

KOMUNIKASI EMPATIK DALAM RELASI GURU DENGAN ORANG TUA PADA PEMBELAJARAN DARING DI MASA PANDEMI STUDI PADA SD MUHAMMADIYAH 08 KOTA SEMARANG

Liliek Budastuti Wiratmo¹⁾

Nur Laili Mardhiyani²⁾

^{1), 2)} Prodi Informasi dan Humas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
liliekbudiastuti@lecturer.undip.ac.id

Abstrak

Semenjak WHO menyatakan covid-19 sebagai pandemi maka negara-negara di dunia membuat berbagai peraturan sebagai upaya menghambat penyebaran virus tersebut sambil melakukan vaksinasi untuk membentuk sistem kekebalan tubuh. Kebijakan bekerja dan belajar dari rumah menimbulkan berbagai persoalan, sosial, ekonomi dan sebagainya. Dunia pendidikan adalah salah satu yang harus menyesuaikan dengan kondisi tersebut. Proses pembelajaran yang semula dilakukan di sekolah/kampus harus dilakukan secara daring. Persoalannya tidak semua siap dengan tuntutan tersebut, terutama di jenjang pendidikan dasar. Persoalannya sangat kompleks, karena tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, namun juga memunculkan persoalan dalam relasi guru dan orang tua. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus penelitian yang dilakukan bulan Oktober 2020 ini mengungkap komunikasi empatik di SD Muhammadiyah 08 Semarang. Selain menghadapi persoalannya sebagai pendidik, para guru juga menghadapi kendala yang datang dari orang tua. Melalui komunikasi empatik guru berupaya menyelami dan memahami berbagai kesulitan yang dialami orang tua seperti kurangnya waktu mendampingi, ketidakmampuan memahami materi ajar, keterbatasan sarana-prasarana dan sebagainya. Empati para guru terhadap kondisi orang tua yang sebagian besar bekerja sebagai karyawan, wirausahawan dan buruh yang juga terdampak pandemi diwujudkan melalui kesediaan melayani orang tua yang berkonsultasi dengan batasan waktu yang longgar, memaklumi keterlambatan penyerahan tugas siswa, berusaha membuat materi pembelajaran yang menarik dan diunggah di media sosial.

Kata Kunci: komunikasi empatik, empati, materi pembelajaran.

Abstract

Since WHO stated Covid-19 as a pandemic, countries in the world made various policies as a way to prevent the spreading of the virus while vaccinating people to improve immunity. Work and study from home policies causing various problems, social, economy, and many others. Educational world is one that need to adapt to the new condition. Learning process which previously was done at school need to be done online. The problem is, not everybody is ready with that demand. It is a complex problem because not only it relates to the learning process but also the relations between parents and teacher. By using qualitative approach with a analytical case study being done in October 2020, this revealed the empathic communication at SD Muhammadiyah 08, Semarang. Beside facing their own problems as educator, teachers also facing troubles which come from the parents. Using empathic communication, teachers are doing their best to dive and understand every parents' difficulties such as: very little time to accompany, inability to understand the learning materials, limited facilities and infrastructure, and so on. Teachers empathy towards the parents who mostly work as employee, entrepreneur, and workers who are also affected by the pandemic is materialized by their willingness to serve the parents who consult in a loose time limit, understanding student's tasks submission delay, trying to make interesting learning materials and uploading them in social media.

Key words: *empathic communication, empathy, learning materials.*

PENDAHULUAN

Semenjak organisasi kesehatan dunia-WHO menyatakan Coronavirus Disease-19 (COVID-19) sebagai pandemi pada 11 Maret 2020 maka warga dunia harus menyesuaikan diri dengan kondisi tersebut. Dalam Protokol Percepatan Penanganan Pandemi covid-19 yang dikeluarkan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 bidang pendidikan termasuk salah satu yang memerlukan perhatian khusus. Langkah yang diambil agar tetap dapat melayani peserta didik adalah a) Melakukan pendidikan dari rumah dengan durasi tertentu sesuai kebijakan yang dikonsultasikan dengan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 dan b) Mengembangkan metode belajar jarak jauh kepada siswa selama proses pendidikan dari rumah.

Pembelajaran jarak jauh yang lebih dikenal dengan pembelajaran online (daring) belum banyak dilakukan, terlebih di tingkat pendidikan dasar. Persoalan yang dihadapi dalam pembelajaran secara daring di jenjang pendidikan tinggi dapat dikatakan tidak terlalu berat dibanding pendidikan dasar yang menimbulkan dampak yang sangat kompleks.

SD Muhammadiyah 08 Semarang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang harus menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah tersebut. Sekolah Dasar dengan 20 guru dan satu kepala sekolah serta mempunyai murid sebanyak 370 siswa meliputi 194 laki-laki dan 176 perempuan tersebut termasuk sekolah yang sesungguhnya belum siap melaksanakan pembelajaran secara daring. Penyebabnya bukan hanya keterbatasan kompetensi guru dalam membuat materi pembelajaran digital, keterbatasan sarana dan prasarana, namun latar belakang orangtua murid SD

Muhammadiyah 08 Semarang sebagian besar merupakan wirausaha dan buruh yang juga terdampak Covid-19 turut menjadi kendala.

Dengan adanya kebijakan pembelajaran secara daring dari rumah tersebut mengharuskan proses pembelajaran yang semula dilaksanakan di sekolah dan sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyelenggara pendidikan, terutama guru, selama pandemi harus melibatkan orang tua. Orang tua yang semula bertanggungjawab atas pendidikan selama anak di rumah selanjutnya harus turut serta dan bertanggungjawab atas berlangsungnya pembelajaran. Persoalan baru timbul karena belum tentu orang tua mampu mendampingi proses pembelajaran secara daring. Tulisan ini mengungkap tentang kendala yang dihadapi guru serta orang tua dalam pembelajaran daring serta relasi mereka saat pembelajaran daring di masa pandemi.

Pembelajaran Daring

Menurut Isman sebagaimana dikutip Wahyu Aji Fatma Dewi (2020) sistem pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran yang mengandalkan jaringan Internet untuk mendukung proses pembelajaran. Dengan metode pembelajaran ini, siswa memiliki waktu belajar yang lebih leluasa baik dalam memilih tempat maupun waktu pembelajaran. Dalam metode pembelajaran daring, siswa akan melakukan interaksi dengan guru dengan memanfaatkan beragam aplikasi pendukung, seperti fitur Google Classroom, layanan video conference, melalui live chat, telepon, maupun dengan menggunakan grup WhatsApp.

Pembelajaran ini adalah salah satu bentuk inovasi di bidang pendidikan sebagai solusi atas masalah ketersediaan materi belajar yang variatif. Meskipun demikian, keberhasilan atas pemilihan model dan media pembelajaran ini akan bergantung pada karakteristik siswa didik.

Penelitian yang Putra dkk lakukan menemukan ada faktor-faktor yang membantu guru dalam proses pembelajaran daring yaitu adanya fasilitas *handphone*, paket kuota serta sinyal internet yang stabil. Sedangkan faktor-faktor yang menjadi kendala antara lain belum semua peserta didik mempunyai *handphone* dan kesibukan orang tua karena pekerjaan. (Putra dkk, 2020)

Hasil yang hampir sama dipaparkan oleh Anita Wardani dan Yulia Ayriza mengungkap hambatan yang dihadapi orang tua saat mendampingi anak belajar di rumah adalah orang tua kurang memahami materi, kesulitan orang tua dalam mendorong minat belajar, tidak tersedia waktu yang memadai, orang tua kurang sabar, kurang terampil mengoperasikan gadget, dan keterbatasan layanan internet.

Penelitian berbeda dilakukan Wahyu Aji Fatma Dewi (2020) terhadap tiga (3) artikel dan enam (6) berita. Hasil penelitiannya mengungkap bahwa implementasi pembelajaran daring di SD di masa pandemi COVID-19 dapat terlaksana dengan cukup baik manakala terdapat kerjasama antara guru, siswa dan orang tua.

Dengan demikian relasi yang baik antara guru dan orang tua sangat penting dan menentukan keberhasilan pembelajaran daring.

Relasi Guru dengan Orang tua

Keterlibatan orang tua dalam pembelajaran daring sesungguhnya bukan sesuatu yang sama sekali baru. Dalam pasal 2 Permendikbud Nomor 30 Tahun 2017 dinyatakan Pelibatan Keluarga pada Penyelenggaraan Pendidikan bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab bersama antara Satuan Pendidikan, Keluarga, dan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pendidikan;
- b. mendorong Penguatan Pendidikan Karakter Anak;
- c. meningkatkan kepedulian Keluarga terhadap pendidikan Anak;
- d. membangun sinergitas antara Satuan Pendidikan, Keluarga, dan Masyarakat; dan
- e. mewujudkan lingkungan Satuan Pendidikan yang aman, nyaman, dan menyenangkan.

Tak dapat dipungkiri, dalam masa yang sulit di masa pandemi menuntut semua pihak untuk saling mendukung agar tujuan bersama dapat tercapai. Tentu bukan pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, mengingat sebelumnya para orang tua dapat dikatakan tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang pembelajaran daring.

Penelitian Sama' dkk (2020) menyimpulkan, dalam pembelajaran daring guru perlu berkerjasama dengan orang tua. guru menyediakan materi, menggunakan metode pembelajaran yang mudah dimengerti oleh siswa dan orang tua. Sementara itu orang tua menyediakan perangkat yang diperlukan dalam proses pembelajaran. Hal ini merupakan wujud kesertaan guru dan orang tua dalam membantu mengatasi permasalahan yang

dihadapi siswa selama pembelajaran dari rumah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipandang tepat digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Rachmat Kriyantono menjelaskan penelitian deskriptif kualitatif merupakan teknik yang medeskripsikan dan memberi makna terhadap data yang telah dikumpulkan. Pada metode ini peneliti memberi perhatian serta merekam sebanyak-banyaknya berbagai aspek situasi yang diteliti pada saat itu. Dengan demikian peneliti mendapat gambaran secara umum dan menyeluruh mengenai keadaan sebenarnya (Kriyantono, 2007). John W. Creswell mendeskripsikan penelitian studi kasus termasuk pendekatan kualitatif di mana peneliti menggali sistem terbatas (kasus) atau beberapa sistem terbatas (kasus) dari waktu ke waktu, dengan pengumpulan data yang detil dan mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi (observasi, wawancara, materi audiovisual, dan dokumen dan laporan), serta berbagai laporan tentang kasus dan tema berbasis kasus. Sebagai contoh, beberapa program (studi multi-situs) atau satu program (studi di dalam lokasi) dapat dipilih untuk diamati. (Creswell, 2007: 73). Objek penelitian hanya melibatkan satu institusi yaitu SD Muhammadiyah 08 Semarang, maka termasuk kategori studi kasus tunggal. Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Sutopo (2002:112) bahwa studi kasus tunggal adalah bila penelitian itu mengarah pada karakteristik tertentu. Artinya penelitian dilakukan hanya pada satu sasaran (lokasi atau subyek). Data diperoleh melalui wawancara dengan guru

dan perwakilan orang tua murid, serta menggali berbagai upaya guru dalam mengatasi persoalan dan menciptakan materi pembelajaran online. Sedangkan analisis data menggunakan model analisis jalinan (Sutopo, 2002:95).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh menunjukkan ada berbagai hambatan yang dihadapi guru maupun orang tua. Guru menghadapi keterbatasan kemampuan menyiapkan konten, keterbatasan sarana (seperti belum punya studio, situs website sendiri yang dapat digunakan mengunggah materi pembelajaran). Hambatan utama dana dan kompetensi pengajar dalam menyiapkan materi (metode, desain yang menarik bagi anak-anak), keterbatasan alat kurangnya kemampuan teknis (seperti produksi, editing). Guru berharap orang tua dapat mengajar/mendampingi anak-anak seperti yang dilakukan guru di kelas.

Kendala orang tua: kurangnya waktu untuk melakukan pendampingan saat belajar daring karena 90% orang tua bekerja, tidak memiliki kemampuan dasar kependidikan, keterbatasan sarana dan prasarana (tidak semua memiliki telepon pintar atau komputer yang dapat digunakan oleh anak untuk mengakses materi pembelajaran, termasuk keterbatasan jaringan internet). Kendala lain adalah keterbatasan kuota internet orang tua. Orang tua mengeluhkan borosnya kuota karena materi maupun tugas dikirim dalam bentuk gambar atau foto, video melalui aplikasi whatsapp. Akibatnya seringkali kehabisan memori dan anak kesulitan untuk mengirim tugas. Salah satu orang tua mengatakan tugas dikerjakan dan disetorkan, namun tidak ada timbal balik apakah pekerjaan tugas tersebut sudah

dikerjakan dengan benar, yang dikerjakan itu betul atau salah. "Jadi tugas hanya searah, sebatas setoran."

Di sisi lain anak-anak seringkali merasa bosan bila materi yang dikirim guru tidak menarik. Mereka meminta orang tua yang menonton atau membaca materi dan anak-anak tinggal mengerjakan tugas. Orang tua juga mengamati, suasana belajar anak tidak jarang menjadi kurang menyenangkan karena orangtua sudah lelah bekerja dan sampai rumah tidak bisa istirahat. Harus langsung belajar/sekolah di rumah bersama anak-anak. Pada anak yang kedua orang tuanya bekerja kadang-kadang timbul rasa iri kepada temannya yang ibunya tidak bekerja karena merasa bisa langsung dan selalu didampingi ibunya untuk sekolah dirumah.

Komunikasi Empatik.

Heri Susanto dalam buku *Profesi Keguruan* menjelaskan, Sebagai suatu profesi, guru idealnya memenuhi syarat-syarat khusus, memerlukan kompetensi khusus untuk menjadi seorang guru. (Susanto, 2020: 42) Sedangkan orang tua murid pada umumnya tidak memiliki kompetensi tersebut. Kondisi ini yang membuat guru menaruh empati terhadap keterbatasan orang tua, sehingga dapat memaklumi serta tetap berusaha memberi layanan yang baik sebagai pendidik.

Untuk menjalin kerjasama yang baik antara guru dan orang tua diperlukan sikap saling memahami antara keduanya. Yildiz (tt) dalam artikel *The Importance Of Empathic Communication In Dialog Process* mengutip pernyataan Dökmen (2008) yang mengatakan "Secara umum empati digambarkan sebagai "pemahaman seseorang tentang pikiran dan perasaan

orang lain dengan menempatkan dirinya di tempat mereka."

Onong U. Effendy menyatakan empati (empathy) adalah kemampuan seseorang memproyeksikan diri terhadap orang lain. Dengan kata lain, empati adalah kemampuan menyelami perasaan orang lain atau memahami perasaan orang lain. (Masturi (2010). Masturi juga mengutip pernyataan Devito bahwa dengan empati, memungkinkan kita memahami secara emosional dan intelektual tentang sesuatu yang sedang dialami orang lain. Empati kurang berarti jika kita tidak mampu mengomunikasikan pemahaman empatik ini kembali kepada orang lain tersebut.

Jalaluddin Rakhmat sebagaimana dikutip Ibrahim menyatakan inti dari komunikasi empati yakni pemahaman terhadap perasaan orang lain secara mendalam. Empatik artinya memosisikan diri pada posisi orang lain. Secara emosional dan intelektual turut larut dalam pengalaman orang lain. (Neng Yayu dkk (2019)

C. Rogers mendefinisikan empati sebagai cara hidup berdampingan dengan orang lain, memasuki dunia batinnya dan merasa nyaman di dalamnya. Itu berarti peka terhadap perubahan perasaan yang terus-menerus terjadi pada orang lain. (Osadcha, 2015). Guru serta orang tua mempunyai tujuan yang sama. Oleh karena itu memerlukan empati agar dapat saling mengerti dan bersama-sama mendampingi siswa dalam pembelajaran daring. Dalam konteks SD Muhammadiyah 08 Semarang hasil komunikasi empatik tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk.

1. Guru bersedia melayani, menanggapi berbagai keluhan orang tua berkaitan dengan proses pembelajaran daring. Baik yang disampaikan melalui telepon,

WA maupun datang ke rumah tanpa mengenal waktu.

2. Memaklumi keterlambatan pengumpulan tugas atau pengumpulan tugas di luar waktu yang ditentukan.
3. Berusaha untuk mengembangkan kemampuan membuat materi, misalnya dengan membuat game, video termasuk animasi yang bergerak walaupun baru beberapa.

Sinergi Guru dan Orang Tua

Mencermati hasil penelitian di atas, guru memiliki empati yang tinggi terhadap orang tua, namun belum sebaliknya empati orang tua terhadap guru. Dalam masa pandemi jam kerja guru tidak jelas batasnya. Karena selain menyiapkan materi guru juga harus memberi layanan kepada orang tua yang berkonsultasi baik secara daring maupun luring.

Dalam situasi yang sulit seperti di saat pandemi guru dan orang tua dapat mengembangkan komunikasi empatik karena sesungguhnya kedua pihak berada dalam kondisi yang sama-sama berat. Dengan demikian guru dan orang tua dapat saling memahami sehingga tujuan terbaik bagi anak dapat tercapai. Ada sepuluh tips untuk komunikasi empatik yang dapat dijadikan panduan, yaitu:

1. Tahan keinginan memberi saran dan meyakinkan. Walau keduanya lahir sebagai bentuk kepedulian, namun bisa jadi seseorang sedang tidak ingin mendengar saran dari orang lain.
2. Gunakan pertanyaan terbuka, yang mendorong berbagi pikiran dan perasaan mereka. Pertanyaan tertutup cenderung menutup percakapan.
3. Tidak perlu berlebihan memberi semangat. Terlalu banyak kalimat

penyemangat seperti "itu hebat!" atau "betapa hebatnya kamu!"-walau bermaksud baik, justru membuat orang lain tidak nyaman.

4. Pahami perasaan orang lain sebelum mencoba 'memperbaiki' apa pun. Hal ini untuk menciptakan ikatan positif. Kadangkala jika kita melakukannya dengan baik, kita tidak perlu "memperbaiki" apa pun!
5. Hindari kata-kata "kontrol", seperti "seharusnya", "perlu". Sebagai manusia, kita memiliki kecenderungan alami untuk melindungi otonomi kita. Ketika mendengar kata-kata yang memberi tahu kita apa yang 'harus' dilakukan, kita cenderung menolak.
6. Berlatih fokus pada kekuatan yang mendorong seseorang mengungkapkan perasaannya. Ini merupakan cara yang sangat penting untuk menunjukkan empati dan niat baik.
7. Hindari tanggapan bersyarat dengan kata "tetapi" karena ini akan sering menandakan perubahan dari tanggapan empati ke penilaian atau pemberian nasihat.
8. Secara sadar gunakan bahasa tubuh dan nada suara untuk menyampaikan empati. Bahasa tubuh dan nada suara menyampaikan lebih banyak pesan daripada yang kita komunikasikan secara verbal.
9. Mendengarkan secara reflektif. Ini memungkinkan orang lain mengetahui bahwa pikiran dan perasaan mereka penting bagi kita, dan bahwa kita benar-benar mendengarkan mereka.
10. Berlatih, perbaiki dan berlatih lagi! Meningkatkan komunikasi empatik memperkaya pasien kita, orang yang kita cintai, dan diri kita sendiri! (<https://www.Cibhs.Org/Sites/Main/F>

iles/File-Attachments/Empathic_Communication_In_Healthcare_Workbook.Pdf?1594162691)

KESIMPULAN

Pembelajaran secara daring membawa implikasi yang luas baik terhadap guru, orang tua maupun anak sebagai peserta didik. Oleh karena perlu upaya membangun komunikasi empatik, bukan hanya guru dengan orang tua, namun juga guru dengan anak, orang tua dengan anak dengan menempatkan anak sebagai tokoh sentral dalam pembelajaran daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* - 2nd ed. SAGE Publications, Inc.
- Dewi, WAF. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring Di Sekolah Dasar. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan* 2 (1) 55-61.
- Empathic Communication In Healthcare. *Empathic Communication Companion Guide –October 2019* https://www.cibhs.org/sites/main/files/file-attachments/empathic_communication_in_healthcare_workbook.pdf?1594162691
- Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. (2019). *Protokol Percepatan Penanganan Pandemi covid-19*.
- Osadcha, E. (2015). *Empathic Communication in the Process of Teaching English*. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 58. 117-122.
- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2017 Tentang *Pelibatan Keluarga Pada Penyelenggaraan Pendidikan*.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Masturi, A. (2010). *Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi)*. *Jurnal Komunika* 4 (1) 14-31.
- Sutopo. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sebelas Maret University Press.
- Putria, H., Maula, L.H., & Uswatun, D.A. (2020). *Analisis Proses Pembelajaran Dalam Jaringan (DARING) Masa Pandemi COVID-19 pada Guru Sekolah Dasar*. *Jurnal Basicedu* 4 (4) 861 -872.
- Sama', Bahri, S., Budiyo, F. (2020). *Sinergitas Guru dan Orang Tua dalam Pembelajaran Daring Pada Masa Covid-19 di Kecamatan Kalianget*. *Prosiding Diskusi Daring Tematik Nasional 2020 "Pendidikan di Masa Pandemi: Menelaah dari Daerah"* ISBN 978-623-6613-01-6; Publikasi Online 5 September 2020.
- Wardani, A., Ayriza, Y. (2021). *Analisis Kendala Orang Tua dalam Mendampingi Anak Belajar di Rumah Pada Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(1), 772-782.
- Yayu, N., Anisti, Hidayat, D., & Suhadi, Mh. (2019). *Pendekatan intercultural communication pada public relations PT Santos dalam membangun komunikasi empati*. *Jurnal Profesi Humas*, 4(1), 1-22.
- Yildiz. (ny). *The Importance Of Empathic Communication In Dialog Process*. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/155324>.