



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PROSES PEMBELAJARAN JARAK JAUH (Studi Kasus di PKBM Pemimpin Anak Bangsa Bintaro Tangerang Selatan)**

***INTERPERSONAL COMMUNICATION IN THE PROCESS OF DISTANCE LEARNING (Case Study in PKBM Pemimpin Anak Bangsa Bintaro, South Tangerang)***

Rohman<sup>1</sup>, Sitinah<sup>2</sup>, Tri Adi Sarwoko<sup>3</sup>

Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mpu Tantular<sup>1</sup>  
Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mpu Tantular<sup>2</sup>  
Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mpu Tantular<sup>3</sup>

Email Korespondensi: [p.rohman84@gmail.com](mailto:p.rohman84@gmail.com), [ibusitinah@gmail.com](mailto:ibusitinah@gmail.com),  
[triadi.sarwoko@gmail.com](mailto:triadi.sarwoko@gmail.com)

ABSTRAK:	Info Artikel:
Komunikasi interpersonal adalah kebutuhan pokok yang diperlukan setiap individu dalam melakukan aktivitas sehari-hari, baik dalam bermasyarakat, hubungan kerja, maupun aktivitas pendidikan. Dalam proses pembelajaran jarak jauh yang diselenggarakan oleh PKBM Pemimpin Anak Bangsa, selain pemanfaatan teknologi komunikasi sebagai media pembelajaran, komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik antara tutor dan peserta didik sangat diperlukan agar kegiatan pembelajaran berjalan menyenangkan dan juga interaktif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis aspek komunikasi interpersonal dalam proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara secara langsung dan juga daring dengan menggunakan media komunikasi. Teori yang digunakan adalah Teori Pendekatan Aspek Humanistik dari Joseph Devito yaitu keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, empati, dan kesetaraan. Hasil dari penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa	Riwayat Artikel: <b>Diterima:</b> 1 Desember 2022 <b>Direvisi:</b> 23 Maret 2023 <b>Disetujui:</b> 2 Juli 2023 <b>Dipublikasikan:</b> 1 November 2023

komunikasi interpersonal yang terjalin antara tutor dan peserta didik di PKBM Pemimpin Anak Bangsa mengaplikasikan teori pendekatan aspek humanistik dari Devito. Sedangkan dalam proses pembelajaran jarak jauh, masih perlu adanya peningkatan partisipasi aktif dari peserta didik yang lebih baik dalam pembelajaran. Penelitian ini direkomendasikan untuk insan pendidikan bahwa dalam pembelajaran jarak jauh, komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik antara tutor dan peserta didik akan membawa dampak yang baik dalam ruang pembelajaran.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal; Teori Pendekatan Aspek Humanistik; Pembelajaran Jarak Jauh

**ABSTRACT:**

*Interpersonal communication is a basic need for every individual in carrying out daily activities, both in society, work relationships, and educational activities. In the distance learning process administrated by PKBM Pemimpin Anak Bangsa, in addition to the use of communication technology as the learning media, well-established interpersonal communication between tutors and students is very necessary so that learning activities will be fun and interactive. This study used a qualitative method with a descriptive approach. It aimed to analyze aspects of interpersonal communication in the distance learning process at PKBM Pemimpin Anak Bangsa. The process of collecting data was carried out by direct interviews and also online using communication media. The theory used was Joseph Devito's Humanistic Aspect Approach, namely openness, support, positive attitude, empathy, and equality. The result of the research was that the interpersonal communication*

*that exists between tutors and students in PKBM Pemimpin Anak Bangsa applied the theory of the humanistic aspect of Devito's approach. Meanwhile, in the distance learning process, it was still necessary to increase the active participation of students for a better learning. This study is recommended for education personnels, that in distance learning, a well-established interpersonal communication between tutors and students will have a good impact in the learning space.*

**Keyword:** Interpersonal Communication; Humanistic Aspect Approach Theory; Distance Learning.

## PENDAHULUAN

Adanya penyebaran virus *coronavirus disease 2019* (Covid-19) membuat dunia pendidikan diberbagai tingkatan mengalami percepatan penerapan teknologi era revolusi 4.0. Dalam penyelenggaraan pendidikan di era pandemi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan surat edaran yang mengatur tentang penyelenggaraan pendidikan selama masa pandemi. Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020. Dimana dalam surat edaran tersebut mengatur tentang tata cara dan juga pedoman penyelenggaraan pembelajaran selama pandemi. Selama berlangsungnya pembelajaran jarak jauh, perbedaan yang paling terasa dan juga suatu lompatan yang cukup signifikan adalah peningkatan pemanfaatan teknologi komunikasi. Menurut (Putri dkk., 2021), sekolah dan dunia pendidikan mengalami transformasi digital yang ekstensif.

Penyebaran virus Covid-19 yang merata hampir ke seluruh dunia, wilayah Indonesia sendiri virus tersebut juga terdeteksi di seluruh provinsi, sehingga memaksa sekolah dan juga segenap instansi pendidikan terlibat dalam transformasi pendidikan. Berbeda dengan pembelajaran tatap muka, dimana tutor dan peserta didik hadir dan berinteraksi dalam satu ruangan yang sama. Dalam pembelajaran jarak jauh, tutor dan peserta didik dalam satu kelas terhubung dengan media komunikasi yang memiliki koneksi dengan jaringan internet. Beberapa aplikasi yang biasa digunakan dalam pembelajaran jarak jauh di antaranya ialah *WhatsApp*, *Zoom Meetings*, *Google Classroom* dan *Google Meet*.

Objek penelitiannya adalah Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Pemimpin Anak Bangsa. Untuk diketahui, PKBM adalah sebuah wadah yang didirikan untuk kegiatan pembelajaran di lingkungan masyarakat dengan tujuan untuk pemberdayaan potensi masyarakat dalam menggerakkan pembangunan. PKBM adalah sebuah lembaga resmi yang memiliki legalitas untuk menggelar pendidikan kesetaraan bagi masyarakat putus sekolah.

Sesuai dengan yang dikatakan Engchun dkk., dalam (Handayani & Ismanto, 2020) bahwa tujuan dibentuknya PKBM adalah untuk memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat yang kurang beruntung dalam bidang ekonomi, atau masyarakat kurang mampu untuk bisa meningkatkan pengetahuan dan juga mengasah kemampuan yang dimiliki melalui pendidikan nonformal. Alasan peneliti memilih PKBM ini sebagai objek penelitian adalah, PKBM Pemimpin Anak Bangsa adalah lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan nonformal gratis untuk masyarakat putus sekolah yang memiliki kesulitan secara finansial. Dalam penyelenggarannya, lembaga tersebut menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan setara tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA, dimana dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh, PKBM yang berlokasi di Bintaro, Tangerang Selatan ini menggunakan teknologi komunikasi sebagai media belajarnya.

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti ingin melihat dan menganalisis bagaimana aspek komunikasi interpersonal dalam proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa Bintaro, Tangerang Selatan?

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Aptu (2020), dalam penelitiannya yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Jarak Jauh Melalui Media *WhatsApp Group* (Studi Pada Siswa SMP Di Kampung Tejokusuman)”, dalam proses pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan media *WhatsApp Group* dirasakan belum efektif, meskipun adanya *WhatsApp Group* memberi kemudahan dalam penyampaian pesan seperti tugas dan juga penyampaian informasi, namun memiliki beberapa kendala di antaranya adalah masih banyak siswa yang kurang paham dengan materi yang disampaikan pengajar karena tidak dibarengi dengan penjelasan seperti saat di kelas tatap muka.

Hal serupa juga diungkapkan (Saputra, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media *WhatsApp Group*”. Dalam penelitiannya, Saputra mengungkapkan bahwa berdasarkan pada analisa dan juga wawancara yang dilakukan dengan narasumber selama proses penelitian, kegiatan perkuliahan yang dilakukan antara dosen dan mahasiswa dengan menggunakan media *WhatsApp Group* dirasakan belum efektif, meskipun *WhatsApp Group* cukup memudahkan dalam berkomunikasi serta penyampaian materi dan juga tugas, namun dalam kegiatan perkuliahan, penggunaan *WhatsApp Group* mengalami banyak kendala, di antaranya adalah mahasiswa mengalami kendala dalam penyerapan materi, karena bahan ajar yang diberikan dosen cukup sulit dipahami dengan jelas tanpa adanya penjelasan secara langsung dari dosen pengampu mata kuliah tersebut.

Kemudian menurut (Pratiwi, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh Di Sekolah Dasar, Klaten, Jawa Tengah”, menguraikan bahwa dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh yang dilakukan di salah satu Sekolah Dasar di Klaten, Jawa tengah ini menggunakan tiga strategi komunikasi interpersonal yaitu:

- a) Komunikasi sebagai aksi atau komunikasi satu arah
- b) Komunikasi sebagai instruksi atau komunikasi dua arah
- c) Komunikasi transaksi atau komunikasi banyak arah.

Dari ketiga penelitian terdahulu, dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal antara tutor dan peserta didik mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh dengan tujuan agar selama berlangsungnya kegiatan belajar mengajar yang diselenggarakan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kurikulum pendidikan yang telah disusun.

Untuk melihat bagaimana aspek komunikasi interpersonal dalam pembelajaran jarak jauh yang diselenggarakan di PKBM Pemimpin Anak Bangsa dibutuhkan teori Pendekatan Aspek Humanistik dari Joseph Devito. Sebelum melakukan pembahasan lebih jauh tentang komunikasi interpersonal, akan peneliti uraikan terlebih dahulu pengertian komunikasi berdasarkan pada keterangan para ahli.

Carl I. Hovland dalam (Rahim SM & Chandra, 2020) menyebutkan bahwa komunikasi ialah proses di mana komunikator atau seseorang akan memberikan stimulus yang biasanya berupa pesan verbal kepada orang lain dengan tujuan untuk memahami dan mau mengubah tingkah lakunya. Dengan saling memahami akan komunikasi yang digunakan, baik itu bahasa, isyarat, maupun lambang-lambang, maka tujuan dari pesan yang disampaikan akan sampai kepada penerimanya. Menurut Harold Lasswell dalam (Rondonuwu dkk., 2020) dalam berkomunikasi, cara terbaik untuk menjelaskan berjalannya proses komunikasi adalah dengan cara menganalisa dengan menguraikan pertanyaan siapa mengatakan apa, menggunakan saluran apa, untuk siapa, dan bagaimana pengaruhnya. Berdasar pada penjelasan mengenai komunikasi yang dijabarkan oleh Laswell, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima unsur komunikasi yang saling berhubungan antara lain Sumber (*Source*), Pesan (*Message*), Saluran (*Media* atau *Channel*), Penerima (*Receiver, Communicatee, Audience*) dan Umpaman balik (*Feedback*).

Adapun penjabaran dari komunikasi interpersonal, menurut Joseph Devito dalam (Astuti, 2017), adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dilakukan oleh dua orang atau antara beberapa orang dalam sebuah kelompok kecil dengan efek dan umpan balik. Rogers (Yodiq, 2016) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung, dari mulut ke mulut dalam bentuk interaksi secara tatap muka antara beberapa orang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pendekatan aspek humanistik dari Devito sebagai kerangka pemikiran. Karena pada dasarnya, komunikasi interpersonal adalah proses pendekatan komunikasi yang cukup efektif digunakan untuk mempengaruhi sikap, pandangan, pendapat, maupun perilaku seseorang. Dalam proses komunikasi interpersonal melalui pendekatan aspek humanistik ini mengarah kepada proses komunikasi yang terjalin antara dua orang ataupun dalam kelompok kecil dengan sedikit orang yang memiliki tujuan yang sama, yaitu komunikasi interpersonal yang aktif.

Adapun teori pendekatan aspek humanistik dari Joseph Devito (Kusumo & Jatmika, 2020), yang peneliti dijadikan sebagai landasan penelitian komunikasi interpersonal, berikut adalah lima teori yang dijadikan kerangka pemikiran pada penelitian proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa:

1. Keterbukaan (*openness*)

Sikap terbuka adalah salah satu yang sikap yang memiliki peranan dalam proses berlangsungnya komunikasi interpersonal. Adapun maksud dari keterbukaan dalam penelitian ini adalah sikap terbuka yang terjalin antara tutor dan peserta didik di PKBM Pemimpin Anak Bangsa yang terlibat dalam komunikasi interpersonal selama berlangsungnya pembelajaran jarak jauh. Dengan adanya sikap saling terbuka antara tutor dan peserta didik, diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai kendala yang dihadapi selama proses pembelajaran jarak jauh dan adanya masukan untuk perbaikan demi suksesnya proses pembelajaran.

**2. Empati (*empathy*)**

Empati adalah keadaan dimana seseorang bisa memposisikan diri pada kondisi orang lain, sehingga dapat mengerti serta merasakan apa yang dialami oleh orang lain serta memahami keadaannya. Dengan memiliki rasa empati, kita akan lebih mudah mengerti serta dapat melihat suatu masalah tidak hanya dari sudut pandang sendiri, namun dari sudut pandang orang lain.

**3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)**

Sikap saling mendukung dalam komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan agar proses pembelajaran jarak jauh dapat terlaksana sesuai dengan kurikulum serta rancangan pembelajaran yang telah dibuat. Dalam proses pembelajaran jarak jauh, dukungan yang diberikan baik oleh tutor maupun peserta didik selama proses pembelajaran sangat diperlukan agar kegiatan belajar bisa dilaksanakan dengan baik dan juga dengan suasana menyenangkan.

**4. Sikap Positif (*positiveness*)**

Dalam proses pembelajaran jarak jauh, sikap positif sangat penting ditanamkan dalam pola pikir ataupun perilaku orang-orang yang terlibat dalam proses pembelajaran. Sikap positif juga bisa berbentuk menghargai hak orang lain, menghormati privasi orang lain, memberikan apresiasi atas upaya maupun karya orang lain dan hal-hal positif lainnya.

**5. Kesetaraan (*equality*)**

Dalam komunikasi interpersonal, setiap orang memiliki kedudukan yang setara. Di dalam proses pembelajaran jarak jauh, kesetaraan juga dimiliki dan berlaku untuk setiap peserta didik, keseluruhannya memiliki kedudukan dan hak yang sama untuk mendapatkan pelajaran dan kedudukan yang sama untuk bertanya dan juga menyampaikan pendapat.

Dalam penelitian ini, sasaran atau subjek penelitian adalah Tutor dan Peserta Didik di PKBM Pemimpin Anak Bangsa yang melakukan proses pembelajaran jarak jauh. Adapun jumlah peserta didik dan tutor yang peneliti jadikan informan penelitian adalah sebanyak enam peserta didik dan lima tutor

di PKBM Pemimpin Anak Bangsa yang menjalankan proses pembelajaran jarak jauh.

#### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2017:4) mendeskripsikan bahwa penelitian dengan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data secara deskriptif, baik berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sebagai narasumber maupun perilaku yang dapat diamati.

Seperti yang diungkapkan Moleong dalam bukunya (Moleong, 2017:11) menyebutkan bahwa dalam penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini, data yang dikumpulkan adalah jenis data yang berupa kata-kata maupun gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain daripada itu, semua data yang dikumpulkan baik dari hasil wawancara maupun observasi kemungkinan akan menjadi kunci utama pada hasil penelitian.

Lokasi dalam penelitian ini adalah PKBM Pemimpin Anak Bangsa. Dalam penelitian ini, informan yang menjadi narasumber pada penelitian ini berjumlah 11 informan yang terdiri dari 6 orang peserta didik dan 5 orang tutor. Sebelas orang informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah peserta didik dan tutor yang terlibat dalam proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa serta sebagian besar di antaranya melakukan komunikasi interpersonal.

#### **A. Peserta Didik**

No	Nama	Alamat	Kelas
1	Trisnowati	Cinere. Kota Depok	Terampil 1A/Kelas VII
2	Dede Ria	Kab. Tasikmalaya	Mahir 1A/Kelas X
3	Putri Rahayu Marsya	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Mahir 2/kelas XII
4	Intan Nafa Mirella	Bintaro Jaya, Tangerang Selatan	Mahir 2/Kelas XII
5	Maryam Maijuni	Sawah Besar, Jakarta Pusat	Mahir 1A/Kelas X
6	Keisha Saliana	Jurangmangu Timur, Tangerang Selatan	Terampil 1B/Kelas VIII

*Tabel 1. Daftar Informan Peserta Didik*

#### **B. Tutor**

No	Nama	Mata Pelajaran	Kelas
1	Emilia Utomo	Matematika	Mahir
2	Hana Rakhma Arimbi	Bahasa Indonesia & Bahasa Inggris	Mahir

3	Innarcaya Nasution	IPS & Matematika	Terampil
4	Yusi Eko Yulianto	Matematika & IPA	Terampil
5	Esti Tyaswening	Sejarah & Sosiologi	Mahir

*Tabel 2. Daftar Informan Tutor*

Dalam melakukan sebuah penelitian diperlukan adanya fokus penelitian, hal tersebut diperlukan dengan tujuan agar lebih fokus dan terarah pada fokus penelitian yang sudah ditentukan. Seperti yang diungkapkan Moleong (Moleong, 2017:12), bahwa penelitian kualitatif diperlukan adanya batasan dalam penelitian. Pada sebuah penelitian, fokus penelitian memiliki tujuan untuk membatasi studi kualitatif yang akan membatasi penelitian guna memilih dan memilih data yang relevan yang akan dijadikan acuan dalam penelitian. Adapun fokus utama dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang terjalin antara tutor dan peserta didik selama kegiatan pembelajaran jarak jauh di PKBM pemimpin Anak Bangsa.

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan adanya teknik pengumpulan data. Pada penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan cara melakukan wawancara dengan informan dan juga melakukan observasi. Seperti yang diungkapkan (Sugiyono, 2018:224) dalam bukunya yang menguraikan bahwa dalam melakukan penelitian, teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan juga triangulasi. Teknik pengumpulan data adalah salah satu cara yang diperlukan peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara digunakan untuk menghimpun informasi sebanyak-banyaknya dari informan sesuai dengan fokus penelitian. Adapun observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan metode wawancara yang tidak teratur atau terstruktur namun tetap pada poin-poin yang telah disiapkan, karena dengan metode demikian wawancara akan lebih mengalir dan fleksibel. Dalam melakukan wawancara tersebut, beberapa langkah yang dilaksanakan adalah:

- 1) Merekam hasil wawancara menggunakan ponsel
- 2) Mencatat hasil wawancara
- 3) Membuat kesimpulan dari hasil wawancara
- 4) Merekam hasil wawancara menggunakan *zoom meetings*.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik juga diperlukan adanya analisis data. Analisis data diperlukan untuk mengidentifikasi data serta menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, catatan hasil observasi lapangan, maupun pemeriksaan dokumen secara sistematis. Menurut Miles & Huberman dalam (Tyas dkk., 2020) mengemukakan bahwa

dalam melakukan sebuah penelitian dengan metode kualitatif, dalam menganalisis data yang diperoleh, diperlukan adanya tiga tahapan yaitu:

1) Kondensasi data

Kondensasi data adalah proses yang dilakukan untuk memilih dan menyederhanakan hasil penelitian yang memfokuskan pada hasil penulisan, serta mengabstraksikan dan mentransformasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara serta penelitian yang dilakukan (Herviani dkk., 2019).

2) Paparan data

Setelah proses kondensasi data, langkah berikutnya adalah pemaparan data. Pemaparan data dapat dilakukan dengan berbagai bentuk, di antaranya adalah dalam bentuk tabel, grafik, *flowchart*, dan berbagai jenis lainnya (Sugiyono, 2018:249).

3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Penarikan kesimpulan dapat dilaksanakan setelah melakukan verifikasi pada setiap data yang diperoleh, sehingga kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2018:252-253).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan dengan keseluruhan informan, berikut adalah uraian hasil wawancara pembahasan sesuai dengan teori pendekatan aspek humanistik dari Jospeh Devito. Bagaimana aspek komunikasi interpersonal dalam proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa?

### **1. Keterbukaan (*opennes*)**

Keterbukaan adalah adanya keinginan untuk membuka diri dan mengungkapkan informasi pribadi dengan sewajarnya. Keterbukaan juga mengartikan bahwa adanya keinginan untuk mendengarkan dan merespons informasi yang diberikan lawan bicara atau orang lain. Sedangkan menurut (Lanes dkk., 2021) keterbukaan adalah proses komunikasi yang terjalin antara komunikator dan komunikan dengan dengan saling mengungkapkan ide serta gagasan secara terbuka dan tanpa rasa takut maupun malu.

Menurut Trisnowati, kak Lia sebagai tutor matematika sangat terbuka ketika ia bertanya secara personal melalui *WhatsApp* mengenai materi yang belum ia pahami dan tutor bersedia menjelaskan secara detail hingga ia mengerti. Bahkan bersedia memberikan soal untuk dikerjakan demi mengetahui sejauh mana pemahaman materi yang dijelaskan.

Hal yang sama diungkapkan Dede Ria, kakak tutor dengan terbuka dan baik hati bersedia menjelaskan ulang materi yang sudah diajarkan pada pertemuan sebelumnya di kelas pembelajaran. Beliau menjelaskan secara detail dan disertakan dengan contoh kasusnya untuk didiskusikan bersama hingga peserta didiknya paham akan materi yang sedang dibahas.

Menurut Emilia Utomo, atau akrab disapa kak Emil Tutor mata pelajaran Matematika untuk kelas Mahir yang memiliki gelar masternya dari *School of Pharmacy Queen's University Belfast, UK* ini mengungkapkan bahwa peserta didik dengan terbuka menceritakan kesulitan yang dialami saat mengerjakan tugas yang diberikan. Dari komunikasi interpersonal yang dilakukan, kak Emil dengan senang hati menerima pertanyaan yang diajukan oleh peserta didik melalui chat *WhatsApp* maupun *Google Classroom* dan menjelaskan secara detail kepada peserta didiknya.

## **2. Empati (*empathy*)**

Empati adalah adanya perasaan yang timbul pada diri sendiri untuk memahami apa yang dirasakan orang lain. Dengan adanya empati dalam sebuah hubungan, maka akan membantu menjaga dan mengembangkan hubungan. Menurut (Lanes dkk., 2021) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui dan dirasakan orang lain dari sudut pandang dan kacamata orang lain.

Menurut Putri Rahayu, bentuk empati dari kakak Tutor terlihat saat tutor dengan terbuka menerima pertanyaannya dan bersedia memahami kondisi peserta didiknya yang belum sepenuhnya memahami materi yang diajarkan sebelumnya. Kakak tutornya juga bersedia menjelaskan secara rinci dan jelas mengenai topik pembahasan yang belum peserta didiknya pahami.

Berbeda dengan Intan Nafa Mirella, menurutnya bentuk empati dari kakak tutor terlihat saat ia bertanya mengenai materi yang belum ia pahami. Tutor bersedia menjelaskan materi dengan detail, bahkan mempersilakan Intan untuk tidak sungkan bertanya di lain waktu.

## **3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)**

Sikap mendukung adalah sebuah pesan yang terkirim secara deskriptif yang menyatakan secara objektif mengenai apa yang kita lihat serta rasakan sehingga membuat orang lain merasa didukung. Berdasarkan penuturan (Lanes dkk., 2021) sikap mendukung adalah kondisi di mana saat dilontarkannya sebuah pendapat, ide maupun gagasan mendapat dukungan dari pihak yang berkomunikasi. Dengan demikian kita akan mendapat dorongan serta motivasi untuk menggapai hasrat dan keinginan kita.

Menurut Keisha Salina, dukungan diberikan tutor terhadap peserta didik dalam memahami materi pelajaran. Tutor terlihat sangat terbuka pada peserta didik jika ingin bertanya maupun diskusi mengenai materi pelajaran yang belum diketahui. Dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh peserta didik terkait materi yang belum dipahami, tutor bersedia menjelaskan materi yang ditanyakan peserta didik hingga benar-benar paham dan mempersilakan peserta didik untuk menghubunginya jika ada kendala terkait materi pelajaran.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan Hana Rakhma Arimbi atau akrab disapa kak Hana tutor Bahasa Indonesia untuk peserta didik kelas Mahir dan

Bahasa Inggris yang memiliki gelar S1 dari Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, sikap saling mendukung juga diperlihatkan kak Hana saat peserta didik konsultasi mengenai partnernya yang belum mengerjakan tugas yang diberikan. Dari kejadian ini, kak Hana tidak mengintervensi peserta didik yang belum mengerjakan tugas, tetapi mengarahkan pelapor untuk berbicara dan menagih tugas kepada partnernya tersebut. Bentuk dukungan yang diberikan kak Hana sebagai tutor agar peserta didik lebih bertanggung jawab pada setiap tugas dan tanggung jawabnya. Kak Hana juga secara tidak langsung mengajarkan kepada peserta didik mengenai kerjasama, komunikasi dan juga proses negosiasi.

#### **4. Sikap Positif (*positiveness*)**

Sikap positif disini bisa diartikan bahwa karakteristik komunikasi interpersonal yang mempengaruhi sikap positif dan penggunaan pesan positif untuk mengekspresikan sikap dengan penerimaan.

Menurut Maryam Maijuni, sikap positif juga diberikan oleh tutor dengan bersedia menjelaskan materi pelajaran di luar kelas pembelajaran, serta bersedia memberikan motivasi agar selalu semangat dan terus berkembang menjadi lebih baik. Adapun menurut Trisnowati, sikap positif ditunjukkan tutor saat ia menghubungi tutor melalui *WhatsApp* untuk bertanya mengenai materi yang belum ia kuasai dan dengan senang hati menjelaskan materi yang belum peserta didiknya pahami.

#### **5. Kesetaraan (*equality*)**

Kesetaraan diartikan bahwa kedua belah pihak memiliki kedudukan yang setara dan tidak memandang adanya latar belakang keluarga maupun sikap orang lain. Dalam komunikasi interpersonal antara tutor dan peserta didik, kesetaraan yang dimaksud adalah “kita bisa menerima kehadiran pihak lain tanpa syarat dan dalam memperlakukan orang lain juga setara” (Salakay & Nahuway, 2022). Terkait kesetaraan dalam aspek komunikasi interpersonal antara tutor dan peserta didik adalah tutor memperlakukan peserta didik sama tanpa memandang perbedaan yang dimiliki. Dalam hal ini peneliti menanyakan kepada informan mengenai kesamaan dalam komunikasi interpersonal yang terbangun.

Menurut Putri Rahayu, aspek kesetaraan terlihat saat tutor dengan terbuka mempersilakan peserta didik untuk menghubungi tutor jika memang ada pembahasan yang belum mengerti. Baik di dalam kelas maupun saat berkomunikasi secara langsung, tutor tidak pernah membeda-bedakan status. Bahkan tutor juga secara terbuka mempersilakan peserta didik jika ingin menyampaikan saran maupun kritik.

Berdasar pada pengamatan yang dilakukan pada hasil wawancara peneliti dengan Hana Rakhma Arimbi atau akrab disapa kak Hana, terlihat bahwa aspek kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan antara tutor dan peserta didik ini berjalan dengan sangat baik. Kak Hana dengan terbuka

menerima keluhan dari peserta didik dan memberi saran tanpa melakukan intervensi terhadap masalah yang peserta didik hadapi, tetapi hanya memberi arahan untuk bisa menyelesaikan masalahnya dengan melakukan komunikasi dengan partnernya.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, komunikasi interpersonal yang terbangun antara tutor dan peserta didik dalam proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa yang berlokasi di Bintaro, Tangerang selatan ini berjalan dengan baik sesuai dengan aspek humanistik komunikasi interpersonal yang telah dimasukkan pada pembahasan bab sebelumnya. Dari delapan informan yang melakukan komunikasi interpersonal, baik peserta didik maupun tutor menggunakan pola komunikasi serta pendekatan yang berbeda, namun dengan tujuan yang sama, yaitu demi terciptanya komunikasi yang optimal. Sedangkan pada saat berlangsungnya proses pembelajaran jarak jauh di PKBM Pemimpin Anak Bangsa, masih terdapat catatan sebagai bahan evaluasi, seperti yang diungkapkan ketiga informan yang juga berperan sebagai tutor, bahwa tingkat partisipasi aktif dari peserta didik masih perlu adanya peningkatan, seperti keaktifan peserta didik saat berlangsungnya pembelajaran via Zoom maupun sesi diskusi melalui *WhatsApp* maupun *Google Classroom*.

Selain itu juga perlu adanya keberanian dari peserta didik lainnya untuk membiasakan diri menjalin komunikasi dengan tutor untuk berdiskusi, baik mengenai materi pembelajaran maupun hal umum lainnya. Dalam proses pembelajaran jarak jauh, komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik antara tutor dan peserta didik akan memberi dampak yang baik pada kualitas pendidikan itu sendiri, karena dengan sendirinya akan membuat suasana pembelajaran lebih interaktif. Selain itu, dengan terjalannya komunikasi interpersonal dengan baik, peserta didik akan lebih berani untuk bertanya dan berdiskusi mengenai materi pembelajaran yang belum begitu dikuasai.

Melalui pembahasan yang menggunakan teori aspek humanistik dari Devito ini, komunikasi interpersonal yang terbangun antara tutor dan peserta didik dapat diidentifikasi dengan jelas sesuai dengan lima aspek pendekatan humanistik yang menjadi tolak ukur bagaimana komunikasi interpersonal terbangun yaitu terdapat unsur keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, empati, dan kesetaraan. Maka berdasar pada hasil penelitian, peneliti mendapatkan informasi serta jawaban bahwa komunikasi yang terjalin antara tutor maupun peserta didik memenuhi lima aspek komunikasi interpersonal tersebut.

#### **Saran**

Bagi peserta didik, dalam proses pembelajaran jarak jauh, diharapkan untuk lebih aktif berinteraksi di dalam kelas agar proses pembelajaran berjalan lebih

efektif. Begitupun jika ada pembahasan materi yang masih belum dipahami, jika di luar jam pelajaran peserta didik bisa meminta kesediaan waktu tutor untuk berkomunikasi dan berdiskusi mengenai materi yang belum dipahami. Bagi tutor, mengingat proses pembelajaran jarak jauh sangat berbeda dengan pembelajaran tatap muka, dimana peserta didik bisa lebih mudah untuk berinteraksi dan berdiskusi dengan tutor maupun teman-temannya.

Dalam pembelajaran jarak jauh, peserta didik harus lebih banyak belajar mandiri dan berinteraksi hanya menggunakan media daring. Sehingga dengan demikian, disarankan tutor dalam setiap pengajarannya untuk membuka ruang diskusi maupun pembahasan materi baik di dalam maupun di luar kelas, mengingat terbatasnya waktu pembelajaran yang tersedia. Bagi sekolah, dalam hal ini PKBM Pemimpin Anak Bangsa sebagai penyelenggara proses pembelajaran diharapkan untuk menanamkan dan mendorong peserta didik untuk membiasakan diri aktif dalam kegiatan pembelajaran, baik itu sesi belajar mengajar maupun diskusi dengan tutor.

Hal ini bertujuan untuk membiasakan peserta didik berani bertanya dan juga berdiskusi, dan hasilnya peserta didik akan lebih pintar dan terbiasa mengeksplorasi kemampuan diri. Bagi pemerintah, baik itu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan maupun lembaga yang terkait dengan pendidikan nonformal untuk lebih memperhatikan lagi proses kegiatan pembelajaran jarak jauh, baik dari segi proses pembelajaran maupun fasilitas dan infrastruktur yang digunakan lembaga pendidikan, peserta didik, maupun tutor dalam mendukung berjalannya proses kegiatan belajar mengajar yang aman, nyaman dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Apta, S. R. (2020). "Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Jarak Jauh Melalui Media Whatsapp Group ( Studi Pada Siswa Smp Di Kampung Tejokusuman ). Skripsi.

Astuti, D. (2017). "Keterlibatan Pengasuhan Ayah Sebagai Orang Tua Tunggal Dengan Anak Perempuannya Setelah Terjadinya Perceraian (Studi Kasus Komunikasi Antarpribadi Di Desa Kwangsan, Kecamatan Jumapol)". *Komuniti : Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 8(1), 19–34. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v8i1.2930>

Handayani, B., Ismanto, B. (2020). "Evaluasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Nonformal Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat". *Jurnal Manajemen Dan Supervisipendidikan*, 4(2000), 83–88.

Herviani, V. K., Istiana, I., Sasongko, T. B., & Ramadhan, L. F. (2019). "Evaluasi Peserta Didik Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusif Di Kota Bontang". *JPI (Jurnal Pendidikan Inklusi)*, 1(2), 146.

<https://doi.org/10.26740/inklusi.v1n2.p146-153>

Hidayat, D. (2012). *Komunikasi Antarpribadi dan Mediannya*. Graha Ilmu.

Kusumo, P., Jatmika, D. (2020). "Adiksi Internet Dan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pada Remaja". *Psibernetika*, 13(1), 20–31.  
<https://doi.org/10.30813/psibernetika.v13i1.2312>

Lanes, L. G., Warouw, D. M. ., Mingkid, E. (2021). "Peran Komunikasi Antarpribadi Orang Tua Dalam Proses Belajar Daring Bagi Anak Di Sd Negeri 15 Manado". *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kulaitatif*. Remaja Rosdakarya.

Pratiwi, W. I. (2020). "Strategi Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Pelaksanaan Strategi Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh Di Sekolah Dasar , Klaten , Jawa Tengah". *Jp3Sdm*, 9(2), 30–46.

Putri, N. I., Herdiana, Y., Munawar, Z., & Komalasari, R. (2021). "Teknologi Pendidikan dan Transformasi Digital di Masa Pandemi COVID-19". *Jurnal ICT : Information Communication & Technology*, 20(1), 53–57.

Rahim SM, U. A., & Chandra, M. (2020). "Pesan-Pesan Komunikasi Edukatif Dalam Mendidik Anak (Tinjauan Prespektif Komunikasi Islam)". *Jurnal Komunika Islamika : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 7(1), 186.  
<https://doi.org/10.37064/jki.v7i1.7908>

Rondonuwu, J., Kawengian, D. D. V., & Himpong, M. D. (2020). "Peran Komunikasi Pemerintahan Dalam Menyosialisasi Prosedur Tetap (Protap) Kesehatan Pandemi Covid-19 Di Masyarakat Dumoga Timur". *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4), 1–17.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31412>

Salakay, S., & Nahuway, Y. (2022). "Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Bimbingan Konseling Guru dan Murid di SMP Negeri 9 Ambon". *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, 21–35.  
<https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/transceiver/article/view/5997%0Ahttps://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/transceiver/article/download/5997/4278>

Saputra, S. (2020). "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group". *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 11–21.  
<https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1087>

Sidik, Z., & Sobandi, A. (2018). "Upaya Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Melalui Kemampuan Komunikasi Interpersonal Guru". *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(2), 50.

<https://doi.org/10.17509/jpm.v3i2.11764>

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

Tyas, R. A., Pujiyanto, P., & Suyanta, S. (2020). "Evaluasi manajemen Program Sekolah Siaga Bencana (SSB)". *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 10–23. <https://doi.org/10.21831/jamp.v8i1.28850>

Yodiq, M. (2016). "Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah terhadap Motivasi Kerja Guru di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda". *Ejurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 24–35.