorang musyrifah di asrama untuk mengkondisikan setiap siswanya.

Madrasah Mu'allimat memiliki peraturan asrama yang tidak memperbolehkan para siswanya membawa barang elektronik seperti *handphone* maupun laptop. Meskipun begitu Madrasah Mu'allimat Muhamadiyah Yogyakarta sudah mempertimbangkan dan memberikan fasilitas elektronik di setiap asrama dengan cukup bagi siswanya dengan menyediakan *handphone* asrama serta beberapa komputer di asrama guna menunjang siswa saat mengerjakan tugas. Selain elektronik terdapat beberapa peraturan lain yang diantaranya adalah : Sholat subuh, maghrib dan isya berjamaah, masuk asrama maksimal pukul 17.00, tidak boleh mencuri, dilarang mewarnai rambut, batas menonton televisi dan lain lain (Wawancara pada tahun 2021). Namun tetap saja

terdapat siswa yang melanggar tata tertib sekolah dengan membawa elektronik berupa *handphone* maupun mp3 sehingga disetiap asrama dibutuhkan pengawas untuk menertibkan siswa dan memberikan sanksi apabila melanggar peraturan. Alokasi waktu yang dihabiskan oleh siswa lebih banyak di asrama dibandingkan sekolah hal tersebut mengharuskan adanya pengganti guru sekolah konvensional yang disebut di Madrasah Mu'alimat dengan sebutan Musyrifah atau pendamping. Berikut merupakan beberapa pelanggaran yang sering dilakukan siswa didalam asrama siti fatimah barat (SFB) antara lain seperti : tidak mengikuti sholat berjamaah, membolos sekolah, terlambat masuk asrama saat menjelang sholat maghrib, kabur dari asrama, juga mewarnai rambut (Wawancara musyrifah Q 2021)

Tabel 1.1. Kasus Pelanggaran Siswa Aarama SFB Tahun 2019

TAHUN	BENTUK PELANGGARAN					
	Masbuk Sholat	Membolos Sekolah	Terlambat Masuk Asrama	Kabur Dari Asrama	Mewarnai Rambut	Membawa Barang Elektronik
2019	1946 kasus	1577 kasus	1940 kasus	24 kasus	20 kasus	20 kasus

(Sumber: Wawancara musyrifah asrama SFB 2021)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwasannya pada tahun 2019 siswa asrama SFB paling sering melakukan pelanggaran masuk sholat sebanyak 1946 kasus, dilanjutkan dengan terlambat masuk asrama 1940 kasus, membolos sekolah 1577 kasus, kabur dari asrama sebanyak 24 kasus, mewarnai rambut 20 kasus dan membawa barang elektronik sebanyak 20 kasus.

Musyrifah memiliki peran yang penting didalam kepesantrenan sekolah Madrasah Mu'allimat, dimana Musyrifah sebagai konselor yang bertanggung jawab menangani berbagai hal kesiswaan di sekolah seperti membantu siswa mengembangkan potensi diri secara optimal sesuai tahap perkembangan yang dimiliki setiap siswa, menjadi penggerak dalam ibadah juga kebersihan di asrama, selain hal tersebut peran musyrifah juga berperan menjadi teman, orang tua yang dapat menjadi teladan bagi seluruh siswa, dan tempat bagi untuk mencurahkan permasalahan yang sedang dialami setiap siswa. Setiap asrama di Madrasah Mu'allimat ditempati dua sampai empat musyrifah yang menempati asrama dilihat dari berapa jumlah siswa dalam satu asrama yang disediakan sekolah.

Peran musyrifah di asrama juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik , dimana disetiap asrama memiliki kapasitas siswa yang tidak sedikit jumlahnya. Komunikasi sendiri memiliki arti yang menurut Wursanto (2001:31) dalam jurnal (Fenny, 2016) komunikasi merupakan sebuah proses kegiatan pengoperan atau penyampaian warta/berita/informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Lebih mudahnya komunikasi sendiri bersifat *transaksional* atau melibatkan dua orang yang terlibat komunikasi dan akan berhasil apabila kedua belah pihak yang terlibat memiliki kesepakatan tentang hal hal yang dikomunikasikan (Roudhonah, 2019).

Dalam melakukan penelitian ini, penulis membandingkan beberapa penelitian terdahulu mengenai komunikasi suportif yang diharapkan dapat

menjadi referensi dalam meneliti persoalan saat ini, adapun diantaranya sebagai berikut :

1. Nanda Chaerunisa pada tahun (2020), yang berjudul “Hubungan *Komunikasi Suportif* Keluarga dengan Tingkat Stress pada Mahasiswa Program Profesi Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran”. Hasil dari penelitian ini adalah: Saat menjalani pendidikan profesi tingkat stress yang dirasakan mahasiswa cenderung lebih tinggi dibandingkan ketika menempuh pendidikan sarjana karena harus berhadapan langsung dengan masyarakat. *Komunikasi suportif* merupakan bentuk dukungan yang berpotensi menurunkan stress. Penelitian ini merupakan bentuk deskriptif untuk mengetahui hubungan antara komunikasi suportif antara keluarga dengan mahasiswa keperawatan yang sedang menempuh pendidikan profesi, terhadap tingkat stress yang kerap dirasakan oleh mahasiswa keperawatan, namun dalam penelitian ini komunikasi suportif yang terbangun antara mahasiswa profesi dan keluarga dinilai kurang terjalin dengan baik. Dimana banyak dari mahasiswa keperawatan yang memilih untuk tinggal di kos dibandingkan tinggal dengan keluarga dikarenakan beberapa faktor seperti: tempat praktek yang jauh dan berpindah pindah. Bahkan komunikasi suportif yang dibangun antara teman dekat cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan keluarga. (Chaerunisa, 2020)
2. Amelia Hartono (2018), yang berjudul “Gambaran *Komunikasi Suportif* dari Teman yang Membantu Regulasi Emosi pada Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa yang Baru Melewati Tahun Pertama di Universitas X)”. Hasil

dari penelitian ini menurut penulis adalah mahasiswa semester awal rentan memiliki tingkat stress yang cukup tinggi yang disebabkan adanya masa transmisi dan keadaan lingkungan baru. Pada saat yang sama mahasiswa dituntut dapat menampilkan perfoma akademik yang baik, membentuk relasi baru dengan teman, serta menjadi orang yang mandiri dan dewasa. Komunikasi suportif yang terjalin antara siswa membawa dampak positif dengan dipahami oleh teman, mahasiswa merasa beban dan perasaan tertekan yang kerap dialami berkurang dan merasa tidak sendirian menghadapi masalah yang dirasakan hal ini juga berdampak dengan mahasiswa yang mendapatkan nilai ipk yang tinggi. (Amelia Hartanto, 2018)

3. Theresia Indira Shanti (2020), yang berjudul "*Komunikasi Suportif Orang Tua: Konsep, Pengembangan, dan Validasi*". Hasil dari penelitian ini adalah relasi orang tua dengan anak dengan anak di tahap perkembangan remaja menuju dewasa sering kali menjadi masalah, anak memerlukan independensi dan juga membutuhkan dukungan orang tua hingga berdampak positif bagi perkembangan anak termasuk saat di perguruan tinggi. Dukungan dari orang tua tidak hanya berupa uang namun juga emosi, seringkali orang tua gagal mengapresiasi dukungan mereka. Penting bagi orang tua untuk dapat menemukan cara berkomunikasi yang baik oleh anak remaja menjelang dewasa, dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang dirasakan memberikan dukungan dapat memberikan kepercayaan kepada diri anak dan keterbukaan kepada anak

sehingga anak menjadi lebih nyaman bercerita kepada orang tua. (Theresia Indira Shanti, 2020)

Melalui latar belakang masalah dan juga penelitian terdahulu yang terkait dan telah dijabarkan oleh peneliti sebelumnya, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana “Komunikasi Suportif Musyrifah Dengan Siswa Pelanggar Tata Tertib Sekolah Dalam Menegakkan Disiplin Di Madrasah Mu’allimat Muhammadiyah Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang, peneliti bermaksud untuk mengambil topik permasalahan dalam penelitian mengenai sebagian berikut **“Komunikasi Suportif Musyrifah Dengan Siswa Pelanggar Tata Tertib Sekolah Dalam Menegakkan Disiplin Di Madrasah Mu’allimat Muhammadiyah Yogyakarta”?**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan “Komunikasi Suportif Musyrifah Dengan Siswa Pelanggar Tata Tertib Sekolah Dalam Menegakkan Disiplin Di Madrasah Mu’allimat Muhammadiyah Yogyakarta”

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang “Komunikasi Suportif Musyrifah Dengan Siswa Pelanggar Tata Tertib Sekolah Dalam Menegakkan Disiplin Di Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta”.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Musyrifah : Penelitian ini dapat berguna dan menjadi pemahaman bagi musyrifah mengetahui bagaimana cara berkomunikasi dalam memberikan dukungan bagi siswa yang melanggar tata tertib di sekolah.
- b) Bagi Siswa : Penelitian ini dapat berguna dan menjadi pemahaman untuk memberikan dorongan pada siswa supaya tidak melanggar tata tertib yang berlaku disekolah guna menegakkan kedisiplinan.
- c) Bagi Masyarakat: Penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai komunikasi suportif musyrifah pada siswa pelanggar tata tertib sekolah dalam menegakkan disiplin di Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta

E. Kerangka Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a) Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan

sebagainya. Selain komunikasi interpersonal merupakan model komunikasi yang paling efektif, komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi manusia yang memiliki hubungan paling erat berdasarkan apa yang diungkapkan Tubbs dan Moss dalam (Patriana, 2015). Sedangkan menurut (suranto: 2011:5) dalam jurnal (Irwan, 2017) komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung yaitu komunikasi *primer*, terjadi apabila terdapat pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan sebaliknya komunikasi tidak langsung *skunder* terjadi jika pihak yang terlibat komunikasi menggunakan media tertentu.

b) Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal bisa meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak yang terlibat komunikasi. Komunikasi dapat meningkatkan hubungan diantara pihak pihak yang terlibat interaksi komunikasi. Fungsi dari komunikasi interpersonal menurut (Ngalimun, 2017) diantaranya adalah :

1) Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Komunikasi memiliki tujuan untuk menunjukkan perhatian terhadap orang lain. Seperti berkomunikasi dengan cara menyapa, menanyakan kabar, berjabat tangan.

2) Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Seperti yang dapat diketahui, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap. Dalam prinsip komunikasi saat pihak komunikan mendapatkan pesan dan informasi, komunikan dapat terpengaruh oleh pesan yang diterima.

3) Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Fungsi komunikasi ini bertujuan untuk seseorang melepaskan penat dan bosan saat melakukan sebuah aktivitas sehingga membutuhkan sebuah hiburan.

4) Memberikan bantuan (konseling)

Komunikasi digunakan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, salah satunya untuk menyampaikan informasi kepada orang lain guna memberikan dukungan dan motivasi kepada orang yang dituju.

c) Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Kelebihan dari komunikasi interpersonal adalah umpan balik yang bersifat segera. Sementara itu, agar komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif, maka harus memiliki lima aspek efektivitas komunikasi Menurut Devito dalam jurnal (Asaas Putra, 2018) :

- 1) Keterbukaan (*Openess*). Mengacu pada bagaimana keterbukaan dan ketersediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan keterbukaan peserta komunikasi interpersonal kepada orang yang diajak untuk berinteraksi.

- 2) Empati (*Empathy*). Empati adalah menempatkan diri secara emosional dan intelektual pada posisi orang lain.
- 3) Sikap mendukung (*Supportiveness*). Sikap mendukung dapat mengurangi sikap defensif komunikasi yang menjadi aspek ketiga dalam efektivitas komunikasi.
- 4) Sikap Positif (*Positiveness*). Seseorang yang memiliki sikap diri yang positif, maka ia pun akan mengomunikasikan hal yang positif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (*stroking*) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain.
- 5) Kesetaraan (*Equality*). Kesetaraan merupakan pengakuan bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung.

d) Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Judy C. Pearson (Ngalimun, 2017) buku mengatakan bahwasannya terdapat enam karakteristik dari komunikasi interpersonal, diantaranya adalah :

1) Bermula dari diri sendiri (*self*)

Yaitu sebuah bentuk dari proses dalam menyampaikan pesan maupun menilai seseorang dan hal tersebut butuh adanya kesadaran dari diri sendiri.

2) Bersifat Transaksional

Merupakan bentuk dari tindakan dari pihak yang saling berkaitan saat sedang melangsungkan komunikasi dan saling bertukar pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.

3) Aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi

Merupakan kualitas dari komunikasi yang sedang dilakukan oleh dua orang yang sedang melakukan interaksi.

4) Melibatkan kedekatan fisik

Komunikasi yang dilakukan secara langsung atau bertatap muka lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi menggunakan perantara contohnya: apabila dua orang yang berkomunikasi dengan saling bertukar surat. Komunikasi yang terjalin kurang efektif, karna membutuhkan waktu yang lebih lama saat berlangsungnya komunikasi.

5) Saling bergantung satu sama lain

Dalam komunikasi interpersonal kedua orang yang sedang berinteraksi saling merasakan kedekatan emosional, maksudnya adalah seseorang dapat merasakan penderitaan atau rasa senang dengan lawan bicaranya.

6) Tidak dapat diubah maupun diulang

Artinya apabila kedua orang sedang saling berkomunikasi tidak dapat mengulang Kembali apa yang sudah disampaikan. Maksudnya perlunya kesadaan saat menyampaikan pesan sehingga terciptanya komunikasi yang baik dan kondusif.

2. Suportif Behavior

Suportif Behavior merupakan teori yang mengatakan bahwasannya setiap individu memiliki perilaku mempertahankan diri namun didalamnya ada pula perilaku untuk memberikan dukungan. Teori “*categories of deensive and supportive behavior*” diperkenalkan oleh Jack Gibb. Gibb menjelaskan secara umum komunikator akan menjadi *defensive* ketika dirinya merasa terancam. Terdapat enam bentuk perilaku *defensive*, yaitu: evaluasi, control, strategi, netralitas, superioritas, dan kepastian. Yang harus berhadapan dengan “perilaku pegurangan sikap *defensive*” yaitu: deskripsi, orientasi pada masalah, spontanitas, empati, kesetaraan, dan provisionalism. (Liliweri, 2017)

3. Komunikasi Suportif

a) Pengertian Komunikasi Suportif

Suportif adalah sikap yang mengurangi sifat defensif dalam komunikasi. Orang yang bersifat defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal dikarenakan orang *defensive* akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain (Rakhmat, 2007). Sikap mendukung penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif, baik penerima tau pembawa pesan harus memberikan sifat mendukung terhadap sifat-sifat menentang

informasi karena alasan personal seperti kecemasan, ketakutan maupun kecemasan. Hal tersebut akan membuat individu memahami isi informasi yang diberikan (Lestari, 2019).

Komunikasi suportif membantu seseorang dalam meregulasi emosi, komunikasi suportif juga merupakan komunikasi yang menyangkut perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan untuk meningkatkan kondisi psikologis dan emosi dari diri seseorang sehingga dapat mengatasi permasalahannya tidak hanya berupa dukungan informasi burleson & macgeorge 2002 (Amelia Hartanto, 2018).

b) Aspek Aspek Komunikasi Suportif

Menurut Mira Juwita S.N dan Luh Made Karisma.S (Sukmayanti, 2014) menyatakan bahwa aspek komunikasi suportif terdiri dari empat yaitu:

1) Dukungan Informasi :

Dukungan informasi merupakan dukungan berupa saran, sugesti dan arahan secara langsung kepada objek yang ingin dituju. Seperti ketika seorang teman sedang merasa tidak percaya diri dengan skripsinya maka kita memberikan saran dan masukan agar tetap semangat mengerjakan skripsinya.

2) Dukungan Emosional :

Dukungan emosi berupa bentuk penghargaan, kesediaan untuk mendengarkan, kepercayaan dan perhatian. Bentuk dukungan ini dapat diekspresikan dengan ekspresi perhatian Ketika seseorang sedang mengalami kesulitan.

3) Dukungan Instrumental :

Dukungan instrumental merupakan bentuk dukungan secara langsung bisa dalam bentuk material contohnya yaitu, Ketika keluarga sedang memiliki kesulitan ekonomi maka kita membantu dengan memberikan sejumlah uang.

4) Dukungan Appraisal atau penilaian :

Merupakan bentuk bantuan berupa nasehat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk mengurangi stres. Seseorang memberikan dukungan dengan memberikan nasehat dengan membandingkan dengan orang lain yang lebih buruk keadaannya sehingga memunculkan rasa percaya diri.

c) Tahapan-Tahapan Komunikasi Suportif

Tahapan dalam komunikasi suportif digunakan sebagai acuan untuk keberhasilan sebuah komunikasi. Menurut Simon dan Reyes (2003) (Lise Flindt Simonsen, 2003) terdapat tujuh aspek tahapan dalam komunikasi suportif yaitu :

1) Mengembangkan kenyamanan bersama (hubungan)

Pada tahap ini rasa percaya dan pengertian dibentuk untuk membuat kenyamanan dalam komunikasi.

2) Mengkonfirmasi masalah dan kekhawatiran

Mengumpulkan informasi yang diperlukan tentang situasi yang sedang dihadapi orang tersebut dan mengidentifikasi perubahan yang diperlukan

3) Periksa opsi untuk perubahan yang positif

Kebanyakan orang yang sedang berada dalam situasi krisis hanya dapat melihat sedikit pilihan dari pada biasanya. Komunikasi dapat membantu untuk mendapatkan kembali potensi dan memberikan sejumlah solusi yang mungkin sehingga meningkatkan kepercayaan diri orang tersebut.

4) Identifikasi metode dengan potensi

Pada tahap ini kesepakatan untuk perubahan mulai dapat disepakati. Dengan mendorong seseorang untuk mengevaluasi potensi yang dimilikinya, komunikasi dapat membuat mereka mendapatkan control dan penentuan nasib sendiri.

5) Memberikan solusi pada permasalahan

Penting untuk diketahui bahwa setiap solusi akan memiliki tingkat ketidakpastian tertentu, artinya individu mungkin tidak ingin menjalankan solusi tersebut untuk pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Pentingnya komunikasi dapat memberikan solusi lain dan realistis agar saling terhubung satu sama lain.

6) Memastikan tahapan berjalan dengan baik

Pada tahap ini keputusan dan solusi yang sudah dibuat akan dijalankan, seringkali hal ini merupakan langkah tersulit bagi seseorang yang sedang dalam krisis karena ini merupakan titik paling rentan terhadap kekecewaan baru. Dengan demikian ia mungkin memerlukan lebih banyak dukungan selama transisi ini.

7) Evaluasi hasil tindakan

Fase ini memungkinkan orang tersebut untuk merenungkan proses pengambilan keputusan dan hasil yang dicapai. Dalam tahap ini bertujuan mendapatkan kembali rasa percaya diri ketika membuat keputusan sendiri.

Komunikasi suportif memiliki delapan point karakteristik yang harus diketahui. Seperti : Komunikasi suportif berorientasi pada masalah yang sedang dialami bukan pada orang dan karakteristiknya serta memungkinkan menemui berbagai masalah serta kendala. Komunikasi suportif berdasar pada kesesuaian antara hal-hal yang dirasakan dan dipikirkan oleh seseorang. Dalam hal ini terdapat unsur kejujuran dalam melakukan komunikasi. Kemudian komunikasi suportif bersifat deskriptif dan tidak evaluative. Komunikasi suportif juga membantu seseorang untuk merasa dihargai, bernilai dan diterima. Komunikasi puortif bersifat spesifik dan tidak umum, maksudnya adalah informasi yang disampaikan harus jelas. Komunikasi yang suportif menghubungkan pesan baru yang disampaikan dengan pesan sebelumnya sehingga meningkatkan interaksi komunikais yang kontinyu dapat menjaga kelangsungan hubungan. Kemudian komunikasi suportif mendorong seseorang untuk bertanggung jawab terhadap pertanyaan yang sedang dilakukan. Dan karakteristik yang terakhir adalah komuniaksi suporttif mendorong seseornag untuk mendengarkan dan memberikan tanggapan yang efektif terhadap pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh orang lain, bukan hanya sekedar menyampaikan

pesan namun juga bagaimana komunikator dapat menjadi pendengar yang baik bagi komunikan. (Lise Flindt Simonsen, 2003)

Gibb (1961) dalam (Masturi, 2010) membandingkan perbedaan antara enam perilaku komunikasi yang dapat menentukan iklim komunikasi yang defensive dan suportif. Yaitu :

Tabel 1.2. Perbedaan Perilaku Suportif dan Defensif

Tabel Perilaku Suportif dan Defensif	
Suportif	Defensif
Deskripsi	Evaluasi
Orientasi masalah	Kontrol
Spontanitas	Strategi
Empati	Netralitas
Kesamaan	Superioritas
Provisionalism.	Kepastian

(Sumber : Gibb (1961))

Enam tipe perilaku yang dapat mendukung iklim komunikasi suportif yang menurut Gibb (1961) juga di jelaskan kembali dalam (Masturi, 2010).

Yaitu :

1) Deskripsi

Deskripsi berarti penyampaian perasaan dan persepsi tanpa menilai.

Dalam deskripsi seseorang biasanya menggunakan kata kerja seperti

: “ Mengapa anda seringkali berpindah dari satu persoalan menuju persoalan lain?.” Deskripsi juga dapat terjadi apabila seseorang mengevaluasi gagasan orang lain “merasa” menghargai diri mereka.

2) Orientasi Masalah

Orientasi masalah merupakan bentuk perilaku dengan mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama dan mencari cara untuk memecahkan permasalahan, serta mengajak seseorang untuk bersama-sama menetapkan tujuan dan memutuskan cara mencapainya.

3) Spontanitas

Spontanitas artinya bersikap jujur dan dianggap tidak menelimiti motif yang terpendam.

4) Empati

Sikap empati merupakan sikap menunjukkan bahwasannya kita merasakan dan mengerti masalah apa yang sedang dirasakan oleh seseorang.

5) Kesamaan

Kesamaan artinya menunjukkan diri tidak lebih tinggi dan menggurui. Dengan kata lain manusia mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat kepada sebuah perbedaan keyakinan dan pandangan.

6) Provisioalisme

Provisioalisme merupakan bentuk sikap kesediaan untuk meninjau kembali pendapat dan mengakui bahwasannya manusia merupakan tempat kesalahan. Dengan begitu wajar saja jika suatu saat keyakinan dan pendapat orang dapat berubah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah-langkah sistematis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menerapkan metode penelitian fenomenologi. Menurut Bogdan dan Taylor, metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy, 2013)

2. Informan Penelitian

Informan yang akan penulis tuju dalam penelitian ini adalah tiga Musyrifah dari Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta yang menempati asrama SFB (Siti Fatimah Barat). Pemilihan informan tersebut berlatar belakang untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan Musyrifah untuk membangun komunikasi suportif yang baik kepada siswa dalam menegakkan kedisiplinan. Dan tiga orang siswa asrama SFB yang

melanggar peraturan. Penelitian ini menyesuaikan jadwal musyriah dan siswa di asrama Siti Fatimah Barat Madrasah Mu'allimat.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data, untuk memaksimalkan hasil penelitian serta dapat menghasilkan data yang akurat. Teknik yang digunakan oleh peneliti antara lain:

a) Wawancara (*Indepth-Interview*)

Jenis wawancara *in-depth interview* menjadi pilihan peneliti dalam melakukan penelitian ini, wawancara ini bermaksud untuk kepentingan mendapatkan informasi lebih mendalam dari beberapa musyriah di Pesantren Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta

Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara bebas terpimpin dengan artian, yang mewawancarai menyiapkan beberapa pertanyaan-pertanyaan untuk disampaikan kepada yang ingin diwawancarai. Peneliti ingin memperoleh data secara akurat dari informan yang mengetahui tentang komunikasi suportif yang dilakukan oleh musyriah kepada siswanya dalam menegakkan disiplin serta mengetahui masalah-masalah yang terjadi dalam berkomunikasi dan lain sebagainya, karena alasan tersebut peneliti menggunakan tehnik wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data di dalam penelitian ini.

Dalam wawancara ini digunakan *interview guide* dengan kriteria informan sebagai berikut:

1) Musyrifah

- Ustadzah pendamping di asrama Siti Fatimah Barat.
- Pernah menangani kasus kenakalan siswa di asrama Siti Fatimah Barat.
- Tidak terpaksa menjadi pasangan informan

2) Siswa

- Menempati asrama Siti Fatimah Barat.
- Melakukan pelanggaran di Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta.
- Tidak terpaksa menjadi pasangan informan.

b) Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan sebuah cara dalam pengumpulan data maupun informasi dengan cara mempelajari dokumen-dokumen (Sarwono, 2006) Dokumen yang dapat digunakan bisa berbentuk tulisan (catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan kebijakan, dan lain-lain), gambar (foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain), atau karya-karya monumental dari seseorang (karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain) (Sugiono, 2018) .

4. Teknik Analisis Data

Jalaludin Rakhmat (Jalaludin Rakhmat, 2017) mengemukakan pengertian dari analisis data yaitu sebagai “upaya untuk mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan

menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Pengumpulan data di lapangan berkaitan dengan teknik penggalan data, dan berkaitan pula dengan sumber dan jenis data, setidaknya sumber data dalam penelitian kualitatif berupa: kata-kata dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto, dan statistik, kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.

Metode analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman dalam (Moleong, 2018) mencakup tiga hal yaitu :

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan data yang diperoleh dari lapangan. untuk itu maka perlu adanya pencatatan secara teliti dan rinci agar dapat menggolongkan dan mengelompokkan data yang perlu ataupun harus dibuang.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

5. Uji Validitas Data

Uji validitas yang digunakan oleh penulis dalam penelitian untuk memastikan apakah data yang terkumpul sudah akurat atau belum yakni menggunakan uji validitas triangulasi. Triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang digunakan, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut (Moleong, 2018). Penulis menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi untuk pemeriksaan keabsahan data, data yang digunakan merupakan kumpulan data hasil wawancara.

Uji validitas data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiono, 2018). Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang didapat dari beberapa sumber (Sugiono, 2018).

6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian yang berjudul *“komunikasi suportif musyrifah dengan siswa pelanggar tata tertib sekolah (Studi kasus komunikasi suportif Musyrifah dengan siswa pelanggar tata tertib sekolah dalam menegakkan disiplin di asrama Siti Fatimah Barat Madrasah Mu’allimat Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2019)”* penulis mencoba menjabarkan

gagasan terdiri dalam empat bab secara sistematis yang disusun sebagian berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menampilkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menampilkan profil institusi yang menjadi objek penelitian baik secara umum dan khusus meliputi visi dan misi institusi, logo institusi, struktur institusi, dan aktivitas institusi. Asrama yang menjadi objek penelitian dan profil dari musyrifah dan siswa yang menjadi informan.

BAB 3 : SAJIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menampilkan data yang telah didapat dan penjelasannya. Dalam bab tiga akan terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian pertama menjelaskan tentang komunikasi suportif yang dilakukan musyrifah dengan siswa pelanggar tata tertib di asrama siti Fatimah barat (SFB) Madrasah Mu'allimat Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian dilanjutkan dengan analisis data dari data-data yang telah diperoleh dan dikaitkan dilakukan dengan teori yang telah diterapkan.

BAB 4 : PENUTUP

Bab ini menampilkan kesimpulan yang didapat dari analisis data dan saran yang diperoleh dari proses penelitian yang akan bermanfaat untuk pengembangan dan perbaikan institusi serta untuk penelitian selanjutnya.