

PERAN METODE *EXPERIENTIAL LEARNING* DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI MAHASISWA

Oleh :
Retno Sulistyowati

Abstrak

Selama ini materi dan metode yang disajikan pada Program Studi Sekretari cenderung bersifat konvensional, kuliah atau kerja praktek. Titik beratnya pada aspek pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*). Hal ini menimbulkan *gap* karena untuk menjadi lulusan siap kerja, mahasiswa harus dibekali aspek-aspek lain yang tidak kalah penting, yaitu pengembangan sikap (*attitudes*) dan perilaku (*behavior*). Salah satu pengembangan sikap dan perilaku yang penting dikembangkan adalah kemampuan berkomunikasi. Komunikasi adalah salah satu kompetensi yang bersifat aplikatif, berkaitan erat dengan kepribadian juga menyangkut relasi dengan orang lain dianggap lebih efektif dipelajari dan dipahami jika disampaikan dengan metode *experiential learning*.

Penelitian ini menggunakan metode pre eksperimental dengan desain *one group pretest-posttest design*, yaitu dengan tes pra perlakuan (kemampuan komunikasi) dan tes paska perlakuan (kemampuan komunikasi) untuk melihat akibat pemberian perlakuan eksperimen (*experiential learning*). Subjek penelitian, mahasiswa Prodi Sekretari Politeknik PPKP Yogyakarta. Analisis data menghasilkan nilai uji $t = -1.037$ ($p > 0.05$), menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi sebelum diberikan materi komunikasi dengan metode *experiential learning* tidak berbeda secara signifikan dibandingkan dengan kemampuan komunikasi setelah diberikan materi komunikasi dengan metode *experiential learning*.

Faktor yang menyebabkan hal tersebut, yaitu : keterbatasan durasi kegiatan (mulai pukul 10.00 s/d 13.00 WIB) sehingga permainan kurang banyak dan bervariasi menyebabkan poin pembelajaran yang akan diraih menjadi terbatas, keterbatasan ruang kegiatan, yaitu hanya di dalam kelas menyebabkan peserta merasa kurang bebas dalam menyampaikan ekspresinya.

Pendahuluan

Berbagai perkembangan dalam dunia pendidikan, khususnya

pendidikan tinggi dewasa ini terjadi dengan sangat dinamis. Terdapat beberapa faktor yang melatarbela-

kanginya, antara lain adalah aturan-aturan dan berbagai regulasi yang ditetapkan pemerintah, semangat lembaga pendidikan untuk tetap *survive* dan mengembangkan diri serta kebutuhan mahasiswa pada pendidikan yang berkualitas. Lembaga pendidikan dalam hal ini berada pada posisi yang cenderung kurang menguntungkan. Satu sisi harus sejalan dengan aturan pemerintah dan di sisi lain harus menyediakan pendidikan yang berkualitas untuk tetap diminati oleh calon mahasiswa.

Beberapa program dikembangkan untuk mengantisipasi berbagai perubahan dalam dunia pendidikan tinggi, salah satunya adalah pengembangan program diploma. Mahasiswa program diploma diproyeksikan menjadi lulusan yang siap kerja dengan kemampuan *advanced* dibandingkan dengan lulusan sekolah menengah kejuruan. Berdasar hal tersebut, maka untuk menyediakan lulusan berkualitas maka materi dan metode yang disajikan selama masa perkuliahan haruslah berkualitas pula. Arti berkualitas adalah mampu merespon tuntutan perkembangan sehingga lulusan yang dihasilkan memiliki bekal yang memiliki daya saing tinggi.

Program Studi Sekretari juga dituntut untuk mencapai standar kualitas pendidikan yang tinggi agar lebih menarik minat calon mahasiswa serta menghasilkan lulusan yang berkualitas. Selama ini materi dan

metode yang disajikan cenderung bersifat konvensional, misalnya kuliah harian atau kerja praktek. Dapat dilihat bahwa yang menjadi titik berat adalah pada aspek pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*). Kondisi demikian menunjukkan adanya *gap* karena untuk menjadi lulusan siap kerja, mahasiswa juga harus dibekali dengan aspek-aspek lain yang tidak kalah penting, yaitu pengembangan sikap (*attitudes*) dan perilaku (*behavior*). Aspek sikap dan perilaku ini sangat penting dimiliki oleh sekretaris mengingat keberhasilan seorang sekretaris berkaitan dengan kombinasi kemampuan yang dimilikinya.

Seorang sekretaris harus mampu mengenal diri dengan baik, siap untuk menerima kritik dan mampu membentuk sikap positif, atau dengan kata lain seorang sekretaris harus mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik. Kualitas hubungan interpersonal sangat tergantung dari kualitas komunikasinya. Banyaknya jumlah komunikasi yang dilakukan belum tentu menghasilkan hubungan interpersonal yang berkualitas. Sikap dan perilaku selama komunikasi berlangsung adalah yang saling menentukan dalam menjalin suatu hubungan.

Metode untuk mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan selama ini sudah diberikan tetapi materi dengan metode

khusus untuk mengembangkan sikap dan perilaku (dalam bahasan ini adalah komunikasi) belum dilakukan. Bertujuan agar metode penyampaian materi tentang pengembangan kemampuan berkomunikasi lebih mudah tersampaikan maka perlu digunakan suatu pendekatan yang berbeda. Pendekatan yang digunakan adalah yang berbentuk pembelajaran aktif berdasar pengalaman atau *experiential learning*.

Experiential learning adalah proses belajar yang mengikutsertakan individu dalam satu aktivitas, melihat kembali secara kritis aktivitas tersebut, memperoleh *insight* dari analisis yang dilakukannya dan mengambil hasilnya untuk mengubah perilaku. Kesadaran terhadap kebutuhan untuk mengembangkan sikap dan perilaku akan semakin kuat dengan merefleksikan pengalaman.

2. Komunikasi

Kemampuan berkomunikasi adalah salah satu kunci sukses profesi seorang sekretaris karena tugas-tugas sekretaris sebagian besar menuntut kemampuan berkomunikasi, seperti menerima tamu, membina relasi dengan atasan, menerima telepon dan surat-menyurat. Komunikasi disebutkan oleh Rachmat (1996) bertujuan untuk memberikan informasi, menghibur atau mempengaruhi.

Effendy (2003) menyebutkan secara lebih rinci tujuan komunikasi, yaitu untuk mengubah sikap (*to*

change the attitude), mengubah opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*) dan mengubah perilaku (*to change the behavior*), sedangkan fungsi komunikasi adalah untuk menginformasikan (*to inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*) dan mempengaruhi (*to influence*).

Selanjutnya Effendy (2003) juga merinci komunikasi menjadi beberapa jenis, yaitu komunikasi sosial (*social communication*), komunikasi organisasi/manajemen (*organizational/management communication*), komunikasi bisnis (*business communication*), komunikasi politik (*political communication*), komunikasi internasional (*international communication*), komunikasi antar budaya (*intercultural communication*), komunikasi pembangunan (*development communication*) dan komunikasi tradisional (*traditional communication*).

Berdasar lingkup yang luas dari komunikasi tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam segala bidang kehidupan. Profesi sekretaris tentu saja tidak selalu harus menguasai semua lingkup komunikasi atau tidak harus menjadi ahli berkomunikasi tetapi paling tidak dasar-dasar dalam kemampuan berkomunikasi harus dikuasai dengan baik. Hal ini dapat mulai dipelajari sejak masa mahasiswa mengingat kemampuan

komunikasi membutuhkan proses pembelajaran yang cukup lama serta didukung juga oleh pengalaman.

Bertujuan agar dasar-dasar kemampuan berkomunikasi dapat dikuasai dengan baik maka seorang sekretaris harus memahami sifat-sifat komunikasi, yaitu disebutkan oleh Effendy (2003) sebagai berikut :

- a. Komunikasi verbal (*verbal communication*), yang terdiri dari komunikasi lisan (*oral communication*) dan komunikasi tulisan (*written communication*).
- b. Komunikasi nirverbal (*nonverbal communication*), yang terdiri dari komunikasi bahasa tubuh (*body communication*) dan komunikasi gambar (*pictorial communication*).
- c. Komunikasi tatap muka (*face to face communication*).
- d. Komunikasi bermedia (*mediated communication*).

Tujuan, fungsi, jenis dan sifat komunikasi tersebut di atas akan dapat teraplikasikan dengan baik jika komunikasi berjalan secara efektif. Sekretaris sebagai salah satu bidang profesi keberhasilan tugasnya banyak tergantung dari keberhasilan atau keefektifan komunikasinya. Tuntutan ini didasarkan pada tugas-tugas sekretaris yang banyak membutuhkan kemampuan berkomunikasi baik komunikasi verbal maupun non verbal.

Terdapat beberapa ciri-ciri komunikasi efektif yang menurut Rakhmat (1996), terdiri dari :

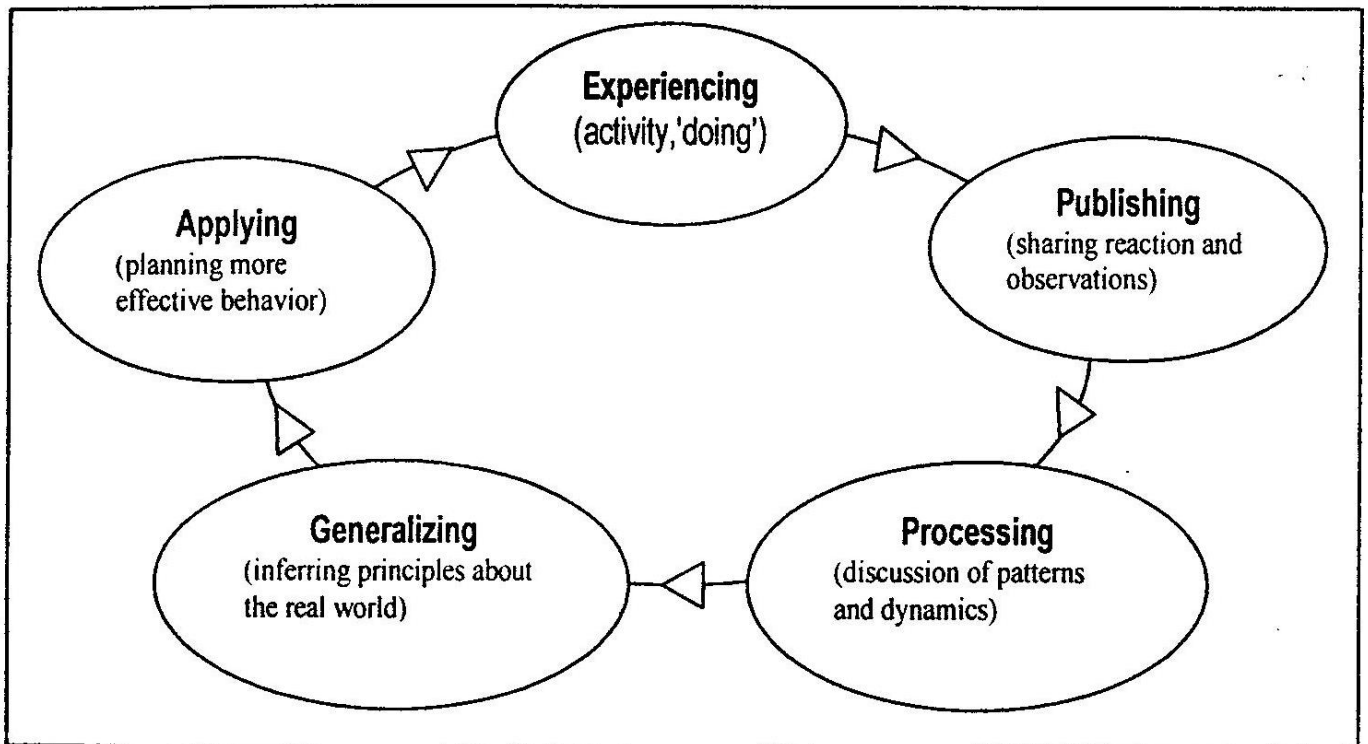
- a. Pengertian, diartikan sebagai penerimaan yang cermat dari isi stimulus seperti dimaksud komunikator.
- b. Kesenangan, adalah komunikasi yang menjadikan suatu hubungan menjadi hangat, akrab dan menyenangkan.
- c. Mempengaruhi sikap, adalah komunikasi yang mampu menimbulkan efek atau perubahan pada komunikan.
- d. Hubungan sosial yang baik, yaitu komunikasi yang mampu menumbuhkan suatu hubungan sosial yang baik.
- e. Tindakan, yaitu komunikasi yang mampu mendorong komunikan untuk melakukan suatu tindakan sesuai dengan keinginan komunikator.

Ciri-ciri komunikasi efektif tersebut baik secara sendiri-sendiri maupun secara kombinasi dinamis sangat penting untuk dikembangkan oleh mahasiswa. Berbekal kemampuan menjalin komunikasi yang efektif diharapkan mahasiswa lebih siap dalam menjalani profesinya kelak, yaitu menjadi seorang sekretaris yang profesional.

3. Metode *Experiential Learning*

Metode *experiential learning* adalah metode pembelajaran aktif dengan merefleksikan

pengalaman (Pfeiffer & Ballew, 1988:3). Secara lebih jelas konsep metode *experiential learning* tergambar dalam skema berikut ini :



Gambar 1. *The Experiential Learning Cycle* (Pfeiffer & Ballew, 1988)

Skema di atas menggambarkan proses pembelajaran, yaitu :

- a. Mengalami, yaitu dengan melakukan suatu aktivitas nyata yang akan memberikan stimulus kepada individu untuk melakukan sesuatu.
- b. Mempublikasi, yaitu berbagi dengan individu lain tentang

reaksi antar individu dan observasi terhadap pengalaman.

- c. Memproses, yaitu mendiskusikan dinamika pengalaman yang sudah dialami.
- d. Menggeneralisasi, yaitu proses memformulasikan temuan-temuan dari hasil refleksi dan pengalaman.

- e. Mengaplikasikan, yaitu proses penerapan apa yang ditemukan dari hasil pengalaman serta merencanakan hal-hal baru yang lebih baik dari sebelumnya.

4. Peran Metode *Experiential Learning* dalam Meningkatkan Kemampuan Komunikasi

Rakhmat (1996) menyebutkan beberapa faktor yang mendukung komunikasi, yaitu :

- a. Percaya (*trust*), yaitu mengandalkan perilaku individu lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan penuh resiko.
- b. Menerima, adalah sikap yang melihat individu lain sebagai individu yang patut dihargai.
- c. Empati, yaitu imajinasi intelektual dan partisipasi emosional pada pengalaman individu lain.
- d. Kejujuran, yaitu bersikap apa adanya, tidak ada yang ditutupi, dilebih-lebihkan ataupun dikurangi.
- e. Suportif, adalah mengura-angi sikap defensif terhadap individu lain.

Metode *experiential learning* dipandang memiliki kelebihan dibandingkan metode konvensional, terutama untuk kompetensi-kompetensi yang bersifat *soft skills*. Komunikasi

sebagai salah satu kompetensi yang lebih bersifat aplikatif, yang berkaitan erat dengan kepribadian dan juga menyangkut relasi dengan orang lain dianggap akan lebih efektif dipelajari dan dipahami jika disampaikan dengan metode *experiential learning*.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut dapat dilihat bahwa proses pembelajaran komunikasi lebih condong pada pengembangan kemampuan kepribadian dibandingkan kemampuan teoritis. Hal inilah yang menyebabkan penggunaan metode *experiential learning* dipandang lebih efektif. Kelebihan-kelebihan metode *experiential learning* adalah bersifat edukatif, pengembangan, terapeutik dan rekreatif. Bersifat edukatif karena mahasiswa dipandu untuk menyadari adanya kebutuhan menambah pengetahuan mengenai konsep baru dan untuk mengembangkan dan meningkatkan karakteristik-karakteristik yang dinilai positif. Terapeutik karena bertujuan mengurangi semaksimal mungkin perilaku-perilaku negatif. Rekreatif karena juga menekankan penyegaran kembali, pengkreasian, sosialisasi dan melatih ketrampilan baru yang membuat peserta merasa terhibur dan rileks. Penyampaian materi meliputi ceramah, simulasi atau permainan, diskusi dan main peran (*role playing*).

Secara lebih rinci materi yang diberikan pada mahasiswa adalah

- a. Membangun rasa saling percaya (*trust development*), mengenalkan pentingnya saling percaya dalam kerja kelompok, langkah pengembangan saling percaya
- b. Pengambilan keputusan dan keberanian mengambil resiko (*decision making and risk taking*), mengenalkan pentingnya keberanian untuk mengambil resiko dalam membuat keputusan, hambatan dalam mengambil keputusan bersama, metode pengambilan keputusan.
- c. Sensivitas pada orang lain (*sensitivity to other*), mengenalkan pentingnya kepekaan dalam mengetahui kelebihan dan kelemahan orang lain, kepekaan terhadap permasalahan dan kebutuhan yang dihadapi karyawan, berbagai hambatan dalam mengenali permasalahan
- d. Komunikasi (*communication*), mengenalkan ciri komunikasi yang efektif, penghambat efektivitas komunikasi, cara meningkatkan efektivitas komunikasi, efek bahasa non verbal dan cara mengungkapkan ide atau menerangkan sebuah konsep.
- e. Memahami instruksi, mengenalkan kesalahan umum dalam memahami instruksi serta tipe-tipe instruksi.
- f. Kerja sama kelompok (*team work*), mengenalkan sifat-sifat kelompok, tanda-tanda interaksi efektif, dinamika kelompok, kerjasama yang efektif, dukungan dan saling ketergantungan.
- g. Empati, asertivitas, keterbukaan dan umpan balik (*empathetic, assertiveness, openness and feed back*), mengenalkan pentingnya keterbukaan dan empati dalam umpan balik, tujuan umpan balik, pedoman meminta dan memberikan umpan balik, prinsip keterbukaan dan perilaku asertif.

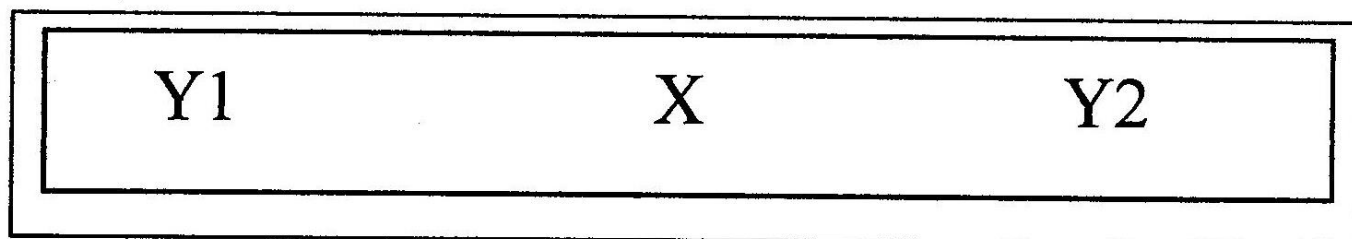
Bertujuan agar materi dapat terinternalisasi dengan lebih baik maka mahasiswa akan mendapatkan umpan balik atau pengetahuan tentang hasil. Russel (1998) menyebutkan bahwa umpan balik memiliki tujuan informasional dan motivasional. Mahasiswa menjadi lebih paham seberapa besar kesenjangan performansi yang sudah dimiliki dengan performansi yang diharapkan serta perilaku atau ketrampilan spesifik apa yang diperlukan untuk memperbaikinya.

Selain itu, umpan balik dapat memberi motivasi untuk mencapai tingkat performansi yang diharapkan begitu timbul pemahaman bahwa jalan menuju tujuan sudah dekat. Umpan balik juga dapat dijadikan ajang evaluasi baik secara individual maupun kelompok, yaitu dengan mengembangkan sikap saling koreksi secara positif.

5. Metode dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain pre eksperimental, dikategori-

kan pre eksperimental karena proses pengambilan subjeknya tidak menggunakan *random assignment* serta tidak menggunakan kelompok kontrol (Sugiyanto, 1995:34). Desain yang digunakan dalam penelitian adalah *one group pretest-posttest design*, yaitu dengan menyebarkan skala pada pra perlakuan dan pada pasca perlakuan untuk melihat akibat pemberian perlakuan (*experiential learning*).



Keterangan:

Y1 : *Pra Perlakuan* (Skala Kemampuan Komunikasi)

Y2 : *Paska Perlakuan* (Skala Kemampuan Komunikasi)

X : *Perlakuan (Experiential Learning)*

Variabel terikat penelitian adalah Kemampuan Komunikasi Mahasiswa sedangkan variabel bebas penelitian adalah Metode Pembelajaran Berdasar Pengalaman (*Experiential Learning*). Definisi operasional Kemampuan Komunikasi Mahasiswa, adalah kemampuan mahasiswa dalam melakukan komunikasi secara efektif, yaitu diukur dengan menggunakan Skala Kemampuan Komunikasi. Skala Kemampuan Komunikasi dikembangkan berdasar faktor-

faktor komunikasi dari Rakhmat (1996), yaitu percaya, menerima, empati, kejujuran dan suportif. Semakin tinggi skor yang dihasilkan menunjukkan semakin baik kemampuan komunikasi mahasiswa. Perlakuan eksperimental yang dilakukan dalam penelitian adalah kegiatan pembelajaran dengan menggunakan metode *experiential learning*, yang berisikan materi-materi tentang komunikasi.

Analisis data dalam penelitian adalah analisis statistik non parametrik, mengingat keterbatasan jumlah subjek penelitian, yaitu mahasiswa Program Studi Sekretari yang keseluruhannya hanya berjumlah 15 orang. Teknik analisis yang akan digunakan adalah *Wilcoxon Signed Ranks Test*. Metode *Wilcoxon Signed Ranks Test* digunakan untuk membandingkan skor *pretest* (pra perlakuan) dengan skor *posttest* (paska perlakuan).

6. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data untuk penelitian dilakukan di kampus Politeknik PPKP Yogyakarta, yaitu pada mahasiswa Program Studi Sekretari. Sebelum sampai pada pelaksanaan penelitian untuk pengambilan data, peneliti melakukan beberapa langkah persiapan. Langkah-langkah persiapan tersebut meliputi :

- a. Mempersiapkan skala penelitian (Skala Kemampuan Komunikasi) yang akan diberikan pada *pretest* dan *posttest*.
- b. Membuat persiapan dan perlengkapan materi pelatihan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu permainan-permainan yang didasarkan pada metode *experiential learning*.
- c. Merencanakan koordinasi dengan pengisi materi yang akan dilibatkan dalam penelitian.

Pengkoordinasian berkenaan dengan masalah tugas-tugas, tanggung jawab, sikap dan perilaku yang harus dan tidak boleh dilakukan se-lama jalannya pelatihan, serta melakukan evaluasi terhadap kesiapan penelitian.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu memberikan instrumen pada pra perlakuan, yaitu Skala Kemampuan Komunikasi. Mahasiswa yang hadir pada saat pra perlakuan sebanyak 14 orang. Mahasiswa diminta untuk mengisi instrumen penelitian, yaitu Skala Kemampuan Komunikasi yang hasilnya kemudian dikumpulkan dan diberi skor.

Langkah selanjutnya adalah mengadakan kegiatan di dalam kelas yang bermaterikan peningkatan kemampuan komunikasi yang disampaikan dengan metode *experiential learning*. Kegiatan ini dipandu oleh praktisi yang kompeten dan berpengalaman di bidang pelatihan pengembangan potensi sumber daya manusia. Kegiatan yang diadakan di dalam kelas berupa permainan-permainan yang sudah disusun sebelumnya (perincian permainan dapat dilihat di lampiran penelitian). Kegiatan dilakukan satu minggu sesudah pemberian pra perlakuan dan bertempat di kampus Politeknik PPKP Yogyakarta dengan peserta kegiatan sebanyak 13 orang.

Selanjutnya 3 hari sesudahnya mahasiswa diminta untuk mengisi Skala Kemampuan Komunikasi untuk paska perlakuan. Hasil pengisian kemudian dikumpulkan dan diberi skor. Peserta yang diikutsertakan dalam perhitungan analisis data dipilih mahasiswa yang mengikuti baik pada pra perlakuan maupun paska perlakuan serta juga mengikuti kegiatan *experiential learning*, yaitu sebanyak 13 orang (dua orang mahasiswa tidak memenuhi persyaratan tersebut).

Setelah dilakukan penghitungan skor secara keseluruhan langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis uji *t*, yaitu untuk membandingkan skor skala pra perlakuan dengan skor skala paska perlakuan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Release 9.01.

7. Hasil Penelitian

Analisis data menghasilkan nilai uji $t = -1.037$ ($p > 0.05$), yang menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi sebelum diberikan materi komunikasi dengan metode *experiential learning* tidak berbeda secara signifikan dibandingkan dengan kemampuan komunikasi setelah diberikan materi komunikasi dengan metode *experiential learning*.

8. Kesimpulan

Berdasar hasil analisis data peningkatan kemampuan komunikasi memang terjadi seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan skor pada *posttest*, tetapi peningkatan ini terlihat tidak signifikan. Hasil ini masih memunculkan optimisme bahwa metode *experiential learning* cukup efektif untuk diterapkan sebagai bagian dari perkuliahan. Hal ini didukung oleh pendapat mahasiswa yang diminta untuk menulis kesan setelah mengikuti kegiatan.

Mahasiswa yang mengikuti kegiatan merasakan proses pembelajaran yang "lain", yaitu merasakan kebersamaan dalam belajar serta nilai-nilai yang tidak diperoleh ketika mahasiswa mengikuti kuliah teori. Mahasiswa merasa memiliki kekurangan dalam berkomunikasi dan dapat saling berbagi pengalaman dengan teman-temannya, misalnya dengan mengamati dinamika yang terjadi pada saat kegiatan. Kondisi ini sejalan dengan pengamatan peneliti dan pemandu kegiatan yang melihat beberapa potensi mahasiswa yang muncul, seperti cara menyampaikan pesan yang mudah dipahami, keberanian untuk tampil di depan kelas, kepemimpinan dan kerja sama kelompok.

Hal akhir yang harus dicermati adalah penyebab mengapa hipotesis penelitian ditolak. Terdapat

beberapa faktor yang menyebabkan hasil seperti ini terjadi, antara lain adalah :

- a. Keterbatasan durasi kegiatan (mulai pukul 10.00 s/d 13.00 WIB) sehingga permainan-permainan kurang banyak dan bervariasi yang menyebabkan poin pembelajaran yang akan diraih menjadi terbatas.
- b. Keterbatasan ruang kegiatan, yaitu hanya di dalam kelas yang menyebabkan peserta merasa kurang bebas dan santai untuk lebih mengekspresikan potensipotensinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H.J. & Russel, J.A. 1998. *Human Resource Management*. Singapore : Irwin/McGraw-Hill, Inc.
- Effendy, O.A. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Pfeiffer, J.W. & Ballew, A.C. 1988. *Using Structured Experiences in Human Resource Development*. San Diego : University Associates, Inc.
- Rakhmat, J. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyanto. 1995. Rancangan Eksperimen. *Hand Out* (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Program Studi Psikologi Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Sumarto, H. R. & Dwiantara, L. 2000. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.

Biodata Penulis

Nama : Retno Sulistyowati, S.Pd.
 Lahir : Yogyakarta, 29 Juni 1973
 Pendidikan : Lulus Sarjana Pendidikan jurusan Administrasi Perkantoran FPIPS IKIP YOGYAKARTA
 Pekerjaan : Dosen tetap Politeknik PPKP Yogyakarta, Program Studi Sekretari