

KUALITAS *TEACHER-STUDENT RELATIONSHIP* SEBAGAI PREDIKTOR KOMUNIKASI INTERPERSONAL (STUDI PESERTA PELATIHAN PRAMUNIAGA RITEL)

Evangel Chloe Taruman¹ & P. Tommy Y. S. Suyasa²

¹Program Studi Sarjana Psikologi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: evangel.705200035@stu.untar.ac.id

²Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: tommys@fpsi.untar.ac.id

Masuk : 28-12-2023, revisi: 29-01-2024, diterima untuk diterbitkan : 15-07-2024

ABSTRACT

This study aims to examine the role of Teacher-Student Relationship Quality (TSRQ) in predicting Interpersonal Communication Competence (ICC). TSRQ refers to the closeness in the relationship between the instructor (trainer) and the learner (training participant), indicated by receptiveness, trust, responsiveness, respect, appreciation, commitment, and closeness (Jowett et al., 2023). Meanwhile, ICC is an individual's perception of their ability to manage interpersonal relationships or communicate effectively. The participants in this study were 86 retail salespersons who had completed Competency-Based Training (CBT). The participants comprised 31 males and 55 females, with age range 19-38 years. Retail salespersons are employees working in a retail company or store with duties related to serving customers. The measurement tools used in this study were the Teacher-Student Quality Relationship Questionnaire (TSRQ-Q) and the International Association of Business Communicators - Communication Skill Assessment Tool (IABC-CSAT). The Spearman Correlation analysis revealed a positive relationship between TSRQ ($Md = 6.11$; $Mo = 6.58$) and ICC ($Md = 6.14$; $Mo = 6.00$), $r_s(84) = 0.764$, $p < 0.01$. The higher TSRQ between trainees and trainers corresponded to a higher ICC or a higher level of trainees' ability to apply communication skills with others. The results of this research are beneficial for managers, trainers, and training participants to pay attention to the importance of the quality of the relationship between trainers and retail sales associates (trainees) in efforts to improve interpersonal communication.

Keywords: teacher-student relationship quality, interpersonal communication competence, salesperson

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas *Teacher-Student Relationship* (TSR) dalam memprediksi kompetensi komunikasi interpersonal. Kualitas TSR adalah kedekatan hubungan antara pengajar (tenaga pelatih) dan pelajar (peserta pelatihan) yang diindikasikan oleh *receptiveness*, *trust*, *responsiveness*, *respect*, *appreciation*, *commitment*, dan *closeness*. Sedangkan kompetensi komunikasi interpersonal adalah persepsi individu terhadap kemampuannya dalam mengelola hubungan interpersonal atau dalam berkomunikasi. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 86 orang yang merupakan para pramuniaga ritel yang telah menyelesaikan pelatihan berbasis kompetensi (PBK). Partisipan terdiri dari 31 laki-laki dan 55 perempuan, dengan rentang usia 19 s.d 38 tahun. Pramuniaga ritel merupakan karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan atau toko ritel dengan tugas melayani konsumen. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Teacher-Student Quality Relationship Questionnaire* (TSRQ-Q) dan *International Association of Business Communicators - Communication Skill Assessment Tool* (IABC-CSAT). Berdasarkan analisis *Spearman Correlation* dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas TSR ($Md = 6.11$; $Mo = 6.58$) dan kompetensi komunikasi interpersonal ($Md = 6.14$; $Mo = 6.00$), $r_s(84) = 0.764$, $p < 0.01$. Semakin tinggi kualitas TSR (kualitas hubungan antara peserta pelatihan dengan para tenaga pelatih), maka semakin tinggi ICC (tingkat kemampuan/keterampilan dalam komunikasi dengan orang lain). Hasil penelitian ini bermanfaat bagi para pengelola, para tenaga pelatih, dan para peserta pelatihan untuk memperhatikan pentingnya kualitas-hubungan baik antara tenaga pelatih dengan pramuniaga ritel (peserta pelatihan), dalam usaha peningkatan komunikasi interpersonal.

Kata Kunci: teacher-student relationship quality, interpersonal communication competence, pramuniaga ritel.

1. PENDAHULUAN

Sektor perdagangan ritel modern telah menjadi bagian penting dalam perekonomian, tak terkecuali Indonesia. Data pertumbuhan ekonomi di atas didukung oleh survei Indeks Penjualan Riil (IPR) pada bulan September 2023 yang mencapai 200,2 (Bank Indonesia, 2023). IPR tersebut

menunjukkan peningkatan sebesar 1,0% dibandingkan dengan bulan September 2022, yang sebesar 200,0; jika dibandingkan dengan bulan September 2021, yang hanya sebesar 190,3 (Bank Indonesia, 2021; Bank Indonesia, 2022). Peningkatan IPR tersebut menunjukan kenaikan transaksi perdagangan ritel pada sejumlah subkategori, antara lain: suku cadang dan aksesoris; makanan, minuman, dan tembakau; bahan bakar kendaraan bermotor; peralatan informasi dan komunikasi; perlengkapan rumah tangga; barang budaya dan rekreasi; serta sandang (Bank Indonesia, 2023).

Peningkatan IPR tidak terlepas dari peran pramuniaga ritel toko. Pramuniaga adalah pekerja di perusahaan perdagangan atau ritel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada konsumen (Kamus Besar Bahasa Indonesia, n.d.). Pramuniaga merupakan titik dimana perusahaan ritel dan konsumen berinteraksi serta berhubungan (Singh et al., 2016). Pramuniaga ritel berperan penting dalam proses perdagangan karena berinteraksi langsung kepada konsumen dengan memberikan pengalaman berbelanja. Oleh karena itu, penting bagi pramuniaga ritel memiliki kompetensi yakni merekomendasikan produk dan jasa untuk meningkatkan nilai transaksi pelanggan; menjual produk dan pelayanan Ritel; memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan Ritel; dan melakukan komunikasi aktif dalam lingkungan kerja Ritel (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2018).

Agar dapat meningkatkan kompetensi pramuniaga ritel, dibutuhkan suatu program pelatihan. Pada program pelatihan, hubungan antara tenaga pelatih dan peserta merupakan hal yang penting. Melalui hubungan baik antara tenaga pelatih dan peserta, peserta dapat mempersepsikan kemampuan yang dimiliki lebih baik lagi. Dalam psikologi, persepsi terhadap kemampuan diistilahkan sebagai *perceived competence* (PC). PC adalah evaluasi subjektif individu terhadap kemampuan dan kompetensinya sendiri dalam suatu bidang tertentu (Marsh et al., 1994).

Menurut Jowett et al. (2023), PC dapat diprediksi oleh kualitas hubungan baik antara pengajar dengan pelajar atau diistilahkan sebagai kualitas *teacher-student relationship* (TSR). Kualitas TSR adalah kedekatan hubungan antara pengajar (tenaga pelatih) dan pelajar (peserta pelatihan) yang diindikasikan *commitment*, *closeness*, dan *complementarity*. *Commitment* merupakan keinginan untuk tetap dekat dalam situasi dan kondisi apapun dalam suatu hubungan. *Closeness* merefleksikan ikatan emosional yang dialami dalam suatu hubungan seperti *trust*, *respect*, *appreciation*, dan *like*. Sementara *complementarity* adalah tingkatan sejauh mana seseorang dapat berhubungan, bekerja sama, dan berkolaborasi satu sama lain, sehingga saling melengkapi (Jowett et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan Jowett et al. (2023), sudah menjelaskan bahwa PC diprediksi oleh kualitas TSR. Namun, pada penelitian Jowett et al. (2023) belum menjelaskan *perceived competence* secara spesifik pada bidang tertentu, khususnya pada pekerjaan sebagai pramuniaga. Pada pekerjaan pramuniaga diperlukan *competence* secara spesifik khususnya *interpersonal communication* (Koponen et al., 2019), *Interpersonal communication* dibutuhkan pramuniaga ritel saat membangun hubungan baik (*relationship building*) dengan (calon) konsumen (Koponen et al., 2019). Komunikasi interpersonal adalah kemampuan individu dalam mengelola hubungan antar pribadi melalui komunikasi (Rubin & Martin, 1994). Menurut Spitzberg dan Cupach (1984), kompetensi komunikasi interpersonal tersebut terdiri dari tiga komponen, yaitu: *motivation*, *knowledge*, dan *skill*.

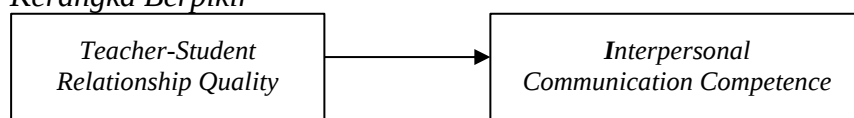
Dalam penelitian Jowett et al. (2023) belum menjelaskan apakah kompetensi komunikasi interpersonal (*interpersonal communication competence*) dapat diprediksi oleh kualitas TSR. Dengan demikian, pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk meneliti hubungan antara kualitas

TSR dan kompetensi komunikasi interpersonal, pada pramuniaga ritel yang telah mengikuti program pelatihan berbasis kompetensi (PBK).

Hubungan antara kualitas TSR dan kompetensi komunikasi interpersonal dapat dijelaskan berdasarkan teori *social cognitive* (Bandura, 1986). Menurut teori *social cognitive* seorang manusia memiliki kemampuan untuk belajar tidak hanya melalui pengalaman langsung, tetapi juga dengan mengamati orang lain (Bandura, 1986). Pada konteks pelatihan, peserta (pramuniaga ritel) mengamati perilaku tenaga pelatih selama proses pembelajaran yang berkaitan dengan kompetensi komunikasi interpersonal. Perilaku tersebut pada akhirnya akan dicontoh dan dimodifikasi oleh peserta (pramuniaga ritel), menyesuaikan dengan kondisi serta situasi dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis, sebagai berikut: terdapat hubungan positif antara kualitas TSR dan kompetensi komunikasi interpersonal. Semakin positif kualitas TSR, semakin tinggi kompetensi komunikasi interpersonal pramuniaga ritel.

Gambar 1

Kerangka Berpikir



2. METODE PENELITIAN

Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 116. Dari jumlah 116, terdapat beberapa partisipan yang tidak *eligible* oleh karena kurang lengkap dalam memberikan respons atau kurang konsisten dalam menjawab kuesioner. Peneliti melakukan eliminasi terhadap partisipan yang kurang *eligible*, sehingga partisipan menjadi 86. Seluruh partisipan yang berjumlah 86, bekerja sebagai pramuniaga pada perusahaan retail. Partisipan tersebut didapatkan berdasarkan data dari mereka yang pernah mengikuti program pelatihan. Sebagian besar (64%) partisipan berjenis kelamin perempuan; dan sebagian besar (90.7%) berusia 19 s.d. 29 tahun. Hasil deskripsi umum partisipan penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1

Deskripsi Umum Partisipan Penelitian

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	31	36.0	86
	Perempuan	55	64.00	
Usia	19 - 29 Tahun	78	90.7	86
	30 - 40 Tahun	8	9.3	

Sebelum melakukan pengumpulan data, peneliti mengurus perizinan kepada lembaga pelatihan agar dapat mendukung dalam proses penyebaran kuesioner kepada calon partisipan. Setelah mendapatkan izin, partisipan diminta untuk membaca *informed consent*. Dalam *informed consent* terdapat informasi antara lain mengenai kesediaan partisipan untuk mengikuti penelitian secara sukarela; mengenai komitmen peneliti bahwa data partisipan akan dijaga kerahasiaannya; dan mengenai waktu yang diperlukan untuk mengisi kuesioner (sekitar 20 s.d 25 menit). Jika partisipan setuju terhadap *informed consent* tersebut, maka partisipan dipersilakan untuk mengisi/melengkapi kuesioner. Proses penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Oktober 2023.

Alat ukur untuk mengukur kualitas TSR adalah *Teacher-Student Relationship Quality Questionnaire* (TSRQ-Q) dikembangkan oleh Jowett et al. (2023). TSRQ-Q terdiri dari tiga

dimensi: (a) *commitment*; (b) *closeness*; dan (c) *complementarity*, tanpa ada item negatif. Jumlah butir keseluruhan adalah TSRQ-Q terdiri dari tiga dimensi, antara lain *commitment*, *closeness*, dan *complementarity* yang tidak mengandung butir negatif. Dimensi *Commitment* mengandung tiga pernyataan, berikut contoh butir: “*I am close to my teacher*” (“Saya dekat dengan guru saya”). Dimensi *closeness* terdiri dari empat butir pernyataan berikut contoh butir: “*I like my teacher*” (“Saya suka dengan guru saya”). Sedangkan dimensi *complementarity* terdiri atas empat pernyataan, berikut contoh butir: “*When I am taught by my teacher, I am relaxed and comfortable*” (“Ketika saya diajar oleh guru saya, saya merespon dengan upaya”). Namun, peneliti mengadaptasi pernyataan tersebut ke dalam formulir singkat berisi, karena instrumen ini awalnya digunakan untuk konteks sekolah dan berfokus pada mata pelajaran matematika. Peneliti mengintegrasikan dimensi-dimensi yang relevan dengan unit kompetensi dan digunakan dalam skema program pelatihan untuk pramuniaga ritel berikut contoh butir adaptasi dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya dekat dengan instruktur pelatihan” dan “Saya dengan instruktur pelatihan”. Peneliti juga mengubah lima item menjadi butir negatif untuk interpretasi yang konsisten. Berdasarkan uji reliabilitas, seluruh butir pada dilaporkan TSRQ-Q memiliki *Cronbach Alpha* (α) = 0.762.

Lalu alat ukur untuk mengukur kompetensi komunikasi interpersonal adalah *Interpersonal Communication Skill Assessment Tool* (IABC-CSAT) dikembangkan oleh Young (2023) dengan asosiasi bersama *International Association of Business Communicators* (IABC). Peneliti mengadaptasi skala menjadi tujuh *likert-points*. Skalanya mulai pada angka satu sampai tiga, mengindikasikan kondisi yang dialami pada tendensi sisi kiri. Lalu skala empat mengindikasikan pilihan netral. Sedangkan lima sampai tujuh mengindikasikan pilihan pada sisi sebelah kanan. Setiap pernyataan pada skala, akan berbeda tergantung dari butir. IABC-CSAT semulanya terdiri dari 110 butir pernyataan dengan tiga dimensi dan 19 sub-dimensi, dengan tidak ada butir negatif. Pada penelitian ini, 33 pernyataan dipilih dan tiga butir tambahan yang tersebar pada kesembilan sub-dimensi. Selanjutnya, butir tersebut diadaptasi menjadi isian singkat yang disejajarkan dengan learning outcomes dari program pelatihan untuk pramuniaga ritel. Peneliti juga mengubah 17 butir menjadi negatif, agar hasil dapat konsisten. Berdasarkan uji reliabilitas, seluruh butir pada dilaporkan IABC-CSAT memiliki *Cronbach Alpha* (α) = 0.934

Dimensi pertama yang digunakan adalah *personal skill*, dimana terdapat empat sub-dimensi. Pertama, *general management skills* yang terdiri dari lima pernyataan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Sebagai pramuniaga ritel, saya berinteraksi secara efektif dengan pelanggan dan rekan kerja lainnya sambil membangun kepercayaan, keyakinan, dan kerjasama” dan “Sebagai pramuniaga ritel, saya berinteraksi secara dengan pelanggan dan rekan kerja lainnya sambil membangun kepercayaan, keyakinan, dan kerjasama”. Kedua, *written communication* yang terdiri akan dua pernyataan serta satu butir tambahan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya mampu melakukan riset untuk menentukan kebutuhan dan preferensi pelanggan” dan “Saya melakukan riset untuk menentukan kebutuhan dan preferensi pelanggan”. Ketiga, *problem solving and consulting* yang terdapat 11 butir pernyataan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya mampu mengaplikasikan teori komunikasi dalam interaksi sehari-hari dengan atasan, rekan kerja dan pelanggan” dan “Saya mengaplikasikan teori komunikasi dalam interaksi sehari-hari dengan atasan, rekan kerja dan pelanggan”. Keempat, *technology* terdiri atas dua butir, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya memahami tren dalam teknologi komunikasi - cetak, video, suara, elektronik, Internet, dan Intranet” dan “Saya tren dalam teknologi komunikasi - cetak, video, suara, elektronik, Internet, dan Intranet”.

Dimensi kedua adalah *project management*, dimana terdapat satu sub-dimensi, yakni *client relationship management* dengan enam pernyataan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya mampu mengembangkan hubungan personal dan profesional yang baik dengan pelanggan di semua tingkatan hingga dari pembeli reguler” dan “Saya mengembangkan hubungan personal dan profesional yang baik dengan pelanggan di semua tingkatan hingga dari pembeli reguler”.

Dimensi ketiga adalah *organizational knowledge, culture, and politics* yang memiliki empat sub-dimensi. Pertama, *strategy* yang berisi satu pernyataan, yaitu “Saya menetapkan strategi komunikasi yang sesuai dengan tujuan pemasaran jangka pendek dan jangka panjang toko, yang selaras dengan strategi bisnis toko secara keseluruhan” dan isian pendek sebagai berikut: “Saya strategi komunikasi yang sesuai dengan tujuan pemasaran jangka pendek dan jangka panjang toko, yang selaras dengan strategi bisnis toko secara keseluruhan”. Kedua, *management system and organization* yang terdapat dua pertanyaan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya memahami struktur organisasi perusahaan” dan “Saya struktur organisasi perusahaan”. Ketiga, *general knowledge* terdiri dari satu pernyataan dan satu butir tambahan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya memiliki pemahaman yang kuat tentang potensi pasar dan perilaku pengeluaran pelanggan, serta faktor-faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi bisnis toko” dan “Saya memiliki pemahaman yang tentang potensi pasar dan perilaku pengeluaran pelanggan, serta faktor-faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi bisnis toko”. Keempat, *product and service offerings* yang terdapat tiga butir dan satu pernyataan tambahan, berikut contoh butir dalam bentuk pernyataan dan isian singkat: “Saya menggunakan mendemonstrasikan pengetahuan tentang penawaran utama” dan “Saya mendemonstrasikan pengetahuan tentang penawaran utama”.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, delapan sub-dimensi menunjukkan *Cronbach Alpha* (α) > 0.6, namun terdapat sub-dimensi yang tereliminasi yakni *general knowledge* dengan *Cronbach's Alpha* (α) = 0.482. Lalu peneliti juga menggabungkan sub-dimensi *strategy* dengan *management system and organization*, karena total butir hanya satu. Sementara itu, pada uji *spearman correlation*, dibuktikan bahwa kedelapan sub-dimensi dari IABC-CSAT saling berkorelasi, mengindikasikan hubungan yang kuat. Selanjutnya, tidak ada butir yang tereliminasi dari kedelapan sub-dimensi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini akan dianalisis dua variabel, yaitu: (a) kualitas *teacher-student relationship quality* (TSR) dan (b) kompetensi komunikasi interpersonal. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah kualitas TSR dapat mendorong kompetensi komunikasi interpersonal dan dimensi apa yang dapat memprediksinya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut hubungan kualitas TSR dengan kompetensi komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, diperoleh rumusan masalah penelitian ini, yakni adalah apakah kualitas TSR pada program pelatihan dapat mendorong kompetensi komunikasi interpersonal peserta (pramuniaga ritel).

Pada bagian awal, peneliti menganalisis mean, standar deviasi, dan korelasi dari kedua variabel penelitian (yaitu, kualitas TSR dan kompetensi komunikasi interpersonal, yang dapat dilihat dalam Tabel 2.

Tabel 2

Mean, Standard Deviations, Cronbach's Alpha, dan Korelasi Dimensi Penelitian

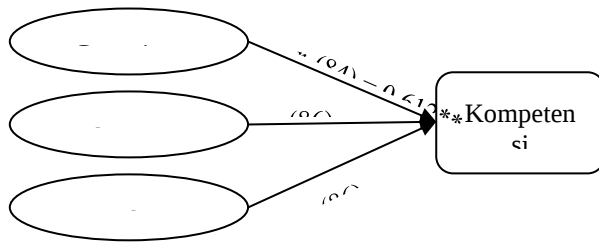
Variabel	Mean	SD	1	2	3	4	5	6a	6b	6c	6d	7a	8a	8b
1. Jenis Kelamin	1.64	.483												
2. Usia	24.81	3.924												
3. Commitment	5.96	.56	.083	.367**										
4. Closeness	6.27	.45	.111	.100	.449**									
5. Complementarity	6.18	.55	.101	.157	.514**	.499**								
6. Personal Skill														
6a General Management Skill	6.10	.47	.054	.165	.525**	.542**	.521**							
6b Written Communication	6.07	.55	.079	.245*	.456**	.496**	.433**	.466**						
6c Problem Solving and Consulting	6.06	.51	.203	.194	.602**	.655**	.670**	.685**	.616**					
6d Technology	6.20	.74	-.052	.263*	.335**	.385**	.353**	.271*	.418**	.483**				
7. Project Management														
7a Client Relationship Management	6.03	.60	.032	.159	.551**	.546**	.646**	.568*	.578**	.793**	.495**			
8. Organizational Knowledge														
8a Strategy	6.24	.76	.146	.211	.341**	.398**	.168	.285**	.359**	.367**	.395**	.338**		
8b Management System and Organisation	6.15	.69	.119	.046	.368**	.523**	.334**	.506**	.507**	.589**	.341**	.531**	.339**	
8c Product and Service Offerings	6.09	.55	.050	.188	.498**	.569**	.667**	.519**	.528**	.717**	.424**	.691**	.249**	.513**

Peneliti melakukan uji korelasi menggunakan korelasi *Spearman* untuk menguji hipotesis yang diusulkan. Pada tingkat alpha 0.05, terdapat korelasi signifikan antara kualitas TSR ($M = 6.1379$, $SD = 0.42033$) dan kompetensi komunikasi interpersonal ($M = 6.1179$, $SD = 0.44903$), $r_s(84) = 0.764$, $p = 0.000 < 0.01$. Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas TSR berhubungan positif dengan kompetensi komunikasi interpersonal, yang berarti bahwa kualitas TSR yang baik dapat mengarah pada kompetensi komunikasi interpersonal yang baik, dan sebaliknya. Hasil uji juga menunjukkan bahwa ketika partisipan memiliki kualitas TSR yang baik dengan tenaga pelatih pada program pelatihan, hal itu dapat mendorong kompetensi komunikasi interpersonal pramuniaga ritel sebagai peserta, sehingga dapat meningkatkan performa di tempat kerja. Skor variabel dan hasil pengujian korelasi kualitas TSR dan kompetensi komunikasi interpersonal pada partisipan penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

Peneliti melakukan uji tambahan untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas TSR yang berhubungan secara signifikan dengan kompetensi komunikasi interpersonal. Dari hasil yang diperoleh, didapatkan bahwa *closeness* ($r_s(84) = 0.703$, $p = 0.000 < 0.01$) memiliki hubungan tertinggi dengan kompetensi komunikasi interpersonal, diikuti dengan *commitment* ($r_s(84) = 0.612$, $p = 0.000 < 0.01$), dan *complementarity* ($r_s(84) = 0.599$, $p = 0.000 < 0.01$). Hal ini mengartikan kedekatan tenaga pelatih dengan peserta (pramuniaga ritel), secara signifikan berhubungan dengan tingkatan kemampuan kompetensi komunikasi interpersonal pada lingkungan kerja.

Gambar 2

Standardized Regression Coefficients



Pada lingkup perdagangan ritel modern yang semakin meningkat, mencari cara agar dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen, dapat menjadi hal penting untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan jumlah penjualan. Dalam konteks ini, dibutuhkan pramuniaga ritel yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan pasar terutama kemampuan komunikasi interpersonal. Temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas TSR pada program pelatihan yang mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dapat mendorong pramuniaga ritel untuk mengimplementasikan kompetensi komunikasi interpersonal dalam ruang lingkup kerjanya. Spesifiknya, kualitas hubungan tenaga pelatih dan peserta (pramuniaga ritel) yang memiliki potensi terbesar untuk memprediksi kompetensi komunikasi interpersonal adalah dimensi *closeness* ($r_s (84) = 0.703, p = 0.000 < 0.01$) dari TSRQ-Q. Diikuti dengan dimensi *commitment* ($r_s (84) = 0.612, p = 0.000 < 0.01$) dan *complementarity* ($r_s (84) = 0.599, p = 0.000 < 0.01$) yang juga memiliki hubungan. Hasil tersebut berdampingan dengan temuan Yu et al. (2018) yang menemukan bahwa *interaction management*, *empathy*, dan *supportiveness* pada nilai kompetensi komunikasi interpersonal dapat memprediksi *performance* atau pada konteks pelatihan merupakan *learning outcomes*. Hal ini dikarenakan pada kompetensi komunikasi interpersonal sudah mencakup sifat pramuniaga yang menjadi satu dengan lingkungan sosial (*interaction management*), respon emosional (*empathy*), dan hubungan seimbang dengan tidak saling mendominasi (*supportiveness*) dalam pelatihan lalu diproyeksikan pada *performance* kerja. *Learning outcomes* tersebut dapat dijelaskan menggunakan penemuan Landa et al. (2022), yang membahas efektivitas program pelatihan untuk pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi. Landa et al. (2022) menuliskan bahwa dalam pelaksanaan program pelatihan, ketika penyampaian materi perlu disesuaikan dengan sasaran pembelajaran yang berupa target perilaku spesifik di tempat kerja. Dalam konteks ini, sasaran pembelajaran tersebut perlu mengacu kepada unit-unit kompetensi pramuniaga ritel. Hal tersebut mencakup proses pembelajaran dengan menyampaikan instruksi atas langkah kerja (contoh: *flow* kerja) dan tahapan aktifitas (contoh: praktik keterampilan) guna untuk mencapai unit - unit kompetensi, dengan bentuk *learning outcomes* (Landa et al., 2022). Selain menekankan pada unit-unit kompetensi yang ingin dicapai, program pelatihan juga menekankan pada kesenjangan keterampilan yang dibutuhkan pada sikap kerja dengan keterampilan yang dimiliki peserta (Landa et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan kerjasama serta kolaborasi antara tenaga pelatih dan peserta dalam proses pembelajaran untuk mengidentifikasi dan mengembangkan keterampilan untuk membantu mencapai *learning outcomes* yang ingin dicapai.

Pada konteks proses pembelajaran program pelatihan, langkah awal sebelum menentukan sasaran proses pembelajaran, tenaga pelatih bersama peserta membahas manfaat pembelajaran dan *learning outcomes* yang ingin dicapai oleh peserta, sekaligus mempertimbangkan kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan, seperti *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Berdasarkan SKKNI nomor 33 tahun 2020 yang mengatur standarisasi pelatihan kerja dan sertifikasi, terlihat bahwa tenaga pelatih perlu mengidentifikasi sasaran pembelajaran dan kebutuhan peserta dengan menerapkan pembelajaran sebagai suatu proses interaksi, baik melalui pengalaman belajar atau konsep yang diajarkan (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2018).

Pada penelitian ini, perilaku tenaga pelatih yang berkolaborasi dengan peserta untuk menentukan sasaran proses pembelajaran untuk membahas manfaat pembelajaran dan *learning outcomes*, dapat diterangkan menggunakan teori Rogers dan Freiberg (1994). Teori tersebut menekankan bahwa pengajar perlu memberikan dukungan lingkungan psikologis, seperti *congruence*, *positive regard*, dan *empathic understanding*. *Congruence* melibatkan *openness* dan *realness* terhadap manfaat yang ingin dicapai peserta serta perusahaan pada pasca pembelajaran dalam bentuk apersepsi. Diskusi tersebut tidak hanya terkait dengan organisasi atau perusahaan, melainkan juga dengan kemampuan individu peserta saat bekerja sendiri atau dalam tim. Saat peserta memberikan jawaban, tenaga pelatih memberikan *positive regard* dengan memberikan *gift* dan menerima (*acceptance*) opini maupun sudut pandang peserta. Opini dan sudut pandang peserta, baik tentang hambatan maupun cara mencapai target, diakui serta diterima oleh sesama peserta atau tim kerja. Sebagai contoh, ketika tim menerima kekurangan dan ketidakmampuan dari anggota tim lainnya atau peserta. Melalui perilaku tersebut, terciptalah *empathic understanding* antar tenaga pelatih, peserta, dan tim kerja yang pada akhirnya menciptakan *closeness*, *commitment*, dan *complementarity*.

Ketika manfaat pembelajaran dan *learning outcomes* program pelatihan telah jelas antara tenaga pelatih, peserta, dan tim, akan mendapatkan *motivation* untuk berkembang bersama atau untuk diri sendiri untuk mencapai tujuan serta manfaat yang diinginkan. Dengan kata lain, menyelaraskan sasaran pembelajaran atau tujuan dapat meningkatkan *motivation*. *Motivation* peserta dapat dijelaskan menggunakan teori Spitzberg dan Cupach (1984) yang melibatkan tiga komponen utama untuk mencapai kompetensi komunikasi interpersonal. Sejalan dengan penelitian Sides dan Cuevas (2020) yang menyatakan bahwa menetapkan tujuan dapat meningkatkan *motivation*, mendorong pertumbuhan *skill*, dan meningkatkan keterlibatan pelajar dalam pembelajaran. Melalui ini, dapat dikatakan bahwa *motivation* peserta dapat menciptakan keterlibatan aktif dan berkolaborasi antara peserta dengan tenaga pelatih, sehingga dapat mencapai *complementarity*. Sejalan dengan penelitian Jowett et al. (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas hubungan perilaku yakni *complementarity*, membantu pelajar memahami bahwa selama pengajar berada di sekitar, pelajar dapat siap, *receptive*, ramah dan *responsive*.

Saat menyampaikan *knowledge*, tenaga pelatih tidak hanya menyampaikan informasi dari satu sisi. Tenaga pelatih perlu memfasilitasi peserta dan mengikutsertakan peserta untuk berkontribusi dalam penyampaian *knowledge*. Pada PERMENAKER pasal 8 tahun 2014 menuliskan pendekatan proses pembelajaran melibatkan keterlibatan aktif pelajar dan kehadiran tenaga pelatih dalam kelas, termasuk berinteraksi dengan sesama pelajar dan pengajar (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2014). Penyampaian *knowledge* secara interaktif dapat melibatkan pemberian pertanyaan pembuka atau diskusi singkat kepada peserta mengenai materi yang disampaikan seperti praktik keterampilan. Dalam upaya mencapai hal tersebut, tenaga pelatih memberikan kesempatan kepada peserta untuk mendemonstrasikan dan saling menilai praktik sesama peserta. Proses pembelajaran pada praktek tersebut dapat dijelaskan menggunakan teori *social cognitive* oleh Bandura (1986). Peserta pertama-tama memperhatikan tenaga pelatih atau peserta lainnya terhadap perilaku yang dianggap penting atau berharga. Terlebih jika peserta memiliki *motivation* yang tinggi, dimana dapat berdampak kepada tingkatan pengamatan yang dilakukan sehingga *performance* ketika bertindak lebih baik. Pola-pola perilaku tersebut diingat secara simbolis yang dapat berupa nonverbal ke dalam ingatan. Lalu saat diminta untuk melakukan demonstrasi atau menangani situasi dan kondisi serupa pada tempat kerja, peserta akan mengubah simbol-simbol dalam ingatan menjadi tindakan langsung. dimana peserta saling mengamati dan mempelajari perilaku yang dilakukan. Perilaku dalam praktik keterampilan dapat memberikan contoh kepada peserta terhadap kondisi atau situasi nyata ketika di tempat kerja.

Selain peserta melakukan pengamatan, diperlukan juga kontribusi tenaga pelatih yang memberikan peserta kendali akan tanggung jawab dan dukungan lingkungan psikologis (Rogers & Freiberg, 1994). Melalui pendekatan tersebut, tenaga pelatih dan peserta dapat mengembangkan *openness*, saling menghargai (*prizing*), menerima (*acceptance*) dan *empathy*. Pada akhirnya dapat menciptakan *cooperative learning*, dan berdampak pada pencapaian *learning outcomes* yang diinginkan (Rogers & Freiberg, 1994). Dikarenakan pendekatan *person-centered learning* membawa peserta berpikir luas dan bebas. Sejalan dengan penelitian Yu et al. (2018) yang juga menyatakan nilai latihan pada *group work*, dapat meningkatkan *performance* ketika praktik langsung.

Meskipun terdapat *closeness* dan *commitment* antara tenaga pelatih dan sesama peserta, perlu diketahui bahwa ada batasan dalam bentuk profesionalisme. Dengan menciptakan pembelajaran yang *empathic environment*, setiap individu mampu mengolah rasa, cara berpikir, berperilaku dan nilai-nilai dalam dirinya melalui *self discipline* (Rogers & Freiberg, 1994). Kemampuan untuk membedakan kapan berperilaku, merespon dan merasakan sesuatu secara teratur serta konsisten, dapat membantu peserta secara keseluruhan untuk tetap fokus pada *performance*, pekerjaan dan pencapaian tim maupun pribadi tanpa terlalu dipengaruhi oleh emosi pribadi secara berlebihan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan dari penelitian ini memberikan wawasan tentang peran kualitas (TSR) dalam meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal di kalangan para penjual. Penelitian ini mengidentifikasi tiga set prediktor yang signifikan: (a) *complementarity*; (b) *closeness*; dan (c) *commitment*. Ketiga set ini dapat memprediksi kompetensi komunikasi interpersonal yang diperlukan untuk membangun hubungan dengan konsumen dan meningkatkan penjualan. Hasil ini juga menekankan pentingnya memasukkan pertimbangan kualitas TSR ke dalam program pelatihan, khususnya program pelatihan.

Walaupun penelitian ini memberikan beberapa bentuk kontribusi pada program PBK khususnya untuk pramuniaga ritel di Indonesia, kontribusi tersebut sebaiknya dipahami dengan mempertimbangkan beberapa keterbatasan. Pertama, penulis menuliskan bahwa studi ini menggunakan alat ukur yang pada awalnya digunakan untuk mengukur hubungan pengajar dengan murid dalam lingkup sekolah (TSRQ-Q) dan menjuru pada pengujian komunikasi interpersonal pada lingkup okupasi yang luas (IABC-CSAT), mungkin saja hasil peneliti akan berbeda jika menggunakan satu set model dan pengukuran yang berbeda. Dengan melakukan hal tersebut, *factor measurement model* dapat berbeda dan dapat memprediksi lebih tepat.

Kedua, studi ini dapat diuntungkan dari pengumpulan data tambahan seperti pengujian sebelum pramuniaga ritel mengikuti program pelatihan untuk melihat tingkatan signifikansi kualitas TSR terhadap tenaga pelatih serta melibatkan hasil uji kompetensi yang ditempuh. Lalu peneliti juga dapat menilai *performance* pramuniaga ritel sebelum dan sesudah mengikuti program pelatihan untuk melihat efektifitas serta kualitas TSR selama pembelajaran. Penelitian lebih lanjut diperlukan agar dapat membandingkan signifikansi kualitas TSR dan kompetensi komunikasi interpersonal pada konteks pelatihan pramuniaga ritel.

Ketiga sampel partisipan yang relatif sedikit jika dibandingkan dengan studi terdahulu. Mungkin saja dengan sampel yang lebih banyak dan bervariasi, dapat meningkatkan validitas dan generalisasi dari temuan penelitian. Selain limitasi tersebut, studi ini tidak mengkosiderasi adanya perbedaan jenis kelamin dan usia pramuniaga ritel pada tingkatan kompetensi komunikasi

interpersonal. Penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan kedua hal tersebut ketika mendiskusikan tingkat kompetensi komunikasi interpersonal.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada partisipan dan lembaga pelatihan yang sudah mengizinkan peserta program pelatihan (PBK) untuk mengisi kuesioner penelitian. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penelitian ini.

REFERENSI

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall, Inc.
- Bank Indonesia. (2023, Oktober 10). *Survei penjualan eceran september 2023: Penjualan eceran diperkirakan tetap kuat*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2527523.aspx.
- Bank Indonesia. (2022, Oktober 11). *Survei penjualan eceran september 2022: Penjualan eceran diperkirakan meningkat*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2427522.aspx.
- Bank Indonesia. (2021, Oktober 11). *Survei penjualan eceran September 2021: Kinerja penjualan eceran diperkirakan membaik secara bertahap*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2325921.aspx.
- Jowett, S., Warburton, V. E., Beaumont, L. C., & Felton, L. (2023). Teacher–student relationship quality as a barometer of teaching and learning effectiveness: Conceptualization and measurement. *British Journal of Educational Psychology*, 93(3), 842–861. <https://doi.org/10.1111/bjep.12600>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Arti kata pramuniaga*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/pramuniaga>.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan menteri tenaga kerja dan transmigrasi nomor 8 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pelatihan berbasis kompetensi*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/2014Permenaker008.pdf.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2018). *Keputusan menteri ketenagakerjaan Republik Indonesia nomor 16 tahun 2018 tentang penetapan standar kompetensi kerja nasional Indonesia kategori perdagangan besar dan eceran; reparasi dan perawatan mobil dan sepeda motor golongan pokok perdagangan besar, bukan mobil dan sepeda motor bidang ritel modern*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/SKKNi2018016.pdf
- Koponen, J., Julkunen, S., & Asai, A. (2019). Sales communication competence in international B2B solution selling. *Industrial Marketing Management*, 82, 238–252. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.01.009>.
- Landa, K. S., Kamil, M., & Gusmanti, R. (2022). Analisis efektivitas pelatihan berbasis kompetensi “Meta sintesis komponen pelatihan.” *Kolokium*, 10(1), 76–85. <https://doi.org/10.24036/kolokium.v10i1.519>.
- Marsh, H. W., Richards, G. E., Johnson, S., Roche, L. A., & Tremayne, P. (1994). Physical self-description questionnaire: Psychometric properties and a multitrait-multimethod analysis of relations to existing instruments. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 16(3), 270–305. <https://doi.org/10.1123/jsep.16.3.270>.
- Rogers, C., & Freiberg, H. J. (1994). *Freedom to learn (3rd ed)*. Upper Saddle River Prentice Hall.

- Rubin, R. B., & Martin, M. M. (1994). Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports*, 11(1), 33–44. <https://doi.org/10.1080/08824099409359938>.
- Sides, J. D., & Cuevas, J. A. (2020). Effect of goal setting for motivation, self-efficacy, and performance in elementary mathematics. *International Journal of Instruction*, 13(4), 1–16. <https://doi.org/10.29333/iji.2020.1341a>.
- Singh, J., Brady, M. K., Arnold, T. J., & Brown, T. J. (2016). The emergent field of organizational frontlines. *Journal of Service Research*, 20(1), 3–11. <https://doi.org/10.1177/1094670516681513>.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal communication competence*. Sage
- Young, R. (2023, November 8). *Iabc communication skills assessment tool final*. PDF4PRO. <https://pdf4pro.com/docs/iabc-communication-skills-assessment-tool-final-310ba.html/>.