NAWANATYA Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan, Vol. 02, No. 01 Juni 2026
https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/njip/issue/view/1818

Pola Komunikasi Guru dan Siswa dalam Mengatasi Bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang

Communication Patterns Of Teachers And Students In Overcoming Bullying At State Vocational School 4 Serang City

Topan Bayusagara [1]

[1]Program Studi Ilmu pemerintahan, Universitas Pamulang, Serang, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Vol. 02, No. 01
Hal : 11 - 23
Diterbitkan : Juni 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pola komunikasi yang diterapkan oleh guru dalam mengatasi perilaku bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang. Bullying merupakan permasalahan serius yang berdampak negatif terhadap perkembangan psikologis, sosial, dan akademik siswa. Pola komunikasi yang efektif antara guru dan siswa menjadi salah satu upaya strategis dalam mencegah dan menangani kasus bullying di lingkungan sekolah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas guru BK, wali kelas, kepala sekolah, serta siswa yang pernah terlibat dalam kasus bullying. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru menerapkan tiga pola komunikasi utama, yaitu pola komunikasi primer (tatap muka langsung), pola komunikasi sekunder (melalui media atau perantara), dan pola komunikasi sirkular (komunikasi dua arah yang berkelanjutan). Pola komunikasi sirkular terbukti paling efektif dalam membangun kepercayaan siswa dan mendorong keterbukaan dalam pelaporan kasus bullying. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan komunikasi empatik bagi seluruh tenaga pendidik serta penguatan program konseling di sekolah.
Kata Kunci: Pola Komunikasi, Peran Guru, Siswa, Bullying

A b s t r a c t

This study aims to identify and analyze communication patterns applied by teachers in addressing bullying behavior at SMK Negeri 4 Serang City. Bullying is a serious problem that negatively affects students' psychological, social, and academic development. Effective communication patterns between teachers and students serve as a strategic measure in preventing and handling bullying cases in the school environment. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. Research informants consisted of guidance counselors, homeroom teachers, the school principal, and students who had been involved in bullying cases. The results]show that teachers apply three main communication patterns: primary communication (direct face-to-face), secondary communication (through media or intermediaries), and circular

communication (continuous two-way communication). The circular communication pattern proved most effective in building student trust and encouraging openness in reporting bullying cases. This study recommends the need for empathic communication training for all teaching staff and the strengthening of counseling programs in schools.

Keywords: *Communication Patterns, Teachers Role, Students, Bullying,*

Pendahuluan

Bullying merupakan salah satu permasalahan sosial yang semakin marak terjadi di lingkungan pendidikan, termasuk di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Perilaku ini mencakup tindakan agresif yang dilakukan secara berulang oleh seorang individu atau kelompok terhadap korban yang dianggap lebih lemah, baik secara fisik, verbal, maupun relasional (Olweus, 1993)Dampak dari bullying sangat serius, mulai dari gangguan psikologis seperti kecemasan dan depresi, hingga penurunan prestasi belajar dan ketidakhadiran siswa di sekolah (Rigby, 2002). Terdapat tiga karakteristik utama bullying: (1) intentional atau disengaja, (2) berulang (repeated), dan (3) terdapat ketidakseimbangan kekuatan (power imbalance) antara pelaku dan korban. Rigby (2002) menambahkan bahwa bullying dapat berbentuk fisik (memukul, mendorong), verbal (mengejek, menghina), relasional (mengucilkan, menyebarkan rumor), dan siber (cyberbullying melalui media digital).

Fenomena bullying di sekolah bukanlah persoalan baru, namun kompleksitasnya terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan dinamika sosial remaja. Bullying tidak hanya terjadi secara langsung (offline), tetapi kini juga merambah ke ranah digital melalui platform media sosial yang dikenal sebagai cyberbullying. Bentuk bullying siber ini seringkali lebih sulit dideteksi oleh guru karena terjadi di luar lingkungan sekolah, namun dampaknya tidak kalah serius terhadap kesehatan mental siswa (Nasrullah, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019) menemukan bahwa siswa yang menjadi korban bullying memiliki kecenderungan tiga kali lebih besar untuk mengalami kecemasan sosial dibandingkan siswa yang tidak pernah mengalami bullying. Isnawati & Suharsono (2013) menegaskan bahwa kondisi lingkungan sosial yang tidak aman, seperti yang dialami korban bullying, secara signifikan mengganggu kemampuan individu untuk beradaptasi secara sehat.

Data Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) mencatat bahwa kasus kekerasan di lingkungan sekolah terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, KPAI menerima lebih dari 2.500 aduan terkait bullying di satuan pendidikan, dengan mayoritas kasus terjadi di tingkat SMP dan SMA/SMK. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 17,3% dibandingkan tahun 2022. Kondisi ini menuntut adanya upaya konkret dari seluruh pemangku kepentingan di sekolah, terutama guru sebagai figur otoritas yang paling dekat dengan siswa (KPAI, 2023). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 82 Tahun 2015 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Tindak Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan telah memberikan kerangka hukum yang jelas, namun implementasinya di lapangan masih memerlukan penguatan yang signifikan.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki karakteristik tersendiri yang membedakannya dari jenjang pendidikan umum. Siswa SMK pada umumnya berada pada rentang usia 15–18 tahun,

yakni masa remaja yang ditandai dengan pencarian identitas diri, pembentukan kelompok sosial, dan fluktuasi emosi yang tinggi. Dinamika kelompok yang kuat di kalangan siswa SMK, yang seringkali terbentuk berdasarkan jurusan atau kelompok pertemanan, dapat menjadi lahan subur bagi terbentuknya hierarki sosial yang memicu terjadinya bullying. Selain itu, tekanan akademik berupa praktik kejuruan, magang industri, dan persiapan memasuki dunia kerja juga dapat meningkatkan tingkat stres siswa yang pada beberapa kasus berkorelasi dengan perilaku agresi (Yusuf, 2014).

Komunikasi merupakan instrumen utama dalam penanganan bullying. Pola komunikasi yang dibangun antara guru dan siswa sangat menentukan apakah seorang siswa merasa aman untuk melaporkan tindakan bullying yang dialaminya, atau justru memilih untuk diam karena rasa tidak percaya. Menurut Cangara (2016)pola komunikasi adalah model atau bentuk hubungan yang terjadi antara komunikator dan komunikan dalam proses penyampaian pesan. Dalam konteks pendidikan, efektivitas komunikasi guru sangat berpengaruh terhadap iklim sekolah yang kondusif. Guru yang mampu membangun komunikasi empatik dan terbuka dengan siswanya cenderung lebih berhasil dalam mendeteksi dan menangani kasus bullying secara dini (Mulyana, 2014).

Komunikasi empatik dalam konteks pendidikan tidak sekadar menyampaikan pesan secara verbal, melainkan juga melibatkan kemampuan mendengarkan secara aktif, membaca isyarat non-verbal, dan merespons perasaan siswa secara tepat. Efendi (2017)) menegaskan bahwa kualitas komunikasi interpersonal antara guru dan siswa secara langsung mempengaruhi tingkat kepercayaan siswa kepada guru. Siswa yang merasa didengar dan dihargai oleh gurunya cenderung lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi, termasuk pengalaman menjadi korban bullying. Sebaliknya, komunikasi yang bersifat satu arah, otoriter, atau tidak empatik justru menciptakan jarak psikologis antara guru dan siswa yang berpotensi memperparah kondisi siswa korban bullying.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara pola komunikasi guru dan penanganan bullying di sekolah. Wahyuni & Astuti (2020) menemukan bahwa guru BK yang menerapkan pendekatan konseling berbasis komunikasi humanistik mampu menurunkan angka bullying di sekolah secara signifikan. Mulyasa (2013) juga menekankan pentingnya guru profesional yang tidak hanya menguasai bidang ilmunya, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik untuk menciptakan lingkungan belajar yang aman. Guru memiliki posisi strategis dalam ekosistem sekolah untuk mencegah dan menangani bullying. Walgito (2010) menyatakan bahwa guru, khususnya guru BK, memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan mental dan sosial siswa. Mulyasa, (2013) menambahkan bahwa guru profesional tidak hanya berperan sebagai pengajar (instructor), tetapi juga sebagai pendidik (educator), pembimbing (mentor), dan orang tua kedua (second parent) bagi siswa di sekolah.

Komunikasi empatik merupakan kompetensi kunci yang harus dimiliki guru dalam menangani bullying. DeVito (2013) mendefinisikan empati dalam komunikasi sebagai kemampuan untuk memahami perspektif orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan merespons perasaan tersebut dengan tepat. Guru yang komunikatif dan empatik mampu menciptakan safe space bagi siswa untuk terbuka mengenai pengalaman bullying yang dialami atau disaksikannya. Sementara itu, Sejiwa (2008) mengidentifikasi bahwa salah satu penyebab utama mengapa kasus bullying tidak tertangani dengan baik di sekolah adalah minimnya saluran komunikasi yang tersedia bagi siswa untuk melaporkan pengalaman bullying mereka.

SMK Negeri 4 Kota Serang dipilih sebagai lokasi penelitian karena sekolah ini merupakan salah satu SMK terbesar di Kota Serang dengan jumlah siswa lebih dari 1.500 orang yang tersebar dalam berbagai program keahlian. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan November 2024, ditemukan beberapa kasus bullying yang belum tertangani secara optimal, sebagian karena keterbatasan pola komunikasi antara guru dan siswa. Observasi awal juga mengungkapkan bahwa banyak siswa yang mengetahui adanya kasus bullying di lingkungan sekolah mereka namun memilih untuk tidak melapor karena merasa tidak ada jaminan kerahasiaan identitas pelapor serta kekhawatiran akan mendapat perlakuan serupa dari pelaku bullying.

Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya kajian mendalam mengenai pola komunikasi yang diterapkan guru dalam mengatasi bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang, beserta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang muncul dalam proses penanganan bullying serta memberikan rekomendasi praktis bagi sekolah untuk meningkatkan kualitas komunikasi guru-siswa dalam konteks perlindungan dari bullying.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pola komunikasi yang diterapkan guru dalam mengatasi bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang? (2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas komunikasi guru dalam penanganan bullying? (3) Bagaimana hambatan komunikasi yang dihadapi guru dalam penanganan kasus bullying? Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara komprehensif pola komunikasi guru dan siswa dalam upaya mengatasi bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas komunikasi tersebut.

Metodologi Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pola komunikasi guru dan siswa dalam konteks penanganan bullying, yang tidak dapat diukur secara numerik semata (Moleong, 2017). Paradigma interpretatif yang mendasari pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami makna subjektif yang dikonstruksi oleh para pelaku dalam situasi sosial tertentu. Dalam hal ini, peneliti berupaya memahami bagaimana guru dan siswa memaknai proses komunikasi mereka dalam konteks bullying dari sudut pandang mereka sendiri.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan situasi, kondisi, dan fenomena yang ada secara sistematis, faktual, dan akurat (Sugiyono, 2018). Melalui metode ini, peneliti tidak sekadar mengumpulkan data, tetapi juga menginterpretasikannya untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai pola komunikasi guru-siswa dalam penanganan bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang. Penelitian kualitatif deskriptif ini tidak bermaksud untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan kausalitas antara variabel, melainkan untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 4 Kota Serang, yang berlokasi di Kota Serang, Provinsi Banten. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan beberapa kriteria: (1) SMK Negeri 4 merupakan salah satu SMK terbesar di Kota Serang dengan jumlah siswa lebih dari 1.500 orang, sehingga dinamika sosial di dalamnya relatif kompleks; (2) Berdasarkan data pra-penelitian, sekolah ini memiliki catatan kasus bullying yang cukup signifikan dan telah memiliki program penanganan yang dapat dikaji; (3) Sekolah ini memiliki kesediaan dan keterbukaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Penelitian dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2025, selama kurang lebih tiga bulan.

Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Moleong, 2017). Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan kriteria: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi terkait penanganan bullying di sekolah; (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai tentang topik yang diteliti; dan (3) bersedia berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian.

Informan penelitian terdiri atas dua kelompok utama. Pertama, kelompok informan kunci (key informants) yang terdiri dari: Kepala Sekolah (1 orang), Guru Bimbingan Konseling/BK (2 orang), dan Wali Kelas (3 orang). Kelompok ini dipilih karena memiliki otoritas dan tanggung jawab langsung dalam penanganan bullying serta dalam membangun pola komunikasi dengan siswa. Kedua, kelompok informan pendukung yang terdiri dari siswa yang pernah terlibat dalam kasus bullying, baik sebagai korban (2 orang), pelaku (2 orang), maupun saksi (2 orang). Total informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang.

Tabel 2. Profil Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Peran dalam Penelitian	Jumlah	Teknik Pemilihan
1	Kepala Sekolah	Informan Kunci	1 orang	**Purposive**
2	Guru BK	Informan Kunci	1 orang	**Purposive**
3	Wali Kelas	Informan Kunci	3 orang	**Purposive**
4	Siswa Korban Bullying	Informan Pendukung	2 orang	**Snowball**
5	Siswa Pelaku Bullying	Informan Pendukung	2 orang	**Snowball**
6	**Siswa Saksi Bullying**	**Informan Pendukung**	**2 orang**	**Snowball**

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama yang saling melengkapi. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) yang dilakukan secara semi-terstruktur. Peneliti menyiapkan panduan wawancara berupa daftar pertanyaan pokok yang bersifat terbuka, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk mengembangkan jawabannya secara bebas. Wawancara dilakukan di lingkungan sekolah pada waktu yang telah disepakati bersama informan, dengan durasi rata-rata 45–90 menit per sesi. Seluruh proses wawancara direkam dengan izin informan dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim.

Kedua, observasi partisipatif yang dilaksanakan selama tiga bulan di lingkungan SMK Negeri 4 Kota Serang. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap interaksi komunikasi antara guru dan siswa dalam berbagai konteks, meliputi: sesi konseling individual dan kelompok di ruang BK, proses pembelajaran di kelas, kegiatan ekstrakurikuler, dan interaksi informal di lingkungan sekolah. Peneliti mencatat temuan observasi dalam catatan lapangan (field notes) yang kemudian dianalisis bersama data wawancara.

Ketiga, studi dokumentasi yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumen yang dikaji meliputi: catatan kasus BK periode 2022–2024, buku tata tertib dan kebijakan anti-bullying sekolah, laporan program kegiatan bimbingan konseling, dan dokumen evaluasi program penanganan bullying. Studi dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat dan melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (1994), yang terdiri dari empat tahapan yang saling berkaitan secara simultan. Tahap pertama adalah pengumpulan data (data collection), di mana seluruh data dari ketiga sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dikumpulkan secara bersamaan dan terus-menerus selama periode penelitian berlangsung.

Tahap kedua adalah reduksi data (data reduction), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan. Dalam tahap ini, peneliti melakukan koding terhadap transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk mengidentifikasi tema-tema yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Tahap ketiga adalah penyajian data (data display), di mana data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif, matriks, tabel, dan bagan yang memudahkan pembaca untuk memahami pola dan hubungan antar tema. Tahap keempat adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification), di mana peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan melakukan verifikasi ulang untuk memastikan kesimpulan tersebut didukung oleh bukti yang memadai.

A. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui beberapa strategi triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari informan yang berbeda (kepala sekolah, guru BK, wali kelas, dan siswa) untuk memverifikasi konsistensi informasi. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila terdapat ketidakkonsistenan antara data dari berbagai sumber atau teknik, peneliti melakukan penggalian lebih mendalam untuk memahami penyebab perbedaan tersebut. Selain triangulasi, keabsahan data juga dijamin melalui member checking, yaitu menyampaikan hasil analisis sementara kepada informan untuk mendapatkan konfirmasi atas ketepatan interpretasi peneliti.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa SMK Negeri 4 Kota Serang mencatat rata-rata 15–20 kasus bullying per semester dalam tiga tahun terakhir. Data ini diperoleh dari catatan resmi guru BK dan laporan unit kesiswaan. Jenis bullying yang paling dominan adalah bullying verbal (47%), diikuti bullying fisik (31%), dan bullying relasional/sosial (22%). Kasus bullying verbal meliputi penghinaan, ejekan terhadap penampilan fisik, dan pemberian julukan negatif. Sementara bullying fisik mencakup mendorong, memukul, dan merusak barang milik korban. Bullying relasional meliputi pengucilan sosial, penyebaran rumor negatif, dan manipulasi pertemanan.

Tabel 1. Rekapitulasi Kasus Bullying SMK Negeri 4 Kota Serang (2022–2024)

Jenis Bullying	2022/2023	2023/2024	2024/2025
Verbal	14 kasus	17 kasus	12 kasus
Fisik	9 kasus	11 kasus	7 kasus
Relasional/Sosial	6 kasus	8 kasus	5 kasus
Total	29 kasus	36 kasus	24 kasus

Tren data menunjukkan penurunan jumlah kasus pada tahun ajaran 2024/2025 dibandingkan puncaknya pada 2023/2024. Penurunan ini dikonfirmasi oleh Kepala Sekolah yang menyatakan bahwa pelaksanaan program Jam Curhat dan penguatan sistem pelaporan anonim berkontribusi signifikan terhadap penurunan tersebut. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa data ini hanya mencerminkan kasus yang dilaporkan secara resmi. Berdasarkan wawancara dengan siswa, diperkirakan masih terdapat kasus yang tidak dilaporkan (underreported) akibat rasa takut, malu, atau ketidakpercayaan terhadap sistem pelaporan yang ada.

Pola Komunikasi Primer (Tatap Muka Langsung)

Pola komunikasi primer merupakan pola komunikasi langsung antara guru dan siswa tanpa perantara media apapun. Dalam penanganan bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang, pola ini diwujudkan melalui tiga mekanisme utama: (1) sesi konseling individual di ruang BK, (2) mediasi kelompok yang mempertemukan pelaku dan korban bullying bersama guru BK sebagai fasilitator, dan (3) pertemuan tripartit yang melibatkan guru, siswa, dan orang tua. Guru BK berperan sentral dalam pola komunikasi ini dengan melakukan pendekatan personal kepada siswa yang menjadi korban maupun pelaku bullying.

Hasil wawancara dengan Guru BK 1 mengungkapkan bahwa pendekatan tatap muka langsung memungkinkan guru untuk membaca bahasa tubuh dan ekspresi emosi siswa secara lebih akurat. Kepercayaan siswa terbangun melalui komunikasi empati dan penerimaan tanpa syarat (unconditional positive regard) yang ditunjukkan guru dalam setiap sesi konseling. Pendekatan ini sejalan dengan konsep komunikasi humanistik Rogers yang menekankan pentingnya empati, ketulusan, dan penerimaan tanpa syarat dalam membangun hubungan yang terapeutik (DeVito, 2013)

Observasi yang dilakukan selama penelitian menunjukkan bahwa sesi konseling individual di ruang BK berlangsung dalam suasana yang hangat dan tidak mengintimidasi. Ruangan BK ditata sedemikian rupa sehingga menciptakan suasana nyaman dengan pencahayaan yang baik, kursi yang nyaman, dan tidak ada hambatan fisik seperti meja yang memisahkan guru dan siswa. Penataan ruang ini mencerminkan kesadaran guru BK akan pentingnya faktor lingkungan fisik dalam mendukung komunikasi yang terbuka. Namun, hambatan yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah guru BK yang rata-rata menangani lebih dari 200 siswa per konselor, jauh melebihi standar ideal 1:150 yang ditetapkan oleh asosiasi konselor nasional.

Mediasi kelompok yang dilaksanakan oleh guru BK menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam menyelesaikan konflik bullying secara langsung, namun memerlukan keterampilan fasilitasi yang tinggi dari guru. Dalam sesi mediasi yang diobservasi peneliti, guru BK berhasil menciptakan dialog yang konstruktif antara pelaku dan korban dengan menggunakan teknik reframing dan active listening yang memungkinkan kedua pihak untuk mengungkapkan perspektif masing-masing tanpa merasa dihakimi.

Pola Komunikasi Sekunder (Melalui Media/Perantara)

Pola komunikasi sekunder di SMK Negeri 4 Kota Serang dilakukan melalui beberapa media yang dikembangkan secara bertahap. Media yang digunakan meliputi: (1) grup WhatsApp kelas antara wali kelas dan siswa sebagai sarana komunikasi informal sehari-hari; (2) kotak pengaduan anonim yang ditempatkan di ruang BK dan di koridor utama sekolah; (3) surat edaran dan poster mengenai kebijakan anti-bullying sekolah yang dipasang di berbagai sudut strategis; dan (4) platform pelaporan digital berbasis Google Form yang dapat diakses melalui smartphone siswa.

Pola komunikasi sekunder ini memberikan keunggulan signifikan dalam hal aksesibilitas dan anonimitas. Bagi siswa yang tidak berani melapor secara langsung karena rasa takut atau malu, kotak pengaduan anonim dan formulir digital menjadi alternatif yang sangat penting. Dari total kasus yang ditangani pada tahun ajaran 2023/2024, sebanyak 38,9% pertama kali diketahui melalui laporan anonim, baik melalui kotak pengaduan maupun Google Form. Angka ini menunjukkan bahwa pola komunikasi sekunder mampu mengungkap kasus-kasus yang mungkin tidak akan pernah terdeteksi melalui komunikasi tatap muka langsung.

Penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi antara wali kelas dan siswa menunjukkan dinamika yang menarik. Di satu sisi, grup ini efektif sebagai sarana penyampaian informasi dan pengumuman, serta menciptakan rasa kedekatan informal antara guru dan siswa. Di sisi lain, terdapat risiko bahwa isu-isu sensitif seperti bullying tidak tepat dibahas dalam forum grup karena bersifat publik. Beberapa wali kelas telah mengantisipasi hal ini dengan menyediakan nomor WhatsApp pribadi khusus untuk menerima laporan individual dari siswa yang membutuhkan bantuan.

Poster dan spanduk anti-bullying yang dipasang di berbagai sudut sekolah berfungsi sebagai komunikasi satu arah yang terus-menerus mengingatkan seluruh warga sekolah tentang kebijakan dan konsekuensi bullying. Wali kelas menyatakan bahwa keberadaan media visual ini telah meningkatkan kesadaran siswa tentang definisi dan bentuk-bentuk bullying, sehingga siswa lebih mampu mengidentifikasi perilaku bullying ketika menyaksikan atau mengalaminya.

Pola Komunikasi Sirkular (Komunikasi Dua Arah Berkelanjutan)

Pola komunikasi sirkular merupakan model komunikasi dua arah yang terus-menerus, di mana pesan mengalir secara timbal balik antara guru dan siswa sehingga keduanya berperan bergantian sebagai komunikator dan komunikan (Schramm, 1954). Di SMK Negeri 4 Kota Serang, pola ini diwujudkan terutama melalui program "Jam Curhat" yang diadakan setiap dua minggu sekali. Dalam program ini, siswa bebas menyampaikan keluhan, kekhawatiran, atau pengalaman bullying kepada guru dalam suasana yang informal, tidak menghakimi, dan bersifat rahasia.

Program Jam Curhat dirancang dengan mempertimbangkan beberapa prinsip komunikasi yang efektif. Pertama, setting informal: sesi dilakukan di ruangan yang ditata seperti lingkaran diskusi, bukan suasana konseling formal yang bisa mengintimidasi siswa. Kedua, kesukarelaan: siswa tidak diwajibkan untuk berpartisipasi, sehingga yang hadir adalah mereka yang memang memiliki keinginan untuk berbagi. Ketiga, kerahasiaan: informasi yang disampaikan dalam sesi Jam Curhat dijaga kerahasiaannya oleh guru, kecuali dalam kasus yang memerlukan penanganan segera. Keempat, timbal balik: guru tidak hanya mendengarkan, tetapi juga berbagi pengalaman dan perspektif dalam batas yang profesional, sehingga menciptakan suasana dialog yang setara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi sirkular terbukti paling efektif dalam menurunkan angka bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang. Pada semester pertama tahun ajaran 2024/2025, di mana program Jam Curhat diintensifkan dari bulanan menjadi dua mingguan, terjadi penurunan laporan kasus bullying sebesar 28% dibandingkan semester yang sama pada tahun sebelumnya. Penurunan ini signifikan secara substantif meskipun diperlukan kajian lebih lanjut untuk memverifikasi bahwa penurunan tersebut memang disebabkan oleh peningkatan intensitas Jam Curhat dan bukan oleh faktor lain.

Efektivitas pola komunikasi sirkular dalam konteks ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal DeVito (2013) yang menegaskan bahwa komunikasi dua arah yang empatik dan berkelanjutan mampu membangun kepercayaan dan keterbukaan dalam hubungan antar individu. Ketika siswa merasa bahwa guru mendengarkan mereka secara sungguh-sungguh dan merespons dengan empati, mereka cenderung lebih terbuka untuk melaporkan kasus bullying yang dialami atau

disaksikan. Hal ini menciptakan siklus positif di mana kepercayaan yang terbangun mendorong keterbukaan, dan keterbukaan pada gilirannya memperkuat kepercayaan.

Tabel 3. Perbandingan Efektivitas Pola Komunikasi dalam Penanganan Bullying

Aspek	Pola Primer	Pola Sekunder	Pola Sirkular
Arah Pesan	Dua arah (langsung)	Satu/dua arah (via media)	**Dua arah berkelanjutan**
Anonimitas	Tidak ada	Tersedia	**Tidak ada**
Kedalaman Komunikasi	Tinggi	Sedang	**Sangat tinggi**
Jangkauan Siswa	Terbatas	Luas	**Sedang**
Efektivitas Membangun Kepercayaan	Tinggi	Sedang	**Sangat tinggi**
Hambatan Utama	**Rasio guru:siswa**	**Keterbatasan teknologi**	**Ketersediaan waktu**

Faktor Pendukung Efektivitas Komunikasi Guru

Terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang mendukung efektivitas komunikasi guru dalam penanganan bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang. Faktor pertama adalah kepribadian guru yang hangat, terbuka, dan empatik. Siswa dalam penelitian ini secara konsisten menyatakan bahwa mereka lebih nyaman melaporkan bullying kepada guru yang dikenal memiliki karakter ramah dan tidak mudah menghakimi. Hal ini mengkonfirmasi temuan DeVito (2013) bahwa kualitas personal komunikator sangat menentukan efektivitas komunikasi interpersonal.

Faktor kedua adalah dukungan kelembagaan yang kuat dari kepala sekolah terhadap program anti-bullying. Kepala Sekolah SMK Negeri 4 secara aktif terlibat dalam sosialisasi kebijakan anti-bullying, mengalokasikan anggaran untuk program Jam Curhat dan pelatihan guru, serta menjadikan penanganan bullying sebagai salah satu indikator kinerja sekolah. Dukungan pimpinan ini menciptakan iklim organisasi yang kondusif bagi guru untuk lebih proaktif dalam menangani bullying.

Faktor ketiga adalah tersedianya sarana dan prasarana konseling yang memadai. SMK Negeri 4 Kota Serang memiliki ruang BK yang layak dengan peralatan konseling yang memadai, termasuk ruang konseling individual yang terjamin privasinya dan ruang konseling kelompok yang dapat digunakan untuk mediasi. Ketersediaan sarana ini memungkinkan pelaksanaan berbagai bentuk komunikasi terapeutik yang diperlukan dalam penanganan bullying.

Faktor keempat adalah keterlibatan aktif orang tua dalam proses penanganan bullying. Sekolah secara rutin mengadakan pertemuan orang tua untuk membahas isu-isu perkembangan siswa, termasuk pencegahan bullying. Orang tua yang terlibat aktif dalam ekosistem sekolah cenderung lebih responsif ketika guru menyampaikan informasi tentang kondisi anaknya, sehingga penanganan bullying dapat dilakukan secara sinergis antara sekolah dan keluarga.

Faktor Penghambat Efektivitas Komunikasi Guru

Di samping faktor pendukung, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah faktor yang menghambat efektivitas komunikasi guru dalam penanganan bullying. Hambatan pertama dan paling

signifikan adalah beban kerja guru yang tinggi. Dengan rasio konselor terhadap siswa yang jauh melebihi standar ideal (1:200+ vs. 1:150 yang dianjurkan), guru BK menghadapi keterbatasan waktu dan energi yang serius. Kondisi ini diperparah oleh tuntutan administratif yang banyak, sehingga waktu yang tersedia untuk melakukan komunikasi proaktif dengan siswa menjadi sangat terbatas.

Hambatan kedua adalah stigma negatif siswa terhadap kegiatan konseling. Dalam budaya remaja, mengunjungi ruang BK seringkali diasosiasikan dengan "bermasalah" atau "lemah," sehingga banyak siswa yang enggan mencari bantuan meskipun sebenarnya membutuhkan. Stigma ini menciptakan hambatan psikologis yang signifikan bagi siswa korban bullying untuk memanfaatkan layanan konseling yang tersedia. Beberapa siswa dalam wawancara menyatakan bahwa mereka lebih memilih menanggung sendiri pengalaman bullying daripada diketahui teman-temannya sedang berkonsultasi dengan guru BK.

Hambatan ketiga adalah kurangnya pelatihan komunikasi empatik bagi guru mata pelajaran. Penelitian ini menemukan bahwa penanganan bullying seringkali terpusat pada guru BK saja, sementara guru mata pelajaran yang justru memiliki lebih banyak waktu interaksi dengan siswa belum terlatih untuk mendeteksi dan merespons tanda-tanda bullying secara tepat. Beberapa guru mata pelajaran mengakui merasa tidak percaya diri untuk menangani kasus bullying karena merasa kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

Hambatan keempat adalah budaya diam atau bystander effect di kalangan siswa yang menyaksikan bullying. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun banyak siswa yang mengetahui adanya bullying di lingkungan mereka, sebagian besar memilih untuk tidak melapor. Faktor yang mendorong sikap diam ini antara lain: rasa takut menjadi sasaran bullying berikutnya, loyalitas terhadap kelompok, ketidakpercayaan bahwa pelaporan akan menghasilkan perubahan nyata, dan kekhawatiran akan dianggap sebagai "penghianat" oleh teman sebaya.

Pembahasan Integratif

Temuan penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa efektivitas penanganan bullying di SMK Negeri 4 Kota Serang sangat ditentukan oleh kualitas dan keragaman pola komunikasi yang diterapkan guru. Tidak ada satu pola komunikasi yang secara mutlak paling baik untuk semua situasi; sebaliknya, kombinasi antara pola primer, sekunder, dan sirkular yang diterapkan secara sinergis dan saling melengkapi terbukti menghasilkan dampak yang paling optimal.

Dari perspektif teori komunikasi, temuan ini mengkonfirmasi pandangan Shannon dan Weaver dalam Schramm(1954) bahwa komunikasi yang efektif memerlukan saluran yang tepat sesuai dengan tujuan dan karakteristik penerima pesan. Pola primer (tatap muka) efektif untuk penanganan kasus yang sudah teridentifikasi dan memerlukan intervensi mendalam. Pola sekunder (melalui media) efektif untuk deteksi dini kasus yang belum terungkap dan untuk menjangkau siswa yang tidak berani melapor secara langsung. Sementara pola sirkular (dua arah berkelanjutan) efektif untuk membangun kepercayaan jangka panjang yang menjadi fondasi dari seluruh upaya pencegahan bullying.

Dari perspektif teori perkembangan remaja, temuan ini konsisten dengan Yusuf (2014) yang menyatakan bahwa remaja memiliki kebutuhan kuat untuk diterima dan diakui oleh kelompok sebayanya, sehingga kepercayaan yang dibangun guru melalui komunikasi empatik menjadi sangat krusial. Ketika guru berhasil memposisikan diri bukan sebagai otoritas yang mengintimidasi, melainkan

sebagai mitra yang dapat dipercaya, maka siswa lebih cenderung untuk terbuka dan aktif berpartisipasi dalam upaya pencegahan dan penanggulangan bullying.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa guru di SMK Negeri 4 Kota Serang menerapkan tiga pola komunikasi dalam mengatasi bullying, yaitu pola primer, sekunder, dan sirkular. Ketiga pola ini berfungsi saling melengkapi dalam ekosistem komunikasi sekolah yang komprehensif. Pola komunikasi sirkular terbukti paling efektif karena mendorong keterbukaan dan kepercayaan siswa melalui dialog dua arah yang berkelanjutan, yang tercermin dari penurunan kasus bullying sebesar 28% pada semester di mana program Jam Curhat diintensifkan.

Keberhasilan penanganan bullying sangat bergantung pada kualitas komunikasi empatik guru, dukungan kelembagaan dari kepala sekolah, ketersediaan sarana konseling yang memadai, serta keterlibatan aktif orang tua. Di sisi lain, hambatan utama yang dihadapi meliputi beban kerja guru yang tinggi, stigma konseling di kalangan siswa, kurangnya pelatihan komunikasi bagi guru mata pelajaran, dan budaya diam (bystander effect) di kalangan siswa.

Penelitian ini merekomendasikan agar sekolah mengintensifkan program komunikasi empatik bagi seluruh tenaga pendidik melalui pelatihan berkala, memperkuat sistem pelaporan anonim yang menjamin kerahasiaan identitas pelapor, meningkatkan kapasitas guru BK melalui pelatihan konseling dasar secara berkala, serta membangun sistem monitoring dan evaluasi program anti-bullying yang terstruktur. Selain itu, diperlukan upaya sistematis untuk mengubah persepsi siswa tentang konseling dari sesuatu yang stigmatisasi menjadi layanan dukungan yang positif dan dibutuhkan oleh semua siswa.

DAFTAR PUSTAKA

Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Edisi Ketiga). Rajawali Pers.

DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education.

Efendi, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.

Isnawati, D., & Suharsono, Y. (2013). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Penyesuaian Diri Masa Persiapan Pensiun pada Karyawan PT Pupuk Kaltim. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, *2*(1), 1–6.

KPAI. (2023). *Laporan Tahunan Komisi Perlindungan Anak Indonesia 2023*. KPAI.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyasa, E. (2013). *Menjadi Guru Profesional: Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. PT Remaja Rosdakarya.

Nasrullah, R. (2019). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Simbiosa Rekatama Media.

Olweus, D. (1993). *Bullying at School: What We Know and What We Can Do*. Blackwell Publishing.

Pratiwi, Y. D. (2019). Peran Guru dalam Pencegahan Bullying di Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan Karakter*, *9*(2), 145–157.

Rigby, K. (2002). *New Perspectives on Bullying*. Jessica Kingsley Publishers.

Schramm, W. (1954). *The Process and Effects of Mass Communication*. University of Illinois Press.

Sejiwa. (2008). *Bullying: Mengatasi Kekerasan di Sekolah dan Lingkungan Sekitar Anak*. Grasindo.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wahyuni, S., & Astuti, P. (2020). Strategi Guru BK dalam Menangani Kasus Bullying Siswa di SMA. *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, *5*(2), 38–47.

Walgito, B. (2010). *Bimbingan dan Konseling (Studi dan Karir)*. Andi Offset.
Yusuf, S. (2014). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. PT Remaja Rosdakarya.