

TEKNIK *ROLE PLAYING* DALAM MENINGKATKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SISWA SMK

Putu Ari Dharmayanti

Universitas Pendidikan Ganesha, Jl. Udayana No. 11 Singaraja
e-mail: aridharmayanti@gmail.com

Abstract: The Implementation of Role Playing Techniques to Improve Interpersonal Communication Skills of the SMK' students. The research aimed at examining the effectiveness of role playing techniques to improve interpersonal communication skills of the SMK' students. This research utilized a quasi experimental design that was one-group pretest-posttest, involving 6 students of class X, SMKN 1 Seririt at the Department of Hotel Accommodation. Those students were identified to have low interpersonal communication skill. The instrument used consisted of the scale of interpersonal communication, and the instrument for treatment materials was made in the form of training manual. The result analysis based on Wilcoxon statistic test indicated that there were differences on the level of students' interpersonal communication skill before and after training interventions was conducted by using role playing. This indicated that the intervention of role playing technique training was significantly able to improve the students' interpersonal communication skill of SMK' students at the Hotel Accommodation department

Keywords: interpersonal communication skill, role playing, life skill

Abstrak: Teknik *Role Playing* dalam Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa SMK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pelatihan teknik *role playing* dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK. Penelitian ini menggunakan rancangan eksperimen *one-group pretest-posttest* dengan subjek 6 orang siswa kelas X SMK N 1 Seririt Jurusan Akomodasi Perhotelan yang teridentifikasi sebagai siswa yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal rendah. Instrumen yang digunakan yaitu skala keterampilan komunikasi interpersonal dan instrumen untuk bahan perlakuan berupa buku panduan pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat keterampilan komunikasi interpersonal siswa sebelum dan sesudah mendapatkan intervensi pelatihan teknik *role playing* yang dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Wilcoxon*. Intervensi pelatihan teknik *role playing* dapat meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK Jurusan Akomodasi Perhotelan.

Kata-kata Kunci: keterampilan komunikasi interpersonal, *role playing*, *life skill*

Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia. Orang lain sering beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang akan dimiliki dengan sendirinya oleh seorang manusia seiring dengan pertumbuhan fisik dan perkembangan mental manusia yang bersangkutan. Dengan demikian tidak perlu secara khusus belajar bagaimana cara berkomunikasi. Akan tetapi, dalam kehidupan

sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Siswa SMK secara psikologis memasuki tahap perkembangan remaja, yakni masa peralihan dari kanak-kanak menuju dewasa. Masa peralihan ini memberikan kesempatan untuk tumbuh, tidak hanya dalam dimensi fisik, tetapi juga dalam kompetensi kognitif, sosial, kemandirian

serta kedekatan. Siswa SMK sendiri berada pada masa remaja akhir yang memiliki karakteristik, kebutuhan, dan tugas-tugas perkembangan yang harus dipenuhinya. Salah satu tugas perkembangan remaja sebagai siswa SMK adalah mengembangkan kemampuan komunikasi sosial dan intelektual serta apresiasi seni (Santrock, 2010)

Apabila melihat penjabaran dari standar kompetensi dan kompetensi dasar SMK Jurusan Akomodasi Perhotelan dalam Permendiknas (2006) tentang SI dan SKL, sangat jelas terlihat bahwa salah satu standar kompetensinya yaitu dapat berkomunikasi dengan kolega ditempat kerja. Kompetensi ini harus dimiliki siswa karena dari sekian banyak pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam menjalankan industri perhotelan, sopan santun dalam berkomunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Ketika melakukan interaksi sosial, remaja belajar untuk bersosialisasi membangun hubungan baik dengan keluarga, teman, dan orang lain, tetapi pada kenyataannya, siswa kurang dapat berkomunikasi dengan baik di lingkungannya, hal itu ditunjukkan dengan perilaku sangat cepat tersinggung, sering tidak menghargai pendapat teman, tidak bisa menerima sebuah kritikan dari teman, dan perilaku lainnya yang dapat mengakibatkan memburuknya hubungan interpersonal di antara siswa.

Hal yang perlu diingat bahwa komunikasi interpersonal bukan merupakan bagian dari karakter kepribadian yang bersifat bawaan, melainkan merupakan ketrampilan yang bisa dipelajari dan dilatihkan. Menurut Kaufman, dkk. (1975) pengembangan program pelatihan keterampilan, khususnya keterampilan komunikasi, bagi siswa di sekolah akan efektif bila disusun berdasarkan kebutuhan siswa. Hal senada juga diungkapkan oleh Adler & Rodmad (2006) yang mengatakan untuk melatih keterampilan komunikasi interpersonal pertama-tama harus melihat keterampilan komunikasi interpersonal apa yang dibutuhkan. Kemudian, mengidentifikasi komponen-komponen dari keterampilan tersebut, dan akhirnya berlatih sampai keterampilan itu bisa menjadi bagian dari diri dan dapat muncul secara reflex, yang tidak memerlukan pemikiran dan latihan lagi

Menurut Johnson (1981) individu haruslah memiliki empat keterampilan dasar dalam membangun komunikasi interpersonal, yaitu: mampu saling memahami dan percaya satu sama lainnya, mampu mengkomunikasikan perasaan dan pikiran secara tepat, mampu saling memberi dan

menerima dukungan, dan terakhir mampu menyelesaikan bentuk-bentuk masalah yang mungkin muncul dalam komunikasi dengan cara konstruktif. Lebih lanjut, menurut Devito (1991) terdapat lima kriteria untuk mewujudkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif yaitu: *openness* (keterbukaan), *empathy* (empati), *supportiveness* (dukungan), *positiveness* (sikap positif), dan *equality* (kesetaraan). Jadi dalam penelitian ini yang dimaksud dengan keterampilan komunikasi interpersonal adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk melakukan proses komunikasi yang efektif di antara komunikator dan komunikan yang dapat diwujudkan melalui lima komponen yaitu: *openness* (keterbukaan), *empathy* (empati), *supportiveness* (dukungan), *positiveness* (sikap positif), dan *equality* (kesetaraan).

Selama ini telah banyak penelitian mengenai pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal bagi siswa, seperti yang dilakukan oleh Nuraeni (2010). Penelitian yang dilakukan oleh Nuraeni menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan diri dengan kecemasan komunikasi interpersonal. Trisnaningtyas dan Nursalim (2010) dalam penelitiannya menggunakan latihan asertif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa dan hasilnya sangat efektif dan berdampak pada hasil belajar siswa. Sementara itu, Sugiyatno (2009) berpendapat bahwa perlu memberikan pelatihan keterampilan interpersonal pada siswa SMK dimana salah satunya adalah keterampilan komunikasi karena siswa SMK perlu mendapatkan *life skill* yang diberikan secara terpisah dengan mata pelajaran agar siswa siap untuk terjun dan bersaing di dunia kerja.

Melihat hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal sangat perlu dilatihkan pada siswa karena hal itu akan memberikan dampak yang positif bagi kehidupan sosialnya, begitu juga pada siswa SMK Jurusan Akomodasi Perhotelan. Penelitian yang dilakukan oleh Roskina (2007) menemukan karyawan Mega Zanut Gorontalo belum sepenuhnya menerapkan etika *customer service*. Etika dimaksud misalnya dapat berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, menguasai pekerjaan, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat tamu dan memiliki kemampuan menangani tamu secara profesional

sehingga tak jarang tamu merasa tidak begitu puas ketika berkunjung ke hotel Mega Zanur. Hasil penelitian lain yang juga dilakukan oleh Artayasa (2012) terkait dengan kinerja karyawan di hotel Puri Saron Singaraja didapatkan bahwa seorang *receptionis* dalam memberikan pelayanan kurang dari segi keramahan berkomunikasi sehingga sering menimbulkan kekecewaan terhadap tamu yang menginap di hotel Puri Saron.

Hasil penelitian di atas mengisyaratkan bahwa begitu pentingnya komunikasi interpersonal diterapkan pada karyawan hotel yang menjadi kunci penting dalam pemberi layanan bagi tamu-tamu yang datang. Menanamkan keterampilan komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan hotel apabila karyawan itu sudah bekerja dan dengan memberikan pendidikan di sekolah maupun perguruan tinggi Jurusan Perhotelan. Cara yang ke dua ini dilakukan agar selain siswa memiliki keterampilan berkaitan dengan jurusannya, siswa juga memiliki keterampilan hidup yang menjadi kemampuan tambahan siswa ketika lulus dan dihadapkan pada dunia kerja.

Sekolah yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah SMKN 1 Seririt. Dasar pertimbangan dilakukannya penelitian di SMKN 1 Seririt adalah sekolah ini memiliki jurusan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan terhadap masyarakat yang mengasumsikan memerlukan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai bentuk interaksi terhadap kolega kerja dan tamu. Studi awal untuk mengetahui adanya siswa yang memiliki karakteristik keterampilan komunikasi interpersonal yang rendah di SMK N 1 Seririt dilakukan melalui penyebaran angket pada siswa kelas X Jurusan Akomodasi Perhotelan yang tujuannya untuk mengetahui, sejauh mana tingkat keterampilan komunikasi interpersonal siswa. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dari 75 orang jumlah siswa kelas X Jurusan Akomodasi Perhotelan, terdapat 56% yang dikategorikan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal rendah.

Temuan ini juga diperkuat hasil wawancara dengan Ketua Program Studi Akomodasi Perhotelan. Terdapat beberapa temuan yang terjadi di lapangan terkait dengan masalah komunikasi interpersonal, misalnya siswa mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan apa yang menjadi kendala mereka selama praktek dan kurang terbuka dengan karyawan hotel yang menjadi

senior mereka. Selain itu ada beberapa siswa belum mampu untuk berkomunikasi yang baik dengan tamu sebagai salah satu bentuk pelayanan yang baik. Temuan di lapangan ini menunjukkan bahwa siswa Jurusan Akomodasi Perhotelan perlu mendapatkan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal agar siswa dapat meningkatkan hubungan sosial dengan orang lain dan secara tidak langsung dapat meningkatkan prestasi akademik dan non akademiknya.

Berdasarkan kajian literatur di dalam Bimbingan Konseling terdapat banyak teknik yang dapat digunakan untuk membantu siswa dalam meningkatkan keterampilan interpersonal, salah satunya adalah teknik *role playing*. Menurut Romlah (2006), *role playing* merupakan salah satu teknik yang telah diteliti oleh para ahli yang bekerja dibidang penyelenggaraan latihan-latihan. Para ahli telah membuktikan bahwa *role playing* merupakan teknik yang bermutu. Para ahli psikologi behavior menggunakan teknik tersebut untuk melatih ahli komunikasi atau ahli hubungan interpersonal dalam lingkungan pekerjaan. Pada saat ini *role playing* secara lebih luas telah diterima sebagai teknik yang melatih berbagai macam hubungan interpersonal.

Jackson (2011) menemukan *role play* sangat membantu peserta didik yang sulit terlibat aktif berkomunikasi dalam proses pembelajaran di sekolah dengan cara yang tidak menimbulkan kecemasan. Selain itu *role play* juga memberikan manfaat kepada pendidik dalam hal bagaimana dan kapan sebaiknya memberikan umpan balik dalam proses pembelajaran agar terdengar menyenangkan untuk peserta didik. Selain itu, Najlatun & Galih (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa *role palying* dapat secara efektif meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis data, hasil observasi dan wawancara dengan siswa. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, mereka mengatakan telah mampu memahami dan merubah perilakunya sehingga mengalami peningkatan dalam kemampuan komunikasi interpersonal

Selain efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, teknik *role playing* juga telah teruji efektif digunakan pada berbagai macam permasalahan, misalnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Larson dan Brown (2007) yang menemukan bahwa keterampilan emosi remaja menjadi lebih kuat melalui program teater sekolah. Program teater tersebut menggunakan teknik *role play* untuk melatih para remaja

menggunakan emosi positif mereka menjadi motivasi dalam mengerjakan tugas. Penelitian yang dilakukan oleh Laily Tiarani (2012) menemukan bahwa *role playing* efektif meningkatkan keterampilan coping emosi negatif pada siswa SMP. Penelitian yang dilakukan oleh Lin Shen & Suwanthep (2011) menunjukkan bahwa *e-learning role plays* konstruktif memiliki efek positif pada peningkatan bicara siswa dalam hal kualitas bahasa dan produksi bahasa.

Joyce & Weil (1996) menjelaskan bahwa proses *role playing* berperan untuk: (1) mengeksplorasi perasaan siswa; (2) mentransfer dan mewujudkan pandangan mengenai perilaku, nilai dan persepsi; (3) mengembangkan keterampilan memecahkan masalah dan tingkah laku; dan (4) mengeksplorasi materi pelajaran dengan cara yang berbeda. Teknik *role playing* dapat disertakan dalam sebuah metode pembelajaran lainnya untuk melatih tingkah laku yang tepat.

Adapun tahapan dalam *role playing* yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan tahapan Shaftel (Joyce & Weil, 1996) dimana terdapat sembilan tahap *role playing* yang dijadikan pedoman dalam pelatihan. Tahapan dimaksud, yaitu: (1) menghangatkan suasana dan memotivasi siswa; (2) memilih partisipasi/peran; (3) menyusun tahap-tahap peran; (4) menyiapkan pengamat; (5) pemeranan; (6) diskusi dan evaluasi; (7) pemeran ulang; (8) diskusi dan evaluasi ulang; (9) membagi pengalaman dan mengambil kesimpulan. Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti menggunakan teknik *role playing* untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK Jurusan Perhotelan dengan harapan, meningkatnya keterampilan komunikasi interpersonal siswa berdampak positif pula pada hubungan interpersonalnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan pre-eksperimen. Desain penelitian yang digunakan adalah *One-group pretest-posttest design*. Subjek penelitian ini adalah siswa kelas X Jurusan Akomodasi Perhotelan SMK N 1 Seririt yang tercatat pada tahun ajaran 2012/2013 yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal rendah. Pemilihan subjek penelitian dilakukan berdasarkan pemenuhan kriteria-kriteria tertentu menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan teknik tersebut didapatkan 6 orang siswa kelas X

SMK N 1 Seririt Jurusan Akomodasi Perhotelan yang teridentifikasi sebagai siswa yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal rendah

Penelitian ini menggunakan dua jenis instrumen yaitu: (1) bahan perlakuan (*stimulus material*); dan (2) instrumen pengumpulan data berupa skala keterampilan komunikasi interpersonal. Selain itu, instrumen lain yang digunakan sebagai pendukung adalah pedoman observasi. Skala keterampilan komunikasi interpersonal telah diuji validitasnya menggunakan perhitungan korelasi *person* dan uji reliabilitas dengan menggunakan *alpha Cronbach* yang dianalisis dengan bantuan program SPSS 20 for windows dimana didapat nilai $\alpha = 0,770$ yang berarti bahwa skala keterampilan komunikasi interpersonal layak digunakan dalam penelitian.

Rentangan penilaian pada skala keterampilan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini menggunakan rentangan skor dari 15 dengan banyaknya item 32, sehingga interval kriteria dapat ditentukan dengan cara perhitungan seperti dipaparkan berikut ini.

Skor Maksimum	:	$32 \times 5 = 160$
Skor Minimum	:	$32 \times 1 = 32$
Rentang Skor	:	$160 - 32 = 128$
Panjang Kelas Interval	:	26

Keterangan: Banyaknya kriteria = sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah

Berdasarkan panjang kelas interval tersebut, maka kriteria keterampilan komunikasi interpersonal siswa seperti yang terlihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Skor Penilaian Skala Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Interval	Kriteria
$134 < Skor \leq 160$	Sangat Tinggi (ST)
$107 < Skor \leq 133$	Tinggi (T)
$80 < Skor \leq 106$	Sedang (S)
$53 < Skor \leq 79$	Rendah (R)
$26 \leq Skor \leq 52$	Sangat Rendah (SR)

Buku panduan pelatihan telah divalidasi oleh ahli dengan indeks uji ahli sebesar 1 yang berarti memiliki validitas sangat tinggi dan layak digunakan sebagai bahan perlakuan. Hal ini didasarkan pada pengklasifikasian validitas seperti disajikan dalam Tabel 2.

Prosedur perlakuan untuk pelatihan teknik *role playing* dengan mengikuti tahapan menurut Shaftel (Joyce & Weil, 1996). Kegiatan dilak-

sanakan dalam 7 kali pertemuan. Pertemuan pertama merupakan tahap awal intervensi (pra-intervensi), pertemuan kedua sampai pertemuan keenam merupakan tahap pelaksanaan intervensi, dan pertemuan ketujuh merupakan akhir intervensi (Pasca-intervensi). Tahap-tahap tersebut secara umum dijabarkan setelah Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kategori Indeks Uji Validitas Ahli

Indeks Uji Validitas	Kategori
$0,80 < r_{xy} \leq 1,00$	Sangat Tinggi/ sangat baik
$0,60 < r_{xy} \leq 0,80$	Tinggi/baik
$0,40 < r_{xy} \leq 0,60$	Rendah
$0,00 < r_{xy} \leq 0,20$	Sangat rendah
$r_{xy} \leq 0,00$	Tidak valid

Tahap Awal Intervensi (Pra-Intervensi)

Pada tahap awal pelatihan ini, hal yang dilakukan pelatih, yaitu: 1) membina *rapport dengan* siswa, 2) menjelaskan tujuan, fungsi, dan gambaran jalannya pelatihan pada siswa, dan 3) membuat kesepakatan mengenai kesediaan siswa sebagai peserta pelatihan untuk mengikuti kegiatan sampai selesai diperkuat dengan surat perjanjian yang diisi dan ditandatangani oleh siswa sebagai peserta kegiatan pelatihan

Tahap Pelaksanaan Intervensi

Pelaksanaan intervensi teknik *role playing* secara umum dapat dijabarkan dalam 9 tahap berikut ini. *Tahap pertama*, menghangatkan suasana yang dilakukan dengan menjelaskan masalah yang akan diangkat, serta menjelaskan peran yang akan dimainkan. Tahap ini juga memotivasi siswa agar tertarik pada masalah sehingga tahap ini sangat penting dalam *role playing* dan paling menentukan keberhasilan. *Role playing* berhasil apabila siswa menaruh minat dan memperhatikan masalah yang diajukan. *Tahap kedua*, memilih peran Pada tahap ini para siswa diberi kesempatan secara sukarela untuk menjadi pemeran. Jika para siswa tidak menyambut tawaran tersebut, para konselor dapat menunjuk salah satu siswa yang pantas dan mampu memerankan posisi tersebut. *Tahap ketiga*, menyusun tahap-tahap peran. Pada tahap ini para pemeran menyusun garis-garis besar adegan yang dimainkan. Dalam hal ini, tidak perlu ada dialog khusus karena para pemain dituntut untuk

bertindak dan berbicara secara spontan. *Tahap keempat*, menyiapkan pengamat. Pengamat diper-siapkan secara matang dan terlibat dalam cerita yang akan dimainkan agar semua siswa turut mengalami dan menghayati peran yang dimainkan dan aktif mendiskusikannya. Agar para pengamat turut terlibat, maka pengamat diberikan tugas. *Tahap kelima*, para siswa mulai beraksi secara spontan sesuai dengan peran masing-masing. Mereka berusaha memainkan setiap peran seperti benar-benar dialaminya. Pemeranan cukup dilakukan secara singkat, sesuai tingkat kesesuaian dan kompleksitas masalah yang diperankan serta jumlah siswa yang dilibatkan. Pemeran dapat berhenti apabila para siswa telah merasa cukup. *Tahap keenam* adalah tahap diskusi dan evaluasi. Diskusi dimulai dengan tafsiran mengenai baik-tidaknya peran yang dimainkan selanjutnya mengarah pada analisis terhadap peran yang ditampilkan, apakah cukup tepat untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. *Tahap ketujuh*, pemeranan tahap dua. Para siswa bergantian untuk menjadi pemeran. Siswa yang tadinya menjadi observer sekarang bisa menjadi pemeran, sama seperti tahap lima, mereka dapat beraksi secara spontan, sesuai dengan peran masing-masing. Pemeran dapat berhenti apabila para siswa telah merasa cukup. *Tahap kedelapan*, diskusi dan evaluasi tahap dua. Sama seperti pada tahap enam, hanya dimaksud untuk menganalisis hasil pemeranan ulang, dan pemecahan masalah pada tahap ini mungkin sudah lebih jelas. Tahap kesembilan, membagi pengalaman dan pengambilan kesimpulan. Tahap ini tidak harus mengambil generalisasi secara langsung karena tujuan utama *role playing* adalah membantu para siswa untuk memperoleh pengalaman berharga dalam hidupnya melalui kegiatan interaksional dengan temannya. Pada tahap ini, para siswa saling mengemukakan pengalaman yang didapat selama tahap *role playing* dilakukan.

Tahap Akhir (Penutup)

Pada tahap ini, pelaksanaan pelatihan sudah sampai pada tahap akhir Pada tahap ini diharapkan peserta pelatihan sudah mampu menunjukkan perubahan tingkah laku di dalam berkomunikasi. Pelatih mengajak peserta pelatihan untuk mendiskusikan dan melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan secara keseluruhan dan mengajak peserta pelatihan untuk menilai kemajuan secara keseluruhan yang telah dicapai selama mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal.

Di akhir kegiatan, peserta diminta untuk mengisi kuesioner lagi dalam rangka pascates.

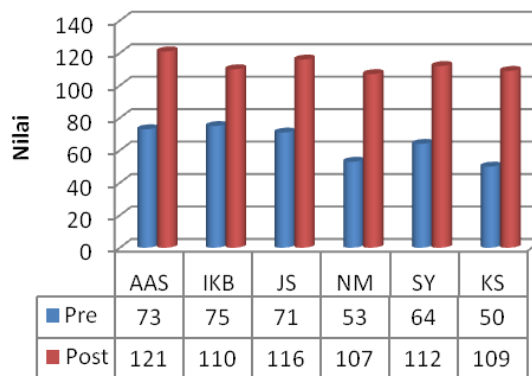
Untuk menangkal ancaman terhadap validitas internal yang bersumber dari bias pengharapan seperti itu, pelatihan tidak hanya diberikan oleh peneliti melainkan bersama guru Bimbingan Konseling (BK) di sekolah bersangkutan. Konselor sekolah yang ditugasi untuk mendampingi siswa dipilih berdasarkan kriteria memiliki masa kerja minimal 5 tahun, direkomen-dasikan oleh kepala sekolah sebagai konselor sekolah yang memiliki karakteristik yang relatif baik, dan bersedia menjadi pelatih. Setelah dipe-rolah konselor sekolah yang memenuhi per-syaratan itu, konselor tersebut diberikan peman-tapan tentang prosedur dan materi pelatihan, serta difasilitasi dengan panduan dan materi pelatihan yang jelas, sehingga mereka dapat melaksanakan pelatihan dengan benar.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan teknik analisis non parametrik uji *Wilcoxon* menggunakan program SPSS 20 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Secara keseluruhan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal sebelum (prates) dan sesudah (pascates) diberikan pelatihan teknik *role playing* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Perbedaan Skor Prates dan Pascates Subjek Pelatihan

Pada Gambar 1 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan nilai skor antara prates dan pascates pada masing-masing subjek. Terlihat pula pada gambar/grafik tersebut perbedaan nilai skor pascates lebih besar dari nilai skor prates. Perbedaan ini menunjukkan bahwa setelah diberi pelatihan teknik *role playing* terjadi peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal untuk semua subjek. Perbedaan skor prates dan pascates untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3 yang menyajikan perbandingan statistik deskriptif antara skor prates dan skor pascates.

Pada Tabel 3 dapat dilihat dengan jelas peningkatan nilai rata-rata (*mean*) sebelum dilakukan intervensi (prates) dan setelah dilakukan intervensi (pascates). Skor yang didapat pada prates adalah sebesar 64,33, sedangkan skor yang didapat pada pascates adalah 110,17.

Tabel 3. Perbandingan Statistik Deskriptif Antara Prates dan Pascates

	Minimal	Maksimal	Rata-Rata	Std. Deviasi
prates	50,00	75,00	64,33	10,652
pascates	107,00	121,00	110,17	8,134

Untuk mengetahui signifikansi besarnya peningkatan nilai skor rata-rata prates dan pascates, dilakukan uji statistik *Wilcoxon*. Hasil uji disajikan dalam Table 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Wilcoxon

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Post-Pre	Negative Ranks	0 ^a	0,00
	Positive Ranks	6 ^b	21,00
	Ties	0 ^c	
	Total	6	

a. Post < Pre
b. Post > Pre

	Post - Pre
Z	2,207 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,027

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*
b. *Based on negative ranks.*

Hasil uji statistis *Wilcoxon* pada Table 4 memperlihatkan bahwa nilai *negative ranks* adalah 0, nilai *positive ranks* adalah 6 dengan *mean rank* 3,50 dan *sum of ranks* adalah 21,00, sedangkan nilai *ties* adalah 0 yang berarti bahwa tidak terdapat subjek yang nilai pascatesnya kurang dari nilai prates. Dilihat dari nilai Z yaitu nilai $z_{hitung} = 2,207$ lebih besar dari $z_{tabel} = 1,96$ dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu $0,027 < \alpha$

0,05, maka H_0 ditolak atau terjadi peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal siswa setelah diberikan pelatihan teknik *role playing*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan teknik *role playing* efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK jurusan Akomodasi Perhotelan.

Pembahasan

Hasil analisis statistik *non-parametrik* uji *Wilcoxon* menunjukkan bahwa pelatihan teknik *role playing* terbukti efektif meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK Jurusan Akomodasi Perhotelan. Hal ini disebabkan karena teknik *role playing* memberikan peluang siswa melakukan pengulangan keterampilan-keterampilan sampai benar-benar dikuasai dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Sugiharto (dalam Muwakhidah, 2013) bahwa tingkah laku yang sama ditampilkan secara berulang-ulang akan menjadi suatu kebiasaan sehingga keterampilan yang dipelajari menginternalisasi dalam pribadi orang tersebut. Demikian juga halnya dengan keterampilan komunikasi interpersonal, setelah dipelajari secara berulang-ulang, pada akhirnya akan menjadi kebiasaan dan menjadi keterampilan yang melekat pada diri siswa

Melalui *role playing*, siswa juga mengamati tingkah laku yang diperankan oleh pemain dan kemudian mempraktekkan tingkah laku tersebut bersama siswa lainnya. Hal ini sesuai dengan teori belajar sosial yang dikemukakan Albert Bandura (Slavin, 2008), yaitu siswa dapat belajar dengan mengamati dan meniru tingkah laku melalui model (guru, orang tua atau orang lain). Ment (1983) menyatakan bahwa *role playing* bisa dipergunakan pada tingkat yang berbeda untuk mengajarkan keterampilan-keterampilan komunikasi interpersonal untuk menunjukkan bagaimana cara berinteraksi dengan orang lain dan mencari tahu emosi-emosi serta perasaan terdalam seseorang.

Dari observasi pelaksanaan pelatihan *role playing* diikuti dengan pendalaman melalui wawancara diperoleh empat temuan. Temuan yang pertama yaitu terdapat tiga faktor yang mempengaruhi proses pelatihan teknik *role playing* untuk meningkatkan keterampilan komunikasi siswa, yaitu: kondisi fisik siswa peserta pelatihan, situasi dan kondisi saat pelaksanaan pelatihan, dan kondisi pelatih atau konselor. Temuan ini senada dengan yang dikemukakan oleh Fakhri (2004) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi

proses perkembangan perilaku manusia adalah diri dan lingkungan. Faktor lingkungan bisa berupa guru, siswa, teman, serta orang tua siswa yang ikut bertanggung jawab dalam pembinaan aspek pribadi sosial siswa. Penataan lingkungan dapat dilakukan melalui pembuatan jadwal pelatihan yang tidak terlalu siang sehingga kondisi fisik siswa maupun konselor masih baik. Selain itu, tempat pelaksanaan pelatihan dibuat nyaman mungkin. Pelatihan dilaksanakan di ruangan yang terdapat fasilitas AC, ruangan bersih dan harum serta memberikan keleluasaan duduk nyaman mungkin yang mereka mau asal tetap memperhatikan sopan santun cara duduk. Apabila siswa terlihat sudah bosan, konselor memberikan lelucon-lelucon kecil untuk menghidupkan kembali suasana. Bilamana diperlukan, konselor memberikan waktu istirahat di sela-sela kegiatan pelatihan

Temuan kedua yang didapat yaitu saat melatih siswa untuk melakukan keterampilan *openness* (keterbukaan) dalam komunikasi. Konselor terlebih dahulu meminta siswa untuk menceritakan pengalaman terkait dengan keterampilan *openness*. Dari 6 siswa sebagai subjek penelitian, dua di antaranya menceritakan bahwa mereka sangat sulit untuk mengemukakan pendapatnya, dan sangat sulit untuk mulai terbuka pada orang yang baru dikenal. Setelah didalami ternyata kedua siswa tersebut memiliki permasalahan yang sama. Siswa AAS dan KS memiliki banyak saudara di rumahnya dan keluarga mereka cenderung memiliki hubungan yang tidak harmonis. AAS merupakan anak ke-2 dari 7 bersaudara, sementara KS anak ke-10 dari 14 bersaudara. Berdasarkan analisis data verbal diketahui bahwa mereka merasa kurang mendapatkan kasih sayang dari orang tuanya. Setiap ingin mengutarakan permasalahannya, orang tua sepertinya tidak mau menghiraukan. Hal ini yang menjadikan mereka malas untuk berpendapat dan ini berdampak juga pada interaksi sosialnya. Temuan ini mendukung pernyataan Hurlock (1973) yang menyatakan bahwa salah satu faktor utama kesulitan dalam berkomunikasi pada masa remaja adalah kurangnya bimbingan dari orang tua. Pendapat lain yang juga mendukung adalah pernyataan Wiryanto (2005) bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan komunikasi interpersonal adalah hubungan keluarga, dimana mereka yang memiliki hubungan keluarga yang dekat dan hangat akan lebih cepat menguasai keterampilan komunikasi dibandingkan dengan mereka yang memiliki hubungan keluarga yang tidak akrab.

Oleh karena itu, peran keluarga, terutama orang tua, dalam membentuk keterampilan komunikasi anak sangat penting karena keterampilan komunikasi merupakan modal yang penting untuk dapat menjalankan interaksi sosial yang baik (Effendy, 2007).

Temuan ketiga yaitu sebelum mendapat pelatihan keterampilan empati, siswa khususnya NM cenderung merasakan kesulitan untuk mengungkapkan rasa empatinya terhadap orang lain. Hal ini dapat dilihat dari analisis data verbalnya. Oleh sebab itu, pada pelatihan teknik *role playing* siswa dilatih cara mengungkapkan rasa empati pada orang lain. Shafftel (dalam Joyce, 1996) mengemukakan bahwa *role playing* mempunyai nilai yang membuat individu lebih empatik dengan orang lain dan belajar untuk mengungkapkan rasa empati yang dimilikinya. Selain itu, Wiryanto (2005:36) juga berpendapat bahwa hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi yang salah satunya adalah rasa empati atau dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Temuan keempat adalah siswa sering kali tidak memiliki perasaan positif pada dirinya sendiri, mereka lebih suka menutupi ketidaktahuan mereka daripada harus meminta penjelasan dari teman. Hal ini juga membuat mereka tidak mampu untuk berpikir positif pada orang lain, sementara untuk menciptakan situasi komunikasi yang kondusif diperlukan perasaan dan pikiran positif. Hal ini mendukung pernyataan Hafied (2009:26) yang berpendapat bahwa “seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain untuk lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif untuk berinteraksi yang efektif.”

Keefektifan pelatihan teknik *role playing* untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa dalam penelitian ini memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya. Karen (2011) menemukan bahwa *role playing* memberikan dampak pembelajaran keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif kepada mahasiswa keperawatan sehingga ketika mereka nantinya berada dalam situasi kerja di rumah sakit dan klinik, mereka dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan pasien melalui komunikasi yang hangat. Hasil penelitian Jackson (2011) menemukan bahwa *role playing* sangat membantu peserta didik yang mengalami kesulitan dalam komunikasi interpersonalnya sehingga secara tidak langsung juga telah meningkatkan prestasi

belajar peserta didik di sekolah. Peneliti lain yaitu Najlatun & Galih (2013) menemukan bahwa *role playing* secara efektif meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa. Temuan penelitian ini didukung oleh hasil analisis data, hasil observasi dan wawancara dengan siswa. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, para siswa mengatakan telah mampu memahami dan mengubah perilakunya sehingga mengalami peningkatan dalam kemampuan komunikasi interpersonal.

SIMPULAN

Pelatihan teknik *role playing* dapat meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa SMK Jurusan Akomodasi Perhotelan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa setelah diberi pelatihan teknik *role playing* siswa telah merasakan perubahan terhadap keterampilan komunikasi interpersonalnya. Perubahan yang dirasakan yaitu: (1) dapat mengungkapkan diri pada orang yang diajak berkomunikasi sehingga mereka dapat bereaksi secara spontan dan jujur terhadap stimulus yang datang dari orang lain saat berkomunikasi, (2) mampu menempatkan diri pada peran dan posisi orang lain saat berkomunikasi, (3) mampu menunjukkan sikap mendukung orang lain dalam berkomunikasi sehingga mereka dapat menerima pendapat dan pandangan orang lain, (4) mampu memandang positif terhadap diri sendiri dan orang lain dalam berbagai situasi komunikasi, dan (5) siswa mampu melihat setara orang lain dengan diri sendiri dalam pengalaman, nilai, sikap, dan perilaku.

Pelatihan ini selain berfungsi sebagai pengembangan kepribadian (*development*) juga berfungsi sebagai pencegahan (*preventif*) yaitu untuk mencegah siswa merasa tak mampu berinteraksi dengan orang lain di berbagai sisi kehidupan. Penggunaan teknik *role playing* dalam Bimbingan Konseling dapat diperluas untuk menangani berbagai aspek psikologis yang belum pernah dikembangkan dalam penelitian yang lain, seperti untuk meningkatkan kemampuan kerjasama, tanggung jawab siswa dan aspek-aspek lainnya. Namun, perluasan penggunaan teknik *role playing* hendaknya diimbangi dengan penelitian dan penelaahan yang mendalam sehingga teknik ini benar-benar dapat diterapkan secara efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Adler & Rodmad. 2006. *Understanding Human Communication (9^{ed})*. New York: Oxford University press.
- Anderson, P.A., & Leibowitz, K. 1997. *The Development and Nature of the Construct Touch Avoidance. (Environmental Psychologists and Nonverbal Behavior*. Jakarta: Erlangga.
- Artayasa, K. 2010. *Pengaruh Program Pe-latihan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Hotel Puri Saron Singaraja Bali*. Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Manajemen Perhotelan. Singaraja: STIE Tri Atma Mulya Singaraja.
- Devito, J. 1991. *Human Communication. Fifth Edition*. New York: Harper Collins Publishers.
- Effendy, O. (2007). *Ilmu Komu-nikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Re-maja Rosdakarya.
- Trisnaningtyas, E. & Nursalim. 2009. Pene-rapan Latihan Asertif untuk Meningkatkan Ke-terampilan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, (Online), 16 (1): 15-24, (<http://ejournal.unesa.ac.id/article/7903/75/article.pdf>, diakses 16 Februari 2013)
- Fakhri, M. 2004. *Pengembangan Pa-ket Layanan Bimbingan untuk Mening-katkan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Hafied, C. 2009. *Pengantar Ilmu Komu-nikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hurlock, E. B. 1973. *Andolecent Development*. New York: Mc. Grow Hill.
- Johnson, W. D. 1981. *Reaching Out: Interper-sonal Effectiveness and Actualization*. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Joyce, B. & Weil, M. 1996. *Models of Teaching*. Boston, London, Toronto, Syd-ney, Tokyo, Singapore: Prentice-Hall, Inc
- Karen, S. K. 2011. Role-Play Using SBAR Tech-nique to Improve Observed Communication Skill in Senior Nursing Student. *Journal of Nursing Education*. 50 (2): 79-87.
- Kaufman, M. J., Gottlib, J., Agard, J.A. & Kukic, M.A. 1975. *Mainstreaming: Toward and Explication of the Construct Fo-cus on Exceptional Children*, 1-15.
- Laily Tiarani S. 2012. *Efektivitas Role Playing untuk Meningkatkan Keterampilan Strategi Co-ping Emosi Negatif Siswa SMP*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Larson & Brown. 2007. Emotional Develop-ment In Adolescence: What Can Be Lear-ned From A High School Theater Pro-gram. *Journal Of Child Development*. (Online), (<http://www.artsedsearch.org/summaries/emotional-development-in-adolescence-what-can-be-learned-from-a-high-school-theater-program>, diakses 29 Ma-ret 2011).
- Lin Shen & Suwanthep, J. 2011. E-lear-ning Constructive Role Plays for EFL Learners in China's Tertiary Education. *Asian EFL Journal. Professional Teaching Articles*. Vol. 49: 4-29.
- Ment, M.V. 1983. *The Effective Use of Role-Play. A Handbook for Teachers and Trainers*. London: Kogan Page Ltd 120 Pentonville Road.
- Muwakhidah. 2013. *Pengembangan Panduan Permainan Gobak Sodor untuk Mening-katkan Keterampilan Kerjasama Siswa Se-kolah Dasar*. Tesis tidak diterbitkan. Ma-lang: Universitas Negeri Malang.
- Najlatun, N. & Galih, W. 2013. Penerapan Teknik Bermain Peran dalam Bimbingan Kelompok untuk Mening-katkan Kemampuan Komunikasi Inter-personal siswa kelas X Multimedia SMK IKIP Surabaya. *Journal Mahasiswa Bimbingan Konseling*, 1 (1): 61-78.
- Nuraeni, D. 2010. *Hubungan Antara Keper-cayaan Diri dengan Kecemasan Komuni-kasi Interpersonal pada Siswa Kelas VII dan VIII di SLTPN 1 Lumbang Pasuruan*. Tesis tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Romlah T. 2006. *Teori dan Praktik Bimbingan Kelompok*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Roskina, S. 2007. Penerapan Etika Customer Service (Etika Pelayanan) pada Tamu di Hotel Mega Zanur Gorontalo. *Jurnal Ino-*

- vasi. 4 (3): 22 – 29 (Online), (jurnal.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=5679, diakses pada tanggal 3 April 2013)
- Santrock, J.W. 2010. *Adolescence (8th ed)*. North America: McGraw-Hill.
- Slavin, R. E. 2008. *Psikologi Pendidikan Teori dan Praktek Edisi Kedelapan Jilid 1*. Terjemahan Marianto Samosir. Jakarta: Indeks.
- Permendiknas. 2006. *Tentang SI & SKL*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyatno. 2009. *Pengembangan Panduan Pelatihan Keterampilan Interpersonal Untuk Siswa SMK*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: PPS UM.
- Jackson, V.A. 2011. Teaching Communication Skill Using Role-Play: An Experience-Based Guide For Educators. *Journal of Palliative Medicine*. 14 (6): 775-780.
- Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.