



# Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran



Journal homepage: <http://ejournal.upi.edu/index.php/ipmanper>

## Analisis Pola Komunikasi Interpersonal dalam Proses Belajar Mengajar Menggunakan Hukum Prinsip *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*

Arini Nurifani Khairunnisa\*, Dinda Maura Amanda, Fila Fakhira, Sayyidah Radia, Abi Sopyan Febrianto

Pendidikan Manajemen Perkantoran,

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia,

Jl. Dr. Setiabudhi, No. 229 Bandung, Jawa Barat Indonesia

\*Correspondence: E-mail: [arininurifani@upi.edu](mailto:arininurifani@upi.edu)

ABSTRAK	ARTICLE INFO
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal dalam proses belajar mengajar dengan menggunakan hukum prinsip <i>Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble</i> (REACH). Objek penelitian ini diambil dari Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran kelas 2020-A dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan tujuh belas responden berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Metode analisis yang digunakan yakni dengan Model Miles dan Huberman. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal dalam proses belajar mengajar pada program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dengan menggunakan hukum prinsip <i>Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble</i> (REACH) di kelas 2020-A menunjukkan hasil yang positif, nilai <i>Respect</i> berada pada presentase 88,7%, <i>Empathy</i> 89,2%, <i>Audible</i> 92,2%, <i>Clarity</i> 85,2% dan <i>Humble</i> 98,6%. Dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi interpersonal dalam proses belajar mengajar pada program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Kelas 2020-A dengan menggunakan prinsip <i>Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble</i> (REACH) dinilai efektif.</p> <p>© 2023 Kantor Jurnal dan Publikasi UPI</p>	<p><b>Article History:</b> <i>Submitted/Received</i> 30 Des 2022 <i>First Revised</i> 15 Mei 2023 <i>Accepted</i> 01 Juli 2023 <i>First Available online</i> 10 Juli 2023 <i>Publication Date</i> 10 Juli 2023</p> <hr/> <p><b>Keyword:</b> <i>Belajar mengajar, komunikasi interpersonal, prinsip REACH.</i></p>

## 1. PENDAHULUAN

Secara individu dan kolektif, komunikasi sangat penting untuk segala sesuatu yang kita lakukan sebagai manusia. Untuk sepenuhnya menyadari siapa kita sebagai makhluk sosial, kita harus menjalin ikatan dengan individu lain. Sebuah penelitian (Applbaum, 1974:63) menemukan bahwa 70% dari waktu bangun kita dihabiskan untuk berinteraksi dengan orang lain. Cara kita berbicara satu sama lain adalah faktor utama seberapa bahagia kita.

Tidak ada satu pun manusia yang bisa hidup sendiri tanpa berkomunikasi. Manusia berkomunikasi karena ada beberapa tujuan yang hendak dicapai. Menurut Ruben & Stewart (1998:16-19), tujuan utama individu berkomunikasi dengan individu lainnya adalah untuk beradaptasi dengan masyarakat dan lingkungan sekitar. Berbicara dengan orang lain dapat membantu kita menjadi lebih sadar diri dan mengembangkan kemampuan untuk menanggapi dengan tepat nilai, sikap, dan perilaku orang-orang di sekitar kita. sesuai dengan perilaku orang lain. Untuk alasan sederhana bahwa setiap orang perlu mengetahui siapa mereka, apa yang mereka yakini, bagaimana perasaan mereka, dan situasi kalimat lain yang membuat mereka bahagia. Komunikasi sangat penting untuk berinteraksi dengan orang lain. Manusia berinteraksi untuk berbagai alasan melalui bahasa bersama. Oleh karena itu, hidupnya menunjukkan perlunya komunikasi bagi semua orang. Kami mengembangkan keterampilan sosial kami melalui percakapan, karena interaksi kami dengan orang lain berfungsi sebagai cerminan dari siapa kami. Kita dapat mempelajari kebenaran tentang situasi kita melalui berbicara dengan orang lain. Ketika kita menunjukkan kebaikan kepada orang lain, mereka menanggapi dengan baik. Demikian pula, tindakan kita terhadap orang lain memiliki konsekuensi bagi diri kita sendiri.

Pembelajaran dan instruksi pada dasarnya adalah hal yang sama: keduanya melibatkan transmisi informasi yang disengaja dalam bentuk yang dapat dipahami oleh orang yang menerimanya. Dosen berperan sebagai komunikator, menyampaikan informasi kepada mahasiswa yang berperan sebagai komunikan, atau mahasiswa yang berperan sebagai komunikan satu sama lain.

Keberhasilan seorang komunikator dalam menyampaikan pesannya kepada audiens bergantung pada kemahirannya dalam berbagai mode komunikasi, termasuk namun tidak terbatas pada: berbicara, menulis, memanfaatkan media pendidikan, dan terlibat dalam kegiatan kelompok. Karena penerima (siswa) akan menyerap informasi yang disampaikan jika penyampai (pengajar) efektif dalam melakukannya. Guru akan melakukannya dengan baik untuk menempatkan banyak upaya dalam meningkatkan keterampilan interpersonal mereka. Ini karena, menurut pengalaman saya, tidak jarang individu yang sangat cerdas bergumul dengan perkembangan siswa karena komunikasi yang buruk. Karena interaksi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan akademik.

Tentu saja, penting agar pesan dikirim dengan jelas sehingga dapat dipahami oleh penerima yang dituju; ini hanya dapat dicapai jika pengirim terbiasa dengan proses komunikasi dan bagian-bagian penyusunnya. Menurut AW (2011:80), terdapat 5 hukum untuk mencapai keefektifan komunikasi interpersonal. Lima hukum tersebut meliputi *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble* atau dapat disingkat REACH yang berarti meraih. Relevan dengan konsep komunikasi interpersonal, yaitu sebagai upaya untuk menarik minat, persetujuan, kasih sayang, kasih sayang, dan persetujuan orang lain.

Berdasarkan pada latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah hukum *respect* komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kegiatan proses belajar mengajar di Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020?

2. Apakah hukum *empathy* komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kegiatan proses belajar mengajar di Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020?
3. Apakah hukum *audible* komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kegiatan proses belajar mengajar di Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020?
4. Apakah hukum *clarity* komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kegiatan proses belajar mengajar di Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020?
5. Apakah hukum *humble* komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kegiatan proses belajar mengajar di Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020?

Dilihat dari latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Proses Belajar Mengajar Menggunakan Hukum Prinsip REACH (Studi Pada Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020)”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi adalah Interaksi antara dua orang atau lebih dimana informasi dipertukarkan dan tanggapan diharapkan, baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (Mulyana, 2017: 81).

Menurut Sari (2020:32-43), Hubungan sosial yang positif dapat dipupuk melalui pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal individu, yang merupakan hasil dari proses interaksi dua orang atau lebih termasuk pengiriman dan penerimaan pesan.

Menurut Tubs dan Moss (2018:27), pengertian komunikasi interpersonal adalah suatu proses yang ditandai dengan terwujudnya saling pengertian, kesenangan, saling pengaruh, hubungan sosial yang baik, serta tindakan nyata sebagai umpan balik antara komunikator dan komunikan. Konsep ini memperlakukan semua bentuk komunikasi sebagai substansi yang digunakan dalam proses berkomunikasi dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal sangat penting karena dapat terjadi dalam percakapan dua arah. Dialog adalah cara bagi orang untuk terlibat satu sama lain melalui kata-kata. Setiap peserta dalam pertukaran ini bertindak sebagai pembicara dan pendengar secara bergantian. Setiap peserta dalam sebuah diskusi terlihat berusaha mencapai pemahaman dan empati satu sama lain. Proses ini menghasilkan rasa hormat timbal balik di antara orang-orang terlepas dari status sosial mereka, dengan alasan bahwa setiap orang pada dasarnya baik dan pantas diperlakukan dengan bermartabat dan hormat.

Secara umum disepakati bahwa komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi yang paling berhasil untuk mempengaruhi pikiran, perasaan, dan tindakan penerima. Penjelasan untuk hal ini adalah bahwa kontak interpersonal terjadi ketika dua orang berbicara secara langsung; kepribadian komunikator dipengaruhi oleh kehadiran fisik orang lain. Umpan balik seketika terjadi selama komunikasi karena pengirim dan penerima sama-sama mengetahui reaksi satu sama lain terhadap pesan melalui bahasa tubuh dan nada suara. Jika jawabannya baik, kami akan terus melakukan apa yang kami lakukan; jika tidak, kami akan mencoba yang lain sampai kami menemukan yang berhasil.

Komunikasi persuasif, juga dikenal sebagai teknik komunikasi psikologis manusiawi yang halus, fleksibel dalam bentuk ajakan, persuasi, atau rayuan, sering disampaikan melalui bentuk komunikasi antarpribadi karena keampuhannya dalam mengubah sikap, keyakinan, pendapat, dan pendapat komunikan. perilaku. Oleh karena itu, setiap komunikator akan terlibat dalam empat proses: pembuatan pesan, transmisi, penerimaan, dan pemrosesan.

Pembentukan pesan dapat dipecah menjadi empat langkah ini, dengan dua langkah terakhir terjadi dalam urutan logis.

## 2.2 Hukum REACH

Keefektifan komunikasi interpersonal dapat pula dijelaskan dari perspektif *The 5 Inevitable Laws of Effective Communication* atau Lima Hukum Komunikasi Efektif (Aw, 2011:80). Lima hukum itu meliputi *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble* atau dapat disingkat REACH yang berarti meraih. Hal ini relevan dengan prinsip komunikasi interpersonal, yakni sebagai upaya bagaimana meraih perhatian, pengakuan, cinta kasih, simpati, maupun respon positif dari orang lain.

### 1. *Respect* (Menghargai)

Hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi interpersonal yang efektif adalah *respect*, ialah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum pertama dalam komunikasi. Pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika seseorang harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh *respect* terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Jika seorang individu membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka seseorang dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan kualitas hubungan antarmanusia.

### 2. *Empathy* (Empati)

Empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan seseorang untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Komunikasi empatik dilakukan dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, seseorang dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang seseorang perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Rasa empati akan meningkatkan kemampuan seseorang untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan menerima pesan tersebut. Oleh karena itu memahami perilaku komunikasi merupakan keharusan. Dengan memahami perilaku komunikasi, maka seseorang dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan, dan kesenangan dari komunikasi. Jadi sebelum membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, seorang individu perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan tersebut. Sehingga nantinya pesan akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

### 3. *Audible* (Dapat Didengar)

Makna dari *audible* yaitu dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

### 4. *Clarity* (Jelas)

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum keempat yaitu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi interpersonal kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan.

### 5. *Humble* (Rendah Hati)

Hukum kelima dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Sikap rendah hati pada intinya antara lain; sikap melayani, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar (Suranto Aw, 2011: 80-82).

Jika komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima hukum pokok komunikasi yang efektif ini, maka seseorang dapat menjadi seorang komunikator yang handal, dapat menyampaikan pesan dengan cara yang sesuai dengan keadaan komunikan. Komunikasi interpersonal yang tidak mempertimbangkan kondisi komunikan, akan menghasilkan komunikasi yang arogan, satu arah, dan seringkali menjengkelkan orang lain.

## 2.3 Belajar Mengajar

Belajar, sebagaimana didefinisikan oleh Slameto (2010:2), adalah proses usaha yang dilakukan orang untuk memperoleh perubahan perilaku baru secara menyeluruh, sebagai konsekuensi dari pengalamannya sendiri dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Belajar, sebagaimana didefinisikan oleh M. Ngalm Purwanto (2014:85), adalah perolehan pengetahuan dan keterampilan yang mengarah pada perubahan perilaku seseorang yang bersifat intrinsik dan stabil dari waktu ke waktu. Istilah “mengajar” mengacu pada proses penyampaian pengetahuan dan keterampilan kepada sekelompok orang (siswa) melalui penyampaian ceramah, demonstrasi, dan latihan langsung (Maswan & Khoirul Muslimin, 2011: 219). Mengajar menurut Sardiman (2007: 47-54) adalah menciptakan lingkungan di mana siswa termotivasi untuk belajar dan usahanya dibimbing menuju tujuan tertentu.

Sebagaimana dikemukakan di atas, jelaslah bahwa agar proses belajar mengajar berhasil, maka diperlukan adanya interaksi antara manusia satu dengan yang lainnya dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar.

## 3. METODOLOGI

Subyek pengembangan adalah mahasiswa S1 yang terdaftar pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020 A Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia. Pengembangan digunakan dalam pembuatan barang dan evaluasi kemanjurannya. Proses pengembangan dikategorikan sebagai penelitian tindakan kualitatif di dalam kelas. Ini karena pengembang terlibat erat dalam setiap tahap proyek. (Isnani Sara, Eka Supriatna, Andika Triansyah, 2020:3). Dalam pengembangan ini, terdapat bimbingan dosen sehingga terwujud kesamaan pemahaman dan kesepakatan terhadap suatu permasalahan, pengambilan keputusan yang tepat, dan pada gilirannya menghasilkan kesamaan tindakan.

Perencanaan tindakan meliputi beberapa hal seperti: (1) Kolaborasi dosen dan peneliti dalam merancang rencana tindakan untuk materi analisis pola komunikasi interpersonal dalam proses belajar mengajar menggunakan hukum prinsip REACH. (2) Kolaborasi dosen dan peneliti terhadap persamaan analisis pola komunikasi interpersonal dalam proses belajar mengajar menggunakan hukum prinsip REACH. (3) Kolaborasi dosen dan peneliti dalam menyusun alat evaluasi Pada tahap pelaksanaan tindakan, dilakukan kegiatan-kegiatan berikut. Pertama, melakukan diskusi kolaboratif antara peneliti dan dosen dalam rangka menyamakan persepsi tentang bagaimana pelaksanaan analisis pola komunikasi interpersonal

dalam proses belajar mengajar menggunakan hukum prinsip REACH. Kedua, melaksanakan komunikasi interpersonal dalam proses belajar mengajar menggunakan hukum prinsip REACH. Adapun kegiatan peneliti sebagai berikut. (1) Peneliti menyampaikan apersepsi dan tujuan penelitian sekaligus manfaat penting dari materi tersebut. (2) Peneliti memberikan pertanyaan terhadap responden dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner terhadap Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran berjumlah 17 orang responden. (3) Peneliti melakukan analisis terhadap hasil kuesioner yang telah dilakukan. (4) peneliti menelaah terhadap pernyataan yang berbeda beda setiap responden. (5) Peneliti meninjau kembali terhadap hasil yang telah peneliti putuskan. (6) Peneliti menetapkan hasil terhadap penelitian yang telah dilakukan melalui proses tinjau balik. Data dikumpulkan dengan metode observasi dan kuesioner.

Pola komunikasi interpersonal perilaku siswa selama pelaksanaan tindakan atau kegiatan pembelajaran diamati dan dicatat. Peneliti yang tidak memiliki keterlibatan langsung dalam instruksi menghasilkan pengamatan. Metode observasi non-partisipatif diadopsi. Data tentang bagaimana konsep REACH digunakan dalam praktik melalui kontak interpersonal akan dikumpulkan melalui latihan observasi. Peneliti melakukan observasi terhadap siswa yang terlibat dalam berbagai bentuk pembelajaran, sesuai dengan protokol observasi yang telah ditetapkan.

Menggunakan undang-undang REACH, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang gaya komunikasi interpersonal siswa di kelas. Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang hasil yang diamati. Peneliti juga melakukan wawancara dengan peserta berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi selama prosedur pelatihan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif, sesuai dengan metodologi penelitian. Metodologi penelitian ini adalah kualitatif dan deskriptif. Menurut Moloeng (2017: 7), penelitian kualitatif berusaha untuk mendapatkan wawasan tentang fenomena melalui kacamata partisipan, termasuk perilaku, pikiran, dan perasaan mereka. Oleh karena itu, data kualitatif dikumpulkan dengan menggunakan perangkat pengumpulan data kualitatif untuk penelitian ini. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012:1), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menilai keadaan objek yang alamiah, dan data yang dikumpulkan cenderung data kualitatif dengan menggunakan metodologi analisis data kualitatif. Artinya, fakta dan data yang dikumpulkan tidak dimaksudkan untuk mendukung atau bertentangan dengan teori. Tanpa menunggu proses pengumpulan data selesai, pengelompokan dan abstraksi dilakukan secara real time. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan tiga tahapan utama dalam tahapan pengolahan ini. Menurut Miles dan Huberman (dikutip dalam Sugiyono, 2018, hal. Pada tahap pemilihan data, setiap informasi yang telah terkumpul selama ini dipilih. Pemeriksaan validitas, reliabilitas, dan kelengkapan dilakukan pada data yang diperoleh. Tidak ada analisis yang harus dilakukan terhadap data yang tidak memenuhi ketiga kriteria tersebut Data tabulasi adalah data yang telah diolah terlebih dahulu dengan cara dipilih, dikelompokkan, atau disusun menjadi tabel atau matriks Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif atau nonstatistik terhadap data tersebut Deskriptif kuantitatif dan analisis kualitatif dilakukan terhadap data yang dikumpulkan dari siswa tentang hasil pola komunikasi interpersonal dalam proses pembelajaran, khususnya reaksi mereka terhadap penerapan konsep REACH dalam komunikasi dalam upaya meningkatkan kemampuan komunikasi siswa. kemampuan siswa untuk menulis karya ilmiah dan informasi tentang bagaimana reaksi siswa terhadap pengenalan metode sistem diatur dan dianalisis dengan hati-hati sebelum kesimpulan dicapai.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membutuhkan dua siklus untuk menjawab pertanyaan. Semuanya berjalan sesuai rencana pada siklus I rencana tindakan. Dalam semua iterasi, rencana tindakan dilakukan selama dua hari terpisah. Hal ini dilakukan karena lamanya proses pembelajaran. Pada tahap pertama, yang menjadi kegiatan adalah menganalisis kegiatan komunikasi interpersonal. Pada tahap kedua, mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner tujuannya untuk memperkuat data dan menunjang pernyataan ketika penelitian. Sesuai lingkup penelitian yang telah dikemukakan, bahwa Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran antusias dengan kegiatan penelitian ini. Siklus pertama pada tahap pertama dilakukan pada hari Kamis, 8 Desember 2022 jam 9 - 12 (pukul 09.40 s.d. 12.00) di kelas Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020- A. Dari jumlah mahasiswa sebanyak 30 orang, tiga orang tidak hadir sehingga jumlah siswa yang hadir hanya 28 orang. Setelah menyampaikan apersepsi dan tujuan penelitian, kami menyampaikan pengertian karya mengenai hukum REACH, kategori yang ada pada hukum REACH dan tahapan dalam proses penelitian pola komunikasi interpersonal selama proses pembelajaran. Selanjutnya, peneliti kajian pustaka kepada semua mahasiswa untuk dicermati terkait pola komunikasi selama proses pembelajaran.

Siklus I tahap kedua dilakukan pada tanggal 9 Desember 2022. Pada intinya, kegiatan utama pada hari kedua ini melakukan penyebaran kuesioner untuk memperkuat hasil observasi kami sebagai peneliti.

Kemudian siklus I tahap ketiga dilakukan tanggal 10 Desember 2022 dengan menganalisis data yang kami peroleh dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner, dimana terdapat beberapa perbedaan ketika melihat secara langsung dalam proses pembelajaran di kelas dengan data yang kami dapatkan dari kuesioner. Pada saat observasi kami melihat mahasiswa berkomunikasi saat pembelajaran berlangsung secara garis besar tidak sedikit yang menerapkan atau masuk terhadap indikator konsep hukum REACH, maka dari itu kami tidak puas dengan hasil itu karena kami hanya melihat bagaimana mahasiswa berkomunikasi saat proses belajar saja, kemudian kami meninjau ulang untuk memperkuat data dari kuesioner.

Pada siklus ke II ke empat pada hari minggu, 11 Desember 2022, peneliti meninjau kembali dengan membandingkan hasil observasi dengan data kuesioner, nampak dari data yang kami peroleh bahwa sekitar 88,7% Mahasiswa ini masuk kedalam kategori R (*Respect*) dan 11,3% yang kurang masuk kedalam kategori *Respect*, selama kegiatan pembelajaran dikelas, kategori *respect* yang kami teliti seperti tidak menjatuhkan pendapat teman ketika berdiskusi, dan menghargai pendapat teman ketika berdiskusi.

Untuk kategori E (*Empathy*) nampak data persentase yaitu 89,2% sudah masuk kategori *empathy* selama proses pembelajaran dan 10,8% yang kurang memenuhi kategori *empathy*, dalam kajian ini yang kami teliti mengenai bagaimana mahasiswa berempati terhadap rekan atau kerabatnya ketika pembelajaran berlangsung seperti memberikan semangat ketika ujian akan berlangsung, memberikan pujian atas pencapaian teman, menyemangati ketika teman dalam keadaan terpuruk, dan selalu berpartisipasi dalam kegiatan kelompok.

Dalam kategori A (*Audible*) kami menganalisis presentase sekitar 92,2% mahasiswa masuk kedalam kategori Audible atau dapat didengar dalam berkomunikasi, namun tidak menutup kemungkinan terdapat juga mahasiswa tidak terlalu jelas dan mudah dimengerti ketika berkomunikasi di depan kelas yaitu sekitar 7,8%, tidak terlalu signifikan dalam kategori A (*Audible*).

Selanjutnya kategori C (*Clarity*) atau disebut dengan kejelasan nampak 85,2% mahasiswa yang masuk dalam kategori ini, karena dalam kejelasan ini mahasiswa kurang berpartisipasi dalam mengutarakan pendapat dan penyampaian dosen yang sebagian mengerti dan ada

juga yang respon dan ketanggapan mahasiswa yang masih kurang masuk dalam kategori ini nampak persentasenya 17,5%.

Kategori terakhir yaitu H (*Humble*) nampak perolehan persentase kategori ini 98,6% mahasiswa masuk terhadap kategori ini lantas selama kami membandingkan dari kategori yang lainnya maka ini yang paling memenuhi kategori hanya 1,4% mahasiswa yang kurang masuk kategori ini. Mahasiswa selalu berhati-hati ketika berkomunikasi dan lebih mementingkan perlakuan atau attitude pribadi ketika berkomunikasi dengan rekan-rekan ketika proses pembelajaran.

Siklus ke II tahap lima pada hari Senin, tanggal 12 Desember kami meninjau dan membandingkan dari hasil perolehan data dengan observasi lapangan bahwa terdapat perbedaan persepsi pada hasil penyebaran kuesioner yaitu Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020 sudah memenuhi kategori prinsip REACH ketika berkomunikasi dalam proses pembelajaran dikelas berlangsung, sedangkan dari hasil observasi pengamatan di kelas tidak terlalu sama atau tidak banyak perbedaan hanya saja dalam perolehan informasi yang kurang mendalam ketika proses pengamatan berlangsung.

Pada tahap terakhir siklus ke II tahap enam kami dapat menarik kesimpulan bahwa Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran senantiasa memenuhi kategori Prinsip Hukum REACH yang tentu saja sudah kami analisis untuk pola komunikasi interpersonal dalam kegiatan pembelajaran di kelas. Pengimplementasian terkait komunikasi interpersonal menggunakan hukum REACH ini sudah sepenuhnya sesuai meskipun terdapat beberapa mahasiswa yang masih tidak menerapkan terkait hukum REACH.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari adanya kelima hukum prinsip (REACH) yakni *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble* terhadap komunikasi yang efektif dalam proses belajar mengajar pada program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran kelas 2020-A dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode analisis Model Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pola komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran 2020-A pada kategori *Respect* bernilai positif, hal ini ditunjukkan dengan hasil observasi dari data kuesioner yakni sebesar 88,7% yang menunjukkan bahwa selama kegiatan pembelajaran dikelas mahasiswa tidak saling menjatuhkan pendapat teman ketika berdiskusi, dan saling menghargai pendapat teman ketika berdiskusi. Pada kategori *Empathy* menunjukkan hal yang positif juga dengan hasil observasi dari data kuesioner yakni sebesar 89,2% yang menunjukkan selama proses kegiatan pembelajaran mahasiswa selalu memberikan semangat kepada temannya ketika ujian akan berlangsung, memberikan pujian atas pencapaian teman, menyemangati ketika teman dalam keadaan terpuruk, dan selalu berpartisipasi aktif dalam kegiatan kelompok. Lalu selanjutnya pada kategori *Audible* menunjukkan nilai yang positif juga, hal ini ditunjukkan dengan hasil observasi dari data kuesioner yakni sebesar 92,2%, yang menunjukkan bahwa pada saat proses belajar satu individu dengan individu lainnya dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif. Selanjutnya pada kategori *Clarity* memiliki nilai positif, ditunjukkan dengan hasil observasi dari data kuesioner yakni sebesar 85,2%, yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang masuk dalam kategori ini memiliki kemampuan dapat memahami pesan yang disampaikan komunikasi secara jelas. Lalu pada kategori *Humble* hasil penelitian menunjukkan nilai positif dengan hasil observasi dari data kuesioner yakni sebesar 98,6%, yang menunjukkan bahwa Mahasiswa selalu berhati-hati ketika berkomunikasi dan lebih mementingkan perlakuan atau attitude pribadi ketika berkomunikasi dengan rekan-rekan ketika proses pembelajaran. Berdasarkan



hasil penelitian, Pola Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran Kelas 2020-A efektif dan senantiasa memenuhi kategori Prinsip Hukum REACH.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, saran yang akan dikemukakan mengacu kepada indikator yang memiliki skors rata-rata terendah. Berdasarkan hal tersebut, saran yang dapat dikemukakan yakni, dalam penelitian ini, nilai *Clarity* sudah berada pada kriteria cukup baik namun menjadi nilai paling rendah diantara yang lainnya yakni sebesar 85,2%. Hal ini menjadi perhatian bagi pihak pendidik di program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran untuk dapat lebih menyempurnakan kembali proses komunikasi dalam proses belajar mengajar, terutama dalam bidang *Clarity*. Selain itu, perlu dilakukannya evaluasi dalam proses belajar mengajar yang sudah diterapkan sehingga Mahasiswa dapat lebih aktif dalam mengemukakan pendapatnya selama proses belajar berlangsung.

## 6. CATATAN PENULIS

Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini. Penulis menegaskan bahwa artikel ini bebas dari plagiarisme.

## 7. REFERENSI

- Applbaum, Ronald L. (1974). *Strategies for Persuasive Communication*. Columbus, Ohio: Charles E. Merrill Publishing Company
- AW Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Deddy Mulyana. (2004). *Ilmu komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Devito, J.A, (2002). *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta : Profesional Books.
- Ichsan, M. (2016). Psikologi pendidikan dan ilmu mengajar. *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(1), 6076.
- Jalaluddin Rakhmat. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008, hlm. vii.
- Madya, Suwarsih. (1994). *Panduan Penelitian Tindakan*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian IKIP Yogyakarta
- Miles, Huberman (Sugiyono, 2018, hlm. 337) Langkah-langkah Pemrosesan Data Kualitatif.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hlm. 7
- Maswan & Muslimin, (2011). *Teknologi Pendidikan*. : Pustaka Belajar, hlm. 219
- Nana Sudjana dan Ahmad Rifa'i, *Teknologi Pengajaran*, CV. Sinar Baru, Bandung, (2001), hlm. 27
- Oktiani, I. (2017). Kreativitas guru dalam meningkatkan motivasi belajar peserta didik. *Jurnal kependidikan*, 5(2), 216232.
- Rofi'uddin, A.H. (1994). *Rancangan Penelitian Tindakan*. Malang: Lembaga Penelitian IKIP Malang

- Ruben dan Stewart. (2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 16-19
- Sardiman A.M. (2007). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, Ed.1, (Jakarta Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 47-54.
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.
- Sari, L. L. (2020). Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas IX SMA Katolik Ricci. *Jurnal Psikoedukasi*, 18(1), 32-43
- Sarmiati, E. R. R. (2019). Komunikasi Elva Ronaning (elva R. 14(1), 115-125. Roem (ed.); 1st ed.). CV IRDH.
- Setiawan, M.A. (2017). *Belajar dan pembelajaran*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Siahaan, T. M. (2021). *Model Pembelajaran Quantum Teaching*.
- Sudrajat, M. I. T. *Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kesembuhan*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarti. (2012). Kegiatan Belajar Mengajar di Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Ledug, Kecamatan Kembaran Sebagai Implementasi dari Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Tahun Pelajaran 2011/2012. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Purwokerto). <https://repository.ump.ac.id/2429/1/SUMARTI%20COVER.pdf>
- Tubs, Stewart L dan Moss. (2005). *Human Communication Bandung*: PT. Rosdakarya
- Wijaya, I. (2013). Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115-125.