

BAB II

KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kerangka Teoritis

1. Layanan Bimbingan Kelompok Komprehensif

Layanan bimbingan kelompok merupakan salah satu komponen sistem layanan dalam model Bimbingan dan Konseling Komprehensif yang termasuk ke dalam komponen layanan dasar yang bertujuan untuk mengembangkan perilaku jangka panjang siswa sesuai dengan tahap dan tugas perkembangan siswa. Hidayat dan Herdi (2013) menjelaskan bahwa model bimbingan dan konseling komprehensif yang dikembangkan oleh ASCA (*American School Counselor Association*) untuk memberikan kerangka kerja bagi komponen-komponen program, peran konselor sekolah dalam implementasi dan filosofi yang melandasi kepemimpinan, advokasi, dan perubahan yang sistemik. Selain itu, model BK Komprehensif memperlihatkan pendekatan yang komprehensif pada empat komponen, yaitu landasan berpikir, sistem layanan, manajemen, dan akuntabilitas.

2. Hakikat Bimbingan Kelompok

a. Pengertian Bimbingan Kelompok

Ada beberapa pengertian bimbingan kelompok menurut para ahli. Pengertian pertama yaitu menurut Aini dan Nursalim (2012), bimbingan kelompok merupakan proses pemberian bantuan pada individu dalam situasi kelompok. Bimbingan kelompok ditunjukkan untuk mengembangkan potensi siswa dan mencegah timbulnya masalah pada siswa.

Sedangkan menurut Sukardi dan Kusmawati (2008) bimbingan kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan sejumlah peserta didik (konseli) secara bersama-sama melalui dinamika kelompok memperoleh berbagai bahan dari narasumber tertentu (terutama dari guru pembimbing/konselor) dan/atau membahas bersama-sama pokok bahasan (topik) tertentu yang berguna untuk menunjang pemahaman dan kehidupannya sehari-hari dan/atau perkembangan dirinya baik sebagai individu maupun pelajar, dan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Kemudian menurut Corey (2012), bimbingan kelompok merupakan tujuan pencegahan (*preventive*) yang umumnya memiliki fokus pada bidang pendidikan, karier, sosial, atau pribadi. Bimbingan kelompok menekankan komunikasi

interpersonal terhadap kesadaran berpikir, perasaan, dan perilaku dalam kerangka waktu “*here and now*”. Pada umumnya, kekhawatiran anggota terkait dengan tugas perkembangan dalam rentang kehidupan.

Berdasarkan pengertian bimbingan kelompok di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa bimbingan kelompok adalah pemberian bantuan kepada individu dalam dinamika kelompok dengan tujuan pencegahan (*preventive*) untuk mencegah timbulnya masalah pada individu dan untuk mengembangkan potensi individu dengan cara berdiskusi bersama-sama mengenai topik tertentu yang berguna untuk menunjang pemahaman dan/atau perkembangan bagi kehidupan individu sehari-hari, serta untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Bimbingan kelompok umumnya memiliki fokus pada bidang pendidikan, karier, sosial, dan pribadi.

1) Tujuan bimbingan kelompok

Ada banyak tujuan bimbingan kelompok yang bisa ditentukan berdasarkan kebutuhan anggota dalam kelompok. Menurut Corey, (2012) beberapa kemungkinan tujuan bimbingan kelompok bagi anggota kelompok, yaitu:

- a) Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan diri untuk mengembangkan rasa identitas yang unik.

- b) Mengenali kebutuhan dan masalah anggota yang sama.
- c) Sebagai sarana belajar membangun hubungan yang bermakna dan intim.
- d) Membantu anggota menemukan sumber daya di dalam kelompok mereka sebagai cara untuk mengatasi masalah mereka.
- e) Meningkatkan penerimaan diri, kepercayaan diri, harga diri, dan untuk mencapai pandangan baru tentang diri sendiri dan orang lain.
- f) Belajar bagaimana mengekspresikan emosi kepada seseorang dengan cara yang sehat.
- g) Mengembangkan kepedulian dan kasih sayang terhadap kebutuhan dan perasaan orang lain.
- h) Menemukan alternatif untuk mengatasi masalah dan menyelesaikan konflik tertentu.
- i) Meningkatkan *self-direction* dan tanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain.
- j) Untuk mengetahui pilihan seseorang dan membuat pilihan dengan bijak.
- k) Membuat rencana khusus untuk mengubah perilaku tertentu.

- l) Untuk mempelajari keterampilan sosial yang lebih efektif.
- m) Belajar bagaimana menantang orang lain dengan perhatian, kejujuran, dan keterusterangan.
- n) Untuk mengklarifikasi nilai seseorang dan memutuskan apa dan bagaimana cara memodifikasinya.

Secara umum tujuan utama bimbingan kelompok dapat disimpulkan untuk membantu individu dalam mengembangkan keterampilan sosial dengan membangun atau membentuk perilaku baru dan membantu mengoptimalkan diri sesuai dengan kapasitas dan kemampuan individu masing-masing.

2) Manfaat bimbingan kelompok

Corey (2012) menjelaskan bahwa bimbingan kelompok menawarkan pemahaman dan dukungan yang mendorong keinginan anggota untuk mengeksplorasi masalah yang mereka bawa ke kelompok tersebut. Para anggota akan mencapai rasa memiliki dan anggota kelompok belajar cara bersikap intim, peduli, dan belajar menghadapi tantangan. Dalam suasana yang mendukung ini, para anggota dapat bereksperimen dengan perilaku

baru. Saat mereka mempraktikkan perilaku baru dalam kelompok, anggota mendapat dorongan dan belajar bagaimana membawa wawasan baru mereka ke dalam kehidupan mereka di luar pengalaman kelompok. Pada akhirnya, anggota kelompok memutuskan sendiri perubahan apa yang ingin mereka buat.

b. Tahap-Tahap Bimbingan Kelompok

Belajar mengenal krisis dalam setiap tahap bimbingan kelompok akan membantu konselor belajar mengenai kapan dan bagaimana harus melakukan intervensi. Ada pun tahapan yang harus selalu ada pada setiap sesi pertemuan menurut Corey (2012) adalah sebagai berikut:

- 1) Tahap pertama, yaitu tahap pembentukan, termasuk pada persiapan, mengumumkan kelompok, skrining dan memilih anggota kelompok, serta mempersiapkan anggota untuk mendapatkan pengalaman yang sukses.
- 2) Tahap kedua, tahap orientasi, adalah waktu eksplorasi selama sesi awal.
- 3) Tahap ketiga, tahap transisi, biasanya ditandai dengan masalah, defensif, dan ketahanan dari para anggota.
- 4) Tahap keempat, tahap bekerja, tahap ini ditandai dengan aksi — misalnya masalah-masalah pribadi yang

signifikan dan menerjemahkan wawasan mengenai tindakan di dalam kelompok maupun di luar kelompok.

- 5) Tahap kelima, tahap konsolidasi, berfokus pada penerapan apa yang telah dipelajari dalam kelompok dan perencanaan untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari.
- 6) Tahap keenam, yang meliputi evaluasi dan isu-isu tindak lanjut.

c. Bimbingan kelompok di SMK

Siswa menghadapi sejumlah tugas perkembangan selama belajar dalam kelas. Mereka mencoba menemukan jati diri mereka sendiri, dan mereka berusaha untuk menemukan diri mereka dalam hubungan dengan orang lain. Bimbingan kelompok menjadi hal berharga untuk membantu memenuhi kebutuhan perkembangan siswa. Saat ini, siswa telah memiliki berbagai pengalaman hidup yang signifikan dan lebih beragam dalam pengalaman-pengalaman hidup, membuat tugas perkembangan lebih menantang.

Menurut Corey (2012), tujuan utama dari bimbingan kelompok adalah memberikan siswa kesempatan untuk mengembangkan diri dalam situasi dimana mereka dapat menangani keputusan karier, hubungan intim, masalah

identitas, rencana pendidikan, dan perasaan isolasi di sekolah. Bimbingan kelompok membantu individu secara efektif menangani tugas perkembangannya.

Banyak ahli mengatakan bahwa remaja lebih mendengarkan rekan-rekan mereka daripada orang dewasa, sehingga kelompok dapat berfungsi sebagai sumber belajar dan mengeksplorasi pengalaman yang cocok untuk remaja. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk membentuk kelompok pada remaja di jenjang sekolah menengah dan sekolah tinggi menurut Jacobs (2009), yaitu:

- 1) *Skrining*. Cara terbaik untuk melakukan skrining salah satunya dengan melakukan wawancara singkat dan mencari tahu mengapa calon anggota ingin berada dalam kelompok.
- 2) Ukuran Kelompok. Untuk hasil terbaik, harus ada tidak lebih dari 8 anggota dalam jenis kelompok perkembangan dan pertumbuhan, dukungan, konseling, atau terapi kelompok, enam anggota menjadi ideal untuk jenis kelompok ini..
- 3) Panjang Sesi. Panjang sesi bimbingan kelompok untuk remaja harus berlangsung antara 40 sampai 90 menit.

Kelompok-kelompok di sekolah biasanya berlangsung satu sesi, sekitar 40-50 menit.

- 4) Jumlah Sesi. Jumlah sesi tergantung pada jenis kelompok dan anggota. Beberapa kelompok akan menggunakan hanya satu atau dua sesi pertemuan. Lain halnya, seperti kelompok yang membahas narkoba dan alkohol, kelompok-kelompok percobaan dapat bertemu selama 10 minggu atau bahkan satu tahun.
- 5) Keahlian Khusus. Tiga keterampilan penting yang harus dimiliki konselor untuk mengadakan bimbingan kelompok dengan remaja, yaitu:
 - a) Mengambil alih. Konselor harus bertanggung jawab dan membuat grup lebih menarik, sehingga remaja tidak akan merasa jenuh dan bosan.
 - b) Menggunakan struktur. Remaja sering tidak datang dengan kesiapan untuk mendiskusikan isu-isu, maka konselor perlu melakukan perencanaan kegiatan atau topik sebagai cara terbaik untuk membentuk struktur kelompok.
 - c) Membuatnya menarik. Konselor harus membuat kelompok menjadi menarik dengan memperkenalkan topik-topik yang sedang

booming, menggunakan kegiatan-kegiatan yang relevan dan menarik, serta menggunakan pendekatan *multisensory* yang membuat anggota terlibat.

3. Hakikat Teknik Sosiodrama

a. Pengertian Teknik Sosiodrama

Sosiodrama pertama kali diperkenalkan oleh Jacob L. Moreno pada tahun 1889. Sternberg dan Garcia (2000) menjelaskan bahwa sosiodrama tumbuh karena kecintaan Moreno pada dunia teater, minat dalam dinamika manusia dan komitmen untuk melakukan aksi sosial. Moreno (dalam Sternberg & Garcia, 2000), memberikan penjelasan bahwa sosiodrama merupakan sebuah teknik dalam kelompok dimana anggotanya bertindak sesuai dengan situasi sosial yang disepakati secara spontan. Sosiodrama membantu orang untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, memecahkan masalah, dan memperjelas nilai-nilai yang ada dalam diri mereka.

Sternberg dan Garcia (2000) menjelaskan lebih lanjut bahwa sosiodrama bukan hanya membahas isu-isu sosial, sosiodrama membuat orang-orang menjelajahi dunia luar melalui peran mereka dalam drama dengan topik yang menarik untuk mereka. Saat mereka menjelajahi berbagai masalah,

mereka menempatkan diri dalam sebuah peran sebagai orang lain untuk memahami diri sendiri dan orang lain dengan lebih baik. Salah satu alasan sosiodrama merupakan teknik yang baik untuk digunakan, yaitu sosiodrama mengarahkan seseorang pada kebenaran tentang kemanusiaan bahwa manusia adalah sama. Sosiodrama adalah modalitas pendidikan dimana anggota kelompok mengeksplorasi tantangan peran profesional, seperti memberi kabar buruk, dengan menggambarkannya secara dramatis.

Kemudian Haleem dan Winters (2011) memaparkan lebih lanjut bahwa sosiodrama berfokus pada individu dalam proses interaksi. Ini membantu memperbaiki komunikasi dan pemahaman dengan mendorong diskusi antar anggota. Anggota lain sebagai penonton didorong untuk mengajukan pertanyaan dan menantang apa yang mereka lihat. Mereka dapat mengidentifikasi masalah saat mereka berhubungan dengan karakter sambil menawarkan solusi untuk mengatasi skenario tersebut. Sosiodrama membantu membangun keterampilan dalam komunikasi, pemecahan masalah, dan kesadaran diri dan dengan memodelkan bagaimana menangani situasi.

b. Tujuan Teknik Sosiodrama

Sosiodrama, menurut Sternberg dan Garcia (2000) mungkin memiliki salah satu atau semua tujuan berikut: katarsis, wawasan dan pelatihan peran.

- 1) Katarsis adalah istilah Moreno yang berasal dari Teater Yunani kuno. Moreno merujuk pada ekspresi emosi yang berlangsung dalam sebuah peran pada sosiodrama untuk katarsis. Moreno menunjukkan bahwa katarsis dapat membersihkan emosi. Katarsis sangat membantu anggota kelompok dalam mengakui dan mengungkapkan perasaan yang tersembunyi dari diri sendiri atau orang lain.
- 2) Wawasan. Setiap orang mendapatkan wawasan ketika mengakui dan menyadari hakikat sesuatu yang tidak diketahui sebelumnya. Dalam sosiodrama, wawasan terjadi dalam tindakan melalui mengekspresikan diri dalam peran.
- 3) Moreno menganjurkan latihan peran sebagai cara untuk memberikan kesempatan bagi anggota untuk mencoba peran baru dan situasi baru dengan aman. Sederhananya, latihan peran adalah latihan perilaku.

c. Manfaat Teknik Sosiodrama

Sosiodrama adalah modalitas kinestetik yang melibatkan emosi, pikiran, dan tubuh kita. Hal ini sesuai untuk mencapai tujuan menuju pada katarsis, bertambahnya wawasan, dan latihan peran. Katarsis berfokus terutama untuk emosi, wawasan untuk pikiran, dan peran pelatihan untuk tubuh. Dengan memerankan peran seseorang akan belajar melihat peran seseorang dari sudut pandang yang berbeda. Selain itu, salah satu alasan sosiodrama menjadi begitu menyenangkan, karena melibatkan anggota kelompok. Pertunjukan sosiodrama dikembangkan, diputuskan, dan dibuat oleh anggota kelompok.

d. Tahapan Teknik Sosiodrama

Ada tiga komponen penting untuk setiap sesi menurut Moreno (dalam Sternberg & Garcia, 2000), yaitu pemanasan, aksi dan berbagi. Tanpa ketiga komponen ini, setiap sesi menjadi tidak efektif.

- 1) Pemanasan terdiri dari bagian pertama dari setiap sesi sosiodrama. Anggota kelompok membahas bersama mengenai topik yang ingin dibahas bersama untuk dibuat sebagai pertunjukan.

- 2) Sesi kedua adalah aksi, ini adalah waktu dimana anggota kelompok bertindak dengan adegan secara spontan atau adegan pilihan mereka.
- 3) Berbagi adalah bagian sesi sosiodrama yang terjadi pada kesimpulan. Selama proses berbagi, konselor meminta anggota kelompok untuk berbagi perasaan dan pengalaman mereka sendiri dan apa yang menghambat analisis mereka ketika beraksi atau penilaian tentang perasaan yang diungkapkan oleh peran lainnya.

4. Hakikat Keterampilan Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Keterampilan

Keterampilan menurut KBBI merupakan kata turunan dari kata 'terampil' yang artinya cakap dalam menyelesaikan tugas atau mampu dan cekatan. Sedangkan, keterampilan sendiri mengandung arti kecakapan untuk menyelesaikan tugas (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016). Adapun pengertian lain dari keterampilan adalah kemampuan untuk merealisasikan pengetahuan ke dalam praktik, sehingga di capai suatu hasil kerja yang diinginkan (Suprpto, 2009). Dapat disimpulkan bahwa keterampilan adalah kecakapan dalam merealisasikan pengetahuan ke dalam praktik untuk menyelesaikan tugas dengan hasil yang diinginkan.

b. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal menurut DeVito (2013) adalah interaksi verbal dan non verbal antara dua (atau kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang dalam beberapa hal saling "terhubung." Sedangkan, menurut Hardjana (2003) komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Komunikasi interpersonal mencakup apa yang terjadi antara anak laki-laki dan ayahnya, majikan dan seorang karyawan, dua saudara perempuan, seorang guru dan seorang siswa, dua Kekasih, dua teman, dan sebagainya. Meskipun sebagian besar bersifat diadik (dua orang), komunikasi interpersonal sering diperluas untuk mencakup kelompok intim kecil seperti keluarga.

De Vito (2013) menambahkan bahwa perkembangan teknologi mungkin telah mengubah pengertian komunikasi interpersonal. Sehingga mengirimkan pesan ke 15 sahabat terdekat yang kemudian ditandai akan dianggap sebagai komunikasi interpersonal. Dalam komunikasi individu-individu

tidak hanya saling "terhubung" –mereka juga saling bergantung: Apa yang seseorang lakukan berdampak pada orang lain. Tindakan satu orang memiliki konsekuensi bagi orang lain. Dalam keluarga, misalnya, masalah anak dengan polisi akan mempengaruhi orang tua, saudara kandung, anggota keluarga besar, dan mungkin teman dan tetangga mereka.

c. **Komponen Komunikasi Interpersonal**

Komponen Komunikasi Interpersonal dijelaskan oleh DeVito (2013) sebagai berikut:

1) *Source-Receiver*

Komunikasi interpersonal melibatkan individu sebagai sumber pesan atau orang yang memberi pesan dan individu yang lain sebagai penerima pesan atau masing-masing individu berfungsi sebagai keduanya.

2) *Encoding–Decoding*

Pengkodean mengacu pada tindakan memproduksi pesan—misalnya, berbicara atau menulis. Decoding adalah kebalikannya dan mengacu pada tindakan memahami pesan—misalnya mendengarkan atau membaca. Pembicara dan penulis disebut *encoders*, dan pendengar dan pembaca disebut *decoder*.

3) *Messages*

Pesan adalah sinyal yang berfungsi sebagai rangsangan untuk penerima dan diterima oleh salah satu indera kita - pendengaran (pendengaran), visual (lihat), sentuhan (sentuhan), penciuman (berbau), gustatory (tasting), atau kombinasi dari indra ini.

4) *Channels*

Saluran komunikasi (*channels*) adalah media yang dilalui oleh pesan, semacam jembatan yang menghubungkan sumber dan penerima. Komunikasi jarang terjadi hanya pada satu saluran; dua, tiga, atau empat saluran sering digunakan bersamaan. Misalnya, dalam interaksi tatap muka, seseorang berbicara dan mendengarkan (saluran vokal-pendengaran), namun seseorang juga memberi isyarat dan menerima sinyal secara visual (saluran gestural-visual), dan seseorang memancarkan bau dan mencium bau orang lain (saluran penciuman kimia).

5) *Noise*

Secara teknis, kebisingan dapat mencegah pesan dari sumber ke penerima. Empat jenis kebisingan sangat relevan, yaitu:

- a) Kebisingan fisik adalah gangguan yang bersifat eksternal baik untuk pembicara maupun pendengar; Ini menghalangi transmisi fisik atau pesan. Contohnya dengung komputer, kacamata hitam, pesan tidak relevan, tulisan tangan yang tidak terbaca.
- b) Kebisingan fisiologis dibuat oleh penghalang dalam pengirim atau penerima, seperti gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, masalah artikulasi, dan kehilangan memori.
- c) Kebisingan psikologis adalah gangguan mental pada pembicara atau pendengar dan mencakup gagasan yang terbentuk sebelumnya, pikiran yang mengherankan, bias dan prasangka, pikiran tertutup, dan emosionalisme ekstrem.
- d) Kebisingan semantik adalah gangguan yang terjadi ketika pembicara dan pendengar memiliki makna yang berbeda; Contohnya meliputi perbedaan bahasa atau dialektika, penggunaan jargon atau istilah yang terlalu rumit, dan istilah yang ambigu atau terlalu abstrak yang maknanya mudah disalahartikan.

6) *Contexts*

Komunikasi selalu terjadi dalam konteks, atau lingkungan, yang memengaruhi bentuk dan isi pesan. Konteks komunikasi memiliki setidaknya empat dimensi, yang semuanya saling berinteraksi dan saling mempengaruhi.

7) *Ethics*

Komunikasi interpersonal juga melibatkan etika; Setiap tindakan komunikasi memiliki dimensi moral, kebenaran atau kesalahan. Pilihan komunikasi perlu dipandu oleh pertimbangan etis dan juga oleh kekhawatiran terhadap kepuasan. Oleh karena itu, etika dianggap sebagai konsep dasar komunikasi interpersonal.

d. Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Cara seseorang berkomunikasi sangat ditentukan oleh jenis hubungan yang ada antara orang tersebut dengan orang lain. Dwihartanti (2004) komunikasi akan dapat berjalan dengan efektif apabila ada seseorang memahami aturan berikut:

- 1) Komunikator menghargai setiap individu maupun kelompok yang dijadikan sasaran penerima pesan (komunikant).
- 2) Komunikator harus mampu menempatkan diri sesuai dengan situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Komunikator

harus mendengar dan siap menerima masukan apapun dengan terbuka dan positif.

- 3) Pesan yang diterima oleh penerima pesan dapat didengarkan dengan baik. Berkaitan dengan media yang digunakan, komunikator, harus menggunakan media yang menunjang.
- 4) Pesan yang disampaikan harus jelas.
- 5) Komunikator harus mau mendengarkan orang lain.

e. Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal akan menjadi lebih efektif apabila seseorang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik. Keterampilan komunikasi interpersonal merupakan suatu kemampuan dimana seseorang mengetahui dengan baik cara berinteraksi secara verbal dan non verbal antara dua (atau kadang lebih dari dua) orang yang saling terhubung, dengan mempraktikkannya ketika berinteraksi dengan orang lain. Joseph A. DeVito (2013) menjelaskan ada dua belas aspek dalam keterampilan komunikasi interpersonal, yaitu:

1) *Mindfulness* (Kesadaran)

Mindfulness merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki kesadaran mental; dalam keadaan sadar, seseorang akan menyadari apa alasan orang tersebut berpikir atau berkomunikasi dengan cara tertentu. Hal yang paling utama

dalam komunikasi interpersonal adalah kesadaran akan apa yang seseorang pilih. Sedangkan kebalikan dari *Mindfulness* adalah *mindlessness*, yaitu kurangnya kesadaran akan pemikiran atau komunikasi yang telah dipilih (Langer, 1989). Untuk menerapkan keterampilan interpersonal secara tepat dan efektif, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti situasi komunikasi unik yang sedang dihadapi, pilihan-pilihan komunikasi yang ada, dan alasan mengapa pilihan yang satu mungkin terbukti lebih baik daripada pilihan yang lain (Burgoon, Berger, & Waldron, 2000; Elmes & Gemmill, 1990; Langer, 1989).

Untuk meningkatkan mindfulness secara umum, cobalah saran berikut (Langer, 1989):

- a) Membuat dan membuat ulang. Belajar untuk melihat objek, peristiwa, dan orang-orang sebagai bagian dari kategori yang luas. Misalnya: cobalah untuk melihat pasangan kita dalam berbagai peran –anak, orang tua, karyawan, tetangga, teman, dan sebagainya. Hindari melihat seseorang hanya dari satu gambaran.
- b) Terbuka terhadap informasi dan sudut pandang baru, bahkan bila informasi tersebut bertentangan dengan stereotip yang paling kuat yang kita yakini. Bersedia melihat perilaku kita sendiri dan orang lain dari berbagai sudut pandang -

terutama dari sudut pandang orang yang sangat berbeda dari kita.

- c) Tidak mengandalkan kesan kesan pertama (Chanowitz & Langer, 1981; Langer, 1989). Jadikan kesan pertama sebagai hipotesis yang perlu penyelidikan lebih lanjut. Bersiaplah untuk merevisi, menolak, atau menerima kesan awal ini.

Selain itu, pertimbangkan beberapa saran yang spesifik untuk komunikasi. Tanyakan pada diri sendiri pertanyaan-pertanyaan ini (Burgoon, Berger, & Waldron, 2000).

- a) Apakah pesan yang disampaikan atau yang telah kita terima sudah bisa kita pahami dengan benar? Misalnya, kita dapat menguraikan atau menulis ulang pesan dengan cara yang berbeda atau kita dapat meminta orang tersebut untuk melakukan parafrase.
- b) Bila ada pola komunikasi yang terus-menerus – karena ada konflik yang meningkat dimana seseorang memiliki masalah yang dibawa pada masa lalu – tanyakan pada diri sendiri apakah pola ini produktif dan, jika tidak, apa yang dapat dilakukan untuk mengubahnya. Misalnya, kita dapat menolak untuk menanggapi dengan baik dan dengan demikian memutus siklus pembicaraan tersebut.

- d) Ingatkan diri sendiri mengenai apa yang sudah diketahui tentang sebuah situasi, ingatlah bahwa semua situasi komunikasi berbeda.
- e) Berpikirlah sebelum bertindak. Terutama dalam situasi yang sulit (misalnya saat mengekspresikan kemarahan atau saat menyampaikan pesan komitmen), sebaiknya ada jeda dan pikirkan situasi dengan penuh perhatian (DeVito, 2003).

2) *Cultural Sensitivity* (Sensitivitas Budaya)

Sensitivitas budaya adalah sikap dan cara berperilaku di mana seseorang menyadari dan mengakui perbedaan budaya; Ini sangat penting untuk tujuan global seperti perdamaian dunia dan pertumbuhan ekonomi serta untuk komunikasi interpersonal yang efektif (Franklin & Mizell, 1995). Tanpa sensitivitas budaya tidak ada komunikasi interpersonal yang efektif antara orang-orang yang berbeda dalam jenis kelamin atau ras atau kewarganegaraan.

Untuk dapat meningkatkan Sensitivitas Budaya, hal terbaik yang dapat dilakukan adalah:

- a) Mempersiapkan diri. Baca dan dengarkan baik-baik mengenai budaya yang mempengaruhi perilaku.

- b) Mengenal ketakutan. Kenali dan hadapi ketakutan diri sendiri dalam bertindak secara tidak tepat terhadap anggota budaya yang berbeda.
 - c) Mengenal perbedaan. Perhatikan perbedaan antara diri Anda dan orang-orang dari budaya lain.
 - d) Mengenal perbedaan dalam kelompok. Pada saat bersamaan, Anda mengenali perbedaan antara diri Anda dan orang lain, menyadari bahwa sering ada perbedaan besar dalam kelompok budaya tertentu.
 - e) Mengenal perbedaan makna. Kata-kata tidak selalu berarti hal yang sama kepada anggota budaya yang berbeda.
 - f) Menyadari peraturan yang berlaku. Sadarilah dan pikirkan dengan seksama tentang peraturan dan kebiasaan budaya orang lain.
- 3) *Other Orientation* (Orientasi lainnya)

Other orientation adalah kemampuan untuk menyesuaikan pesan yang akan kita sampaikan kepada orang lain (Spitzberg & Hecht, 1984; Dindia & Timmerman, 2003). Semakin akurat kita memandang orang lain, semakin efektif pula cara kita menyesuaikan pesan. *Other orientation* melibatkan perhatian dan ketertarikan kita kepada orang lain, serta minat tulus terhadap apa yang orang katakan ketika berkomunikasi.

Kita dapat melakukan beberapa hal untuk menunjukkan other orientation:

- a) Menunjukkan pertimbangan. Menunjukkan rasa hormat; contohnya, kita dapat bertanya apakah kita berhak menceritakan masalah yang dihadapinya kepada seseorang? Atau apakah kita meneleponnya di waktu yang tepat?
- b) Mengakui perasaan orang lain sebagai hal yang sah atau wajar. Ekspresi seperti menyatakan bahwa "Kamu benar" atau "Saya dapat mengerti mengapa kamu sangat marah" membantu memusatkan interaksi pada lawan bicara dan memastikan bahwa kita sedang mendengarkan.
- c) Mengakui orang lain. Kenali pentingnya orang lain. Mintalah saran, pendapat, dan klarifikasi. Ini akan memastikan bahwa kita memahami apa yang orang lain katakan dari sudut pandang orang tersebut.
- d) Memfokuskan pesan pada orang lain. Gunakan pertanyaan terbuka untuk melibatkan orang lain dalam interaksi (bukan pertanyaan yang hanya meminta jawaban ya atau tidak), dan buat pernyataan yang secara langsung ditujukan untuk orang tersebut. Gunakan kontak mata

yang fokus dan ekspresi wajah yang tepat; tersenyum, mengangguk, dan andalkan orang tersebut.

- e) Memberikan izin. Biarkan orang lain tahu bahwa tidak apa-apa mengungkapkan (atau tidak mengungkapkan) perasaannya. Pernyataan sederhana seperti "Saya tahu betapa sulitnya membicarakan perasaan kamu".

4) *Openness* (Keterbukaan)

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kesediaan seseorang untuk mengungkapkan dirinya sendiri untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya sendiri sebagaimana mestinya (lihat Bab 8, hal. 211-212). Keterbukaan juga mencakup kemauan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan orang lain. Ini tidak berarti bahwa keterbukaan selalu tepat. Sebenarnya, terlalu banyak keterbukaan cenderung menyebabkan penurunan kepuasan hubungan Anda (Dindia & Timmerman, 2003).

Pertimbangkan beberapa hal berikut untuk melakukan keterbukaan dalam berkomunikasi:

- a) Mengungkapkan diri dengan sesuai. Berhati-hatilah dengan apapun yang kita katakan tentang diri kita. Ada manfaat dan bahaya terhadap bentuk komunikasi ini.

- b) Mendengarkan dengan penuh perhatian dan menanggapi orang-orang, sehingga kita berinteraksi dengan spontanitas dan dengan jujur.
- c) Mengatakan dengan jelas keinginan kita untuk mendengarkan. Biarkan orang lain tahu bahwa kita terbuka untuk mendengarkan pikiran dan perasaannya.

5) *Metacommunication*

Pesan verbal dapat merujuk pada objek dan benda-benda, tetapi juga untuk diri sendiri-kita dapat membicarakan pembicaraan kita, menuliskan tentang tulisan kita (ini yang disebut metacommunication). Metacommunication adalah komunikasi mengenai komunikasi.

Sebenarnya, kita menggunakan metacommunication ini setiap hari, mungkin tanpa kita sadari. Misalnya, saat kita menyimpulkan sebuah komentar dengan mengatakan "Saya hanya bercanda," kita sudah melakukan metacommunication; kita sedang berkomunikasi tentang apa yang kita komunikasikan.

Meningkatkan Efektivitas Metakomunikasi. Berikut adalah beberapa cara untuk meningkatkan efektivitas metakomunikasi:

- a) Jelaskan perasaan yang sesuai dengan pikiran kita sendiri.

- b) Berikan umpan balik yang jelas untuk membantu orang lain mendapatkan gambaran umum tentang pesan yang akan kita sampaikan.
- c) Parafrase pesan kompleks Anda sendiri sehingga membuat makna pesan lebih jelas. Demikian pula, periksa pemahaman kita tentang pesan orang lain dengan paraprasede apa yang kita pikirkan tentang makna yang disampaikan orang lain.
- d) Mintalah klarifikasi jika kita meragukan makna pesan yang disampaikan oleh orang lain. Gunakan metakomunikasi saat ingin mengklarifikasi pola komunikasi antara kita dan orang lain: "Saya pikir kita harus membicarakan cara kita berbicara tentang seks."

6) *Immediacy* (kedekatan)

Kedekatan adalah menciptakan kedekatan, rasa kebersamaan, kesatuan, antara pembicara dan pendengar. Ketika berkomunikasi kedekatan kita menyampaikan rasa minat dan perhatian, keinginan untuk tahu dan daya tarik untuk orang lain. Kedekatan dapat digambarkan dengan pesan verbal dan nonverbal.

Berikut adalah beberapa saran untuk mengkomunikasikan kedekatan secara verbal dan nonverbal (Mottet & Richmond, 1998; Richmond, McCroskey, & Hickson, 2012):

- a) Mengungkap sendiri; mengungkapkan sesuatu yang penting tentang dirimu.
- b) Rujuk kualitas orang lain yang baik, katakanlah, keteguhan, kecerdasan, atau karakter - "Anda selalu sangat bisa diandalkan."
- c) Ekspresikan pandangan positif Anda terhadap orang lain dan hubungan Anda- "Saya sangat senang Anda adalah teman sekamar saya, Anda mengenal semua orang."
- d) Bicara tentang kesamaan, hal-hal yang Anda dan orang lain lakukan bersama atau bagikan.
- e) Tunjukkan respons Anda dengan memberi isyarat umpan balik yang menunjukkan bahwa Anda ingin mendengarkan lebih banyak dan Anda tertarik- "Dan apa lagi yang terjadi?"
- f) Ekspresikan kedekatan dan keterbukaan psikologis dengan, misalnya, menjaga kedekatan fisik dan mengatur tubuh Anda untuk tidak menyertakan pihak ketiga.
- g) Pertahankan kontak mata dan batas yang tepat dengan melihat ke arah orang lain.

- h) Senyum dan ungkapkan ketertarikan Anda pada lawan bicara Anda.
- i) Fokus pada ucapan orang lain. Buat pembicara tahu bahwa Anda mendengar dan memahami apa yang dikatakan, dan memberi pembicara umpan balik verbal dan nonverbal yang tepat.

7) *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas adalah kualitas berpikir dan berperilaku, di mana pesan kita bervariasi berdasarkan situasi yang unik di mana kita berada. Salah satu ukuran fleksibilitas meminta individu untuk mempertimbangkan bagaimana kita percaya pernyataan tertentu.

Meningkatkan Fleksibilitas. Berikut adalah beberapa cara untuk menumbuhkan fleksibilitas dalam komunikasi interpersonal:

- a) Sadarilah bahwa tidak ada dua situasi atau orang yang persis sama; pertimbangkan apa yang berbeda tentang situasi atau orang ini dan pertimbangkan perbedaan ini saat akan menyampaikan pesan.
- b) Mengakui bahwa komunikasi selalu terjadi dalam konteks tertentu. Temukan apa itu konteks unik dan tanyakan pada diri sendiri bagaimana hal itu dapat memengaruhi pesan yang akan disampaikan.

- c) Sadar akan perubahan konstan pada orang dan benda. Semuanya dalam kondisi fluks. Bahkan jika cara Anda berkomunikasi bulan lalu efektif, itu tidak berarti akan efektif hari ini atau besok.
- d) Menghargai kenyataan bahwa setiap situasi menawarkan pilihan yang berbeda untuk berkomunikasi. Pertimbangkan opsi ini dan coba prediksi efek yang mungkin dimiliki masing-masing opsi.

8) *Expressiveness* (ekspresif)

Ekspresif adalah keterampilan berkomunikasi dengan keterlibatan tulus dalam percakapan; misalnya, mengambil tanggung jawab untuk pikiran dan perasaan kita, mendorong ekspresif atau terbuka pada orang lain, dan memberikan umpan balik yang sesuai. Sebisa mungkin menghargai, ini adalah kualitas yang membuat percakapan yang menarik dan memuaskan. Ekspresif meliputi pesan verbal dan nonverbal dan sering melibatkan mengungkapkan emosi.

Mengkomunikasikan Ekspresi. Berikut adalah beberapa saran untuk mengkomunikasikan ekspresivitas.

- a) Variasikan tingkat vokal, nada, volume, dan ritme untuk menyampaikan keterlibatan dan minat.

- b) Gunakan isyarat yang sesuai, terutama isyarat yang berfokus pada orang lain dan bukan diri Anda sendiri.
- c) Berikan umpan balik verbal dan nonverbal untuk menunjukkan bahwa Anda sedang mendengarkan. Umpan balik seperti itu mendorong kepuasan hubungan.
- d) Senyum. Senyum Anda mungkin merupakan fitur yang paling ekspresif dan kemungkinan akan sangat dihargai.
- e) Berkomunikasi ekspresif dengan cara yang sensitif secara kultural. Beberapa budaya (bahasa Italia, misalnya) mendorong ekspresif dan mengajar anak menjadi ekspresif. Budaya lain (bahasa Jepang dan Thailand, misalnya) mendorong gaya respons yang lebih tepat (Matsumoto, 1996). Beberapa budaya (Arab dan banyak budaya Asia, misalnya) menganggap ekspresif oleh wanita dalam pengaturan bisnis tidak sesuai (Lustig & Koester, 2010; Axtell, 2007; Hall & Hall, 1987).

9) *Empathy* (empati)

Empati adalah merasakan apa yang orang lain rasakan dari sudut pandang orang tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Empati memungkinkan kita untuk memahami emosi apa orang lain sedang alami.

Empati paling baik diungkapkan dalam dua bagian yang berbeda: berpikir empati dan merasa empati (Bellafiore, 2005). Dalam berpikir empati kita mengungkapkan pemahaman tentang apa yang orang lain maksudkan. Misalnya, ketika memprafasekan komentar seseorang, menunjukkan bahwa kita memahami makna yang disampaikan orang tersebut ketika berkomunikasi, kita mengkomunikasikan empati pemikiran. Bagian kedua adalah perasaan empati; Di sini kita mengungkapkan perasaan kita tentang perasaan orang lain.

10) *Supportness* (dukungan)

Perilaku yang deskriptif daripada evaluatif dan sementara tidak menentu. Pesan deskriptif dapat membuat orang lain merasa didukung; pesan menghakimi atau evaluatif, di sisi lain, dapat menimbulkan defensif. (Ini tidak berarti bahwa semua komunikasi evaluatif memenuhi respon defensif).

11) *Equity* (Kesetaraan)

Dalam komunikasi interpersonal kesetaraan merujuk pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan setiap orang sebagai kontributor penting dan vital untuk interaksi. Komunikasi interpersonal umumnya lebih efektif ketika berlangsung dalam suasana kesetaraan. Menganggap lawan bicara sebagai orang yang setara.

12) *Interaction management*

Manajemen interaksi merujuk pada teknik dan strategi yang digunakan untuk mengatur dan melakukan interaksi interpersonal. Hasil manajemen interaksi yang efektif dalam interaksi yang memuaskan kedua belah pihak, orang tidak merasa diabaikan, masing-masing memberikan kontribusi dan menikmati komunikasi interpersonal.

B. Penelitian yang Relevan

1. Efektivitas Teknik Sosiodrama untuk meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa (Kuasi Eksperimen pada Kelas X di SMA Kartika Siliwangi 2 Bandung Tahun Ajaran 2013/2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Zuhara (2015) di SMA Kartika Siliwangi 2 Bandung bertujuan menghasilkan rumusan intervensi yang efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa. Masalah utama penelitian adalah “Apakah teknik sosiodrama efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa kelas X Kartika Siliwangi 2 Bandung Tahun Ajaran 2013/2014?” Metode penelitian yang digunakan yaitu kuasi eksperimen dengan *Non equivalent Pretest-Posttest Control Group Design*. Sampel penelitian sebanyak 15 siswa, dengan jumlah anggota kelompok eksperimen 8 siswa dan pada kelompok kontrol

7 siswa. Teknik sosiodrama untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa yang diujikan dalam penelitian memiliki daya pengaruh yang cukup baik, yaitu menghasilkan peningkatan yang signifikan perubahan skor rata-rata kemampuan komunikasi interpersonal pada saat *pretest* sebesar 21,50% mengalami peningkatan menjadi 44.60% pada saat *posttest*.

2. Peningkatan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Melalui Teknik Sosiodrama Pada Siswa SMK Perindustrian Yogyakarta

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayati (2015) ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal pada 10 siswa di SMK Perindustrian Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian tindakan (*action research*) yang dilaksanakan dalam dua siklus menggunakan model Kemmis & McTaggart. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala, observasi, dan wawancara. Instrumen yang digunakan yaitu, skala keterampilan komunikasi interpersonal, pedoman observasi, dan pedoman wawancara. Subyek penelitian ini yaitu sepuluh siswa SMK Perindustrian Yogyakarta. Teknik sosiodrama yang dilakukan melalui tahapan mendiskusikan tema dan naskah drama, bermain drama yang hanya disaksikan oleh teman yang terlibat dalam sosiodrama, bermain drama yang

disaksikan oleh para penonton luas dapat meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal. Hal tersebut dibuktikan dengan peningkatan skor rata rata *pratindakan* 61,3, *post tes I* 109,9, *pasca-tindakan II* 134,1 pada siswa SMK Perindustrian Yogyakarta. Hasil tersebut juga diperkuat dengan hasil uji *Wilcoxon*, observasi, dan wawancara.

3. A Sociodrama: An Innovative Program Engaging College Students to Learn and Self-Reflect About Alcohol Use

Penelitian yang dilakukan oleh Haleem dan Winters (2011) melaporkan perkembangan, produksi, dan evaluasi sebuah sosiodrama : inovatif yang ditujukan kepada para profesional kesehatan mental yang merawat siswa yang minum alkohol di tingkat yang menyebabkan konsekuensi negatif dapat menggunakan teknik yang dibahas dalam sosiodrama untuk membantu siswa merefleksikan penggunaan alkohol mereka. Tujuannya adalah untuk membantu siswa membuat pilihan yang sehat untuk mengurangi konsekuensi negatif akibat minum. Skrip untuk sosiodrama dikembangkan dan lima siswa bertindak sebagai pemeran sosiodrama. Seorang fasilitator melibatkan audiensi mahasiswa, dengan jeda penulisan, selama Produksi untuk merenungkan adegan yang dipresentasikan. Tujuan sosiodrama adalah untuk mendorong diskusi, untuk membantu pemahaman

siswa tentang minum alkohol, agar siswa mempertimbangkan dan berkomitmen untuk menggunakan teknik pengurangan dampak buruk, untuk mengakses sumber daya, dan untuk memperbaiki kesalahan persepsi tentang minum. Format sosiodrama dapat membantu mengatasi tantangan komunikasi, pemecahan masalah, dan kesadaran diri. Metode yang digunakan adalah Pre- dan post-survei diberikan untuk menguji komitmen untuk menggunakan teknik pengurangan dampak buruk, menilai persepsi pola minum siswa terhadap persepsi rekan siswa mereka yang sedang minum, menilai penggunaan sumber daya siswa, dan menilai keefektifan Sosiodrama sebagai sarana belajar. Hasil penelitian menunjukkan lebih dari 41% siswa melaporkan bahwa mereka tidak mengonsumsi alkohol, terakhir kali mereka berpesta atau bersosialisasi namun hanya melaporkan 3,8% rekan siswa mereka tidak mengonsumsi alkohol. Sebagian besar siswa (94%) melaporkan bahwa minum lima atau lebih minuman akan membahayakan mereka dibandingkan dengan memperkirakan jumlah yang sama akan membuat lebih sedikit siswa yang berisiko (75%). Siswa secara signifikan meningkatkan komitmen mereka untuk menggunakan teknik pengurangan dampak buruk. Kesimpulannya Sosiodrama adalah metode yang efektif untuk

melibatkan siswa dalam diskusi tentang minum alkohol dan melibatkan mereka dalam percakapan dan refleksi diri.

C. Kerangka Berpikir

Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan remaja yang sedang dalam masa transisi dari masa anak-anak menuju masa dewasa. Siswa SMK yang dibina dan dididik untuk menjadi individu yang berkarakter mandiri, cakap dan memiliki kerjasama serta keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dalam bekerja. Dibutuhkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif untuk membangun sebuah hubungan yang baik dalam dunia kerja. Komunikasi interpersonal didefinisikan oleh Joseph A. Devito sebagai interaksi verbal dan/atau nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling berhubungan. Keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif menjadi kunci dasar yang harus dimiliki oleh siswa SMK untuk menunjang kariernya. Akan tetapi perubahan aspek fungsional yang dialami oleh siswa SMK sebagai remaja, seringkali menghambat hubungan interpersonal remaja dalam menyesuaikan diri di lingkungan sosialnya.

Upaya untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan mengoptimalkan layanan bimbingan dan konseling. Salah satu layanan bimbingan dan konseling yang bisa digunakan adalah layanan bimbingan kelompok.

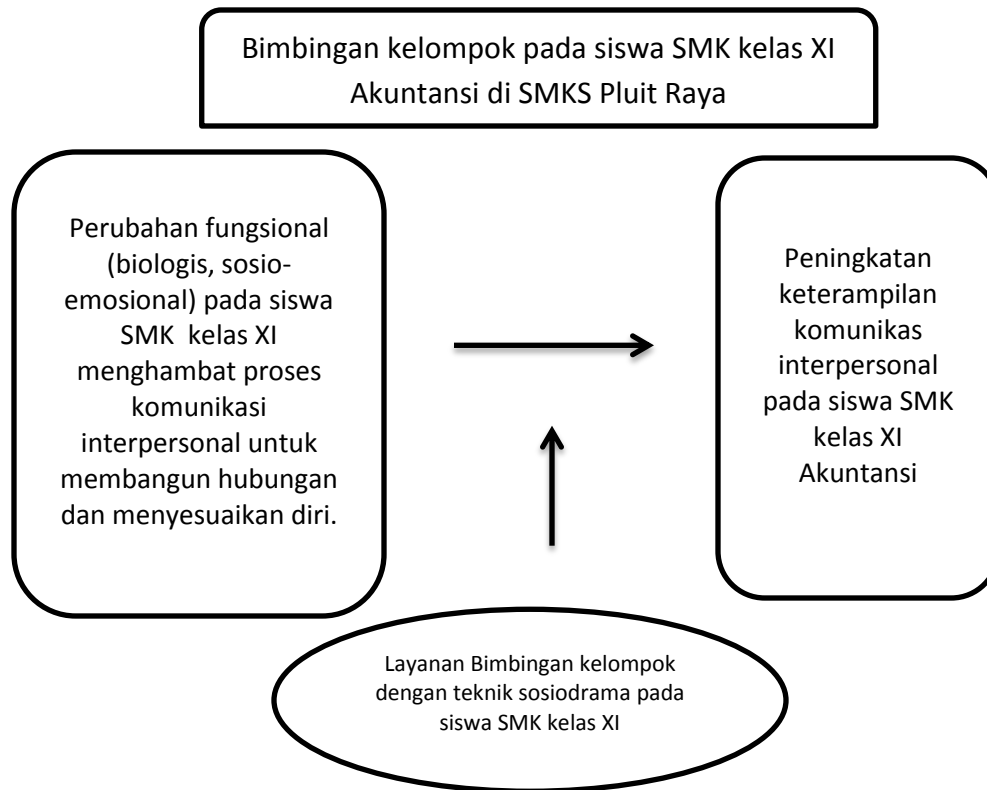
Banyak ahli mengatakan bahwa remaja lebih mendengarkan rekan-rekan mereka daripada orang dewasa, sehingga kelompok dapat berfungsi sebagai sumber belajar dan mengeksplorasi pengalaman yang cocok untuk remaja. Bimbingan kelompok menawarkan pemahaman dan dukungan yang mendorong kemauan anggota untuk mengeksplorasi masalah yang mereka bawa ke kelompok tersebut. Para peserta akan mencapai rasa memiliki dan anggota kelompok belajar cara bersikap intim, peduli, dan belajar menghadapi tantangan. Suasana yang mendukung ini, akan membuat para anggota dapat bereksperimen dengan perilaku baru.

Ada beberapa teknik yang bisa digunakan dalam bimbingan kelompok, salah satunya adalah teknik sosiodrama. Sosiodrama adalah teknik dalam kelompok dimana anggotanya bertindak sesuai dengan situasi sosial yang disepakati secara spontan. Sosiodrama membantu orang untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, memecahkan masalah, dan memperjelas nilai-nilai yang ada dalam diri mereka.

Teknik sosiodrama dalam bimbingan kelompok dipandang efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal pada siswa SMK karena sosiodrama berfokus pada individu dalam proses interaksi. Hal ini akan membantu memperbaiki komunikasi dan pemahaman dengan mendorong diskusi antar anggota. Sosiodrama

membantu membangun keterampilan dalam komunikasi, pemecahan masalah, dan kesadaran diri dengan cara memainkan peran dalam menangani situasi. Dengan memerankan peran seseorang akan belajar melihat peran seseorang dari sudut pandang yang berbeda. Selain itu sosiodrama menjadi begitu menyenangkan, karena melibatkan anggota kelompok itu sendiri dalam melaksanakan pertunjukan dan memutuskan skenario.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa teknik sosiodrama dalam bimbingan kelompok dapat dijadikan sarana untuk menjalin interaksi dan hubungan interpersonal antar anggota kelompok dan dapat memberikan kontribusi untuk membantu mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik. Pengaruh teknik sosiodrama dalam bimbingan kelompok dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa kelas XI SMK dapat terlihat dari dinamika kelompok yang tercipta, dari hubungan antar anggota kelompok pada saat anggota kelompok tersebut saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain. Apabila hubungan yang terjalin semakin erat, maka semakin efektif pula teknik sosiodrama dalam bimbingan kelompok dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa kelas XI SMK.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, judul, dan landasan teoritik, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut. “Terdapat pengaruh antara teknik sosiodrama dalam bimbingan kelompok untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa kelas XI Akuntansi.”