

## Evaluasi Keterampilan Komunikasi Interpersonal antara Konselor dengan Siswa, Staf Sekolah, dan Orangtua

**Galang Surya Gumilang**

Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Jl. K.H. Achmad Dahlan No. 76, Kota Kediri, Jawa Timur, Indonesia  
Email: galangsuryagumilang@yahoo.com

This research aims to evaluate the interpersonal communication skills between the counselors and the students, school staffs, as well as parents. This research belongs to evaluation research using mixed method. Questionnaire and interview guidance on interpersonal communication skills were used as the research instrument. The subject of the research was three counselors in one of SMK Negeri Kota Malang which were selected using purposive sampling technique. The data were analyzed with descriptive statistics and triangulation. The results of the research showed that the interpersonal communication skills between the counselors and the students, school staffs, as well as parents were well implemented, reaching the average score of 81.7%. This research can be used by the counselors as the consideration in developing interpersonal communication skills with the students, school staffs, and parents.

**Keywords:** evaluation, interpersonal communication skills, mixed method

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keterampilan komunikasi interpersonal antara konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orangtua. Pendekatan yang digunakan *mixed method*, dengan jenis penelitian evaluasi. Instrumen penelitian menggunakan angket dan pedoman wawancara keterampilan komunikasi interpersonal. Subjek penelitian tiga konselor di salah satu SMK Negeri Kota Malang yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif dan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orangtua terlaksana dengan baik dengan rerata skor 81,7%. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi konselor sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal dengan siswa, staf sekolah, dan orangtua.

**Kata Kunci:** evaluasi, keterampilan komunikasi interpersonal, *mixed method*

### Pendahuluan

Sebuah lembaga tidak dapat lepas dari adanya evaluasi. Arikunto (2009) menyatakan bahwa evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasikan dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi. Evaluasi sangatlah penting karena berkaitan dengan proses *input* data dan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas kinerja SDM di lembaga yang bersangkutan. Dalam prosesnya, evaluasi tidak hanya untuk mengetahui hal yang sudah tercapai maupun belum tercapai, tetapi lebih digunakan dalam pengambilan keputusan yang dipengaruhi berbagai faktor seperti latar belakang dan pengalaman dari evaluator sendiri. Evaluasi sifatnya *systematic* dan *continue* untuk menentukan kualitas kinerja SDM di suatu lembaga berdasarkan pertimbangan

serta kriteria yang sudah ditentukan untuk pengambilan keputusan yang bijak.

Evaluasi diperlukan pula untuk mengetahui kualitas kinerja konselor di sekolah. Hasil *focus group discussion* dengan beberapa konselor yang tergabung dalam MGBK SMK di Kota Malang pada bulan Januari 2016, diperoleh gambaran bahwa aspek penting yang perlu mendapatkan evaluasi dari kinerja konselor yaitu keterampilan komunikasi interpersonal. Dengan mengetahui hasil evaluasi tersebut, diharapkan konselor mampu mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai bentuk *follow up*. Keterampilan komunikasi interpersonal tersebut baik dengan siswa, staf sekolah, maupun dengan orangtua.

Keith Davis, dalam bukunya "*human relation of work*" menjelaskan; "*communication is the*

*process of passing information and understanding from one person to another*" (dalam Hasis, Izhar & Efendi, Mohammad, 1999). Johnson & Johnson (1991) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan kepada penerima pesan dengan kesadaran untuk mempengaruhi sikap, dan perilaku penerima pesan. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah keterampilan untuk berinteraksi, saling menukar informasi yang memungkinkan setiap peserta dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal sehingga dapat terjadi saling pengertian dan empati satu dengan lainnya.

Johnson & Johnson (1991) menyatakan bahwa seseorang berkomunikasi dengan orang lain harus mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain, maka diperlukan sejumlah keterampilan berkomunikasi. Keberadaan komunikasi interpersonal telah berperan aktif dalam kehidupan. Adapun fungsi komunikasi interpersonal, yaitu 1) Memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis, 2) Mengembangkan kesadaran diri, 3) Matang akan konvensi sosial, 4) Konsistensi hubungan dengan orang lain, 5) Mendapatkan informasi yang banyak, dan 6) Bisa memengaruhi orang lain atau dipengaruhi oleh orang lain.

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui kualitas kinerja dan kompetensi konselor di sekolah salah satunya ketrampilan komunikasi interpersonal. Konselor sekolah yang tidak memiliki ketrampilan komunikasi interpersonal akan menjadi faktor penghambat dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling secara profesional. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi kualitas keterampilan komunikasi interpersonal konselor baik dengan siswa, staf sekolah, maupun dengan orangtua. Dengan mengetahui hasil evaluasi tersebut, diharapkan konselor mampu mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai bentuk *follow up*. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi konselor untuk menyusun strategi tindak lanjut dalam mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal.

## Kajian Literatur

### Model Evaluasi

Terdapat berbagai macam model evaluasi untuk menilai kualitas kinerja konselor di sekolah. Model evaluasi yang digunakan dalam kegiatan evaluasi penyelenggaraan layanan konseling di sekolah adalah menggunakan *discrepancy model* (model kesenjangan). *Discrepancy model* yaitu mendeskripsikan kesenjangan antara baku (standard yang sudah ditentukan) dalam program layanan konseling dengan kinerja (*performance*) sesungguhnya dari program layanan konseling di sekolah. Provus (dalam Fitzpatrick, Sanders, Worthen, 2004) menjelaskan bahwa *discrepancy model* ini mendeskripsikan kesenjangan yang meliputi: 1) kesenjangan antara rencana dan pelaksanaan program; 2) kesenjangan antara yang diduga akan diperoleh dengan yang benar-benar terealisasikan; 3) kesenjangan antara status kemampuan dengan standar kemampuan yang ditentukan; 4) kesenjangan tujuan; 5) kesenjangan mengenai bagian program yang bisa diubah; 6) kesenjangan dalam sistem yang tidak konsisten.

### Komunikasi Interpersonal

Enjang (2009) menyatakan bahwa bentuk-bentuk komunikasi dalam kegiatan komunikasi interpersonal yaitu 1) Komunikasi Insani. Komunikasi interpersonal dapat pula dikategorikan pada komunikasi insani. Sesuai dengan definisinya bahwa komunikasi insani adalah proses pembentukan makna antara dua orang atau lebih. Komunikasi insani merupakan satu proses yang tak dapat diraba (*intangible*), yang selalu berubah. Banyak orang sepakat bahwa suatu model yang nyata (*tangible*), akan membantu menjelaskan proses tersebut. Hal yang menjadikan komunikasi menjadi unik adalah kemampuannya yang istimewa untuk menciptakan dan menggunakan lambang-lambang. 2) Komunikasi Non Verbal. Menurut Malik (dalam Enjang, 2009), melalui komunikasi nonverbal, seseorang dapat mengetahui suasana emosional seseorang. Komunikasi interpersonal dikenal dengan beberapa istilah. Pertama, *kinesik*, yaitu studi yang mempelajari gerakan-gerakan anggota tubuh. Kedua, *proksemik*, yaitu studi yang mempelajari posisi tubuh dan jarak tubuh (ruang antar tubuh) yang biasanya terjadi ketika seseorang melakukan komunikasi interpersonal.

Ketiga, dalam komunikasi nonverbal terdapat pula istilah *paralinguistik*, yaitu studi penggunaan suara dan vokalisasi. Keempat, dalam studi ini juga melibatkan petunjuk *artifaktual*, yang meliputi segala macam penampilan (*appearance*) dari potongan tubuh, kosmetik yang dipakai, baju, tas, pangkat, *badge*, dan atribut-atribut lainnya. 3) Komunikasi Verbal. Komunikasi verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud seseorang. Komunikasi atau bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual seseorang. Konsekuensinya, kata-kata adalah abstraksi realitas, yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas obyek, atau kata-kata konsep yang diwakili kata-kata itu. Misalnya kata rumah, kursi, mobil, atau mahasiswa. Agar komunikasi berhasil setidaknya harus memenuhi tiga kriteria fungsi, yaitu: untuk mengenal dunia sekitar; berhubungan dengan orang lain; dan untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan.

### Metode Penelitian

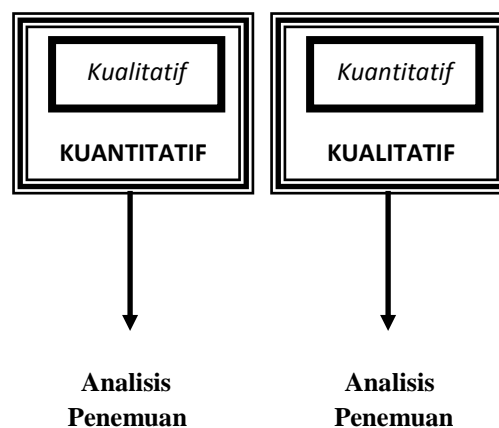
Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini *mixed method* dengan jenis penelitian evaluasi. Gay, Mills, & Airasian (2009) menyatakan bahwa *mixed methods design* merupakan kombinasi atau gabungan penelitian pendekatan kuantitatif dan kualitatif termasuk didalamnya terdapat data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif pada suatu kajian tunggal. Dalam penelitian ini, digunakan strategi *Embedded* Konkruen. Creswell (2010) menyatakan bahwa strategi *embedded* konkruen sebagaimana Gambar 1 adalah strategi metode campuran yang menerapkan satu-tahap pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dalam satu waktu. Dengan menggunakan strategi ini, peneliti bisa mendapatkan perspektif generalisasi dengan menggunakan dua metode yang berbeda.

Penelitian ini difokuskan hanya pada salah satu SMK Negeri di Kota Malang dengan jumlah subjek penelitian tiga konselor. Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen evaluasi yang digunakan:

1. Angket keterampilan komunikasi interpersonal konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orang tua.

2. Pedoman wawancara keterampilan komunikasi interpersonal konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orang tua.

Penggunaan kedua instrumen tersebut bertujuan untuk mengumpulkan data secara lengkap mengenai bagaimana konselor berkomunikasi dengan siswa, staf sekolah, dan orang tua secara aktual. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif dan triangulasi.



**Gambar 1**  
Strategi *Embedded* Konkruen  
Sumber: Creswell (2010)

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam evaluasi keterampilan interpersonal konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orang tua di SMKN Kota Malang, yaitu data dari pengisian angket dan data hasil wawancara. Data-data tersebut kemudian dianalisis secara kuantitatif sebagaimana Tabel 1 dan kualitatif.

Tabel 1  
*Data Evaluasi Keterampilan Komunikasi Interpersonal Konselor dengan Siswa, Staf Sekolah, dan Orangtua.*

Subjek Penelitian	Prosentase Skor
Konselor 1	86 %
Konselor 2	97 %
Konselor 3	62 %
Rata-rata	81,7 %

Prosentase skor diperoleh berdasarkan hasil analisis data secara kuantitatif terhadap data angket keterampilan komunikasi interpersonal.

Berdasarkan hasil evaluasi, secara keseluruhan rata-rata keterampilan komunikasi interpersonal konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orangtua dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Dua konselor memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan satu konselor memiliki keterampilan komunikasi interpersonal cukup baik.

Kesenjangan yang terjadi pada keterampilan komunikasi konselor dengan siswa terletak pada penggunaan bahasa oleh konselor yang masih cenderung campuran (Bahasa Jawa dan Bahasa Indonesia), sedangkan standar keterampilan komunikasi interpersonal yang baik yaitu menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga dapat dipahami oleh semua pihak. Penggunaan bahasa campuran tersebut diberlakukan konselor terhadap semua siswa tanpa menilik latar budaya siswa. Penyampaian pesan dalam berkomunikasi menjadi tidak optimal ketika konselor berkomunikasi dengan siswa yang bukan berasal dari Suku Jawa sebab siswa tersebut tidak memahami Bahasa Jawa. Hal tersebut dapat ditarik makna bahwa konselor masih kurang dalam *self-culture-awareness* sehingga konselor bingung dan canggung menghadapi konseli yang berlatar belakang bahasa dan budaya berbeda. Dengan demikian perlu adanya perbaikan penggunaan bahasa komunikasi interpersonal konselor dengan siswa agar tercapai penyampaian pesan dengan optimal.

Komunikasi antara konselor dengan staf sekolah terjalin solid. Konselor menjalin kerjasama dan berkolaborasi dalam pengoptimalan perkembangan anak. Hanya saja masih terdapat hambatan yang berkaitan dengan komunikasi konselor dengan staf sekolah yaitu dalam hal menghafal nama karena terlalu banyak staf di sekolah tersebut.

Komunikasi konselor dengan orang tua terjalin harmonis karena konselor menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh orang tua sehingga komunikasi di antara keduanya terjalin solid. Selain itu, konselor juga tidak segan untuk bertanya bila pernyataan yang disebutkan orang tua kurang jelas sehingga komunikasi di antara keduanya bisa berjalan dengan lancar. Hal tersebut juga di dukung dalam data wawancara yang menyebutkan bahwa konselor menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh orang tua dan sopan santun dalam bertutur sehingga membuat

orang tua menjadi nyaman dalam berkomunikasi. Selain itu, konselor juga memberikan senyuman kepada orang tua dan tidak sinis sebagai bentuk keramah-tamahan dari konselor itu sendiri. Tentu juga, konselor sangat memperhatikan kenyamanan ruangan agar komunikasi bisa berjalan kondusif.

Berdasarkan hasil evaluasi maka perlu adanya tindak lanjut (*follow up*) sebagai upaya untuk memperbaiki kelemahan komunikasi interpersonal konselor pada beberapa aspek. Konselor perlu mengikuti beberapa kegiatan yang dapat menunjang pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal. Dengan demikian, diharapkan komunikasi yang terjalin antara konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orangtua dapat semakin meningkat dan berjalan dengan optimal.

### Simpulan

Hasil pelaksanaan evaluasi keterampilan komunikasi interpersonal antara konselor dengan siswa, staf sekolah, dan orang tua di SMKN Kota Malang sudah baik walaupun masih ada kesenjangan. Saran rekomendasi untuk konselor agar terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal dengan siswa, staf sekolah, dan orang tua melalui kegiatan pelatihan/lokakarya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi konselor untuk menyusun strategi tindak lanjut dalam mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal.

### Referensi

- Arikunto, S. 2009. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, Jhon.W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Enjang, A.S. 2009. *Komunikasi Konseling*. Bandung: Nuansa.
- Fitzpatrick, J.L., Sanders, J.R., Worthen, B.R. 2004. *Program Evaluation: Alternative Approach and Practical Guidance (3<sup>rd</sup> Edition)*. USA. Pearson.
- Gay, L. R., Mills. G. E., & Airasian, P. 2009. *Educational Research: Competencies For*

- Analysis and Applications (9<sup>th</sup> Edition)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hasis, Izhar, & Efendi, M. 1999. *Pengantar Teori Komunikasi*. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Johnson, D. W. & Johnson, F. P. 1991. *Fourth Edition Joining Together Group Theory and Groups skills*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Sarwono, J. 2011. *Mixed Methods Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sukardi, K.D. 1990. *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Winkel, W.S. 2005. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan: Edisi Revisi*. Jakarta: PT Gramedia.