Jurnal Inspiratif Pendidikan Volume XV Nomor 1 Juni 2026
p-ISSN: 2337-6767 (print), e-ISSN:2655-4445(online)
Website: https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Inspiratif-Pendidikan/index

Peran Komunikasi dan Pendekatan Psikologis Tutor dalam Pembentukan Karakter Peserta Didik PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi

Nurshiddieq[1], Robby Rachman Nurdiantara[2]
*Correspondence email: nurshiddieq@upi.edu
Universitas Pendidikan Indonesia[1], Universitas Halim Sanusi[2]

(Submitted: 07-04-2026 ,Revised: 05-07-2026, Accepted: 06-07-2026)

***ABSTRAK**: Pembentukan karakter peserta didik merupakan salah satu tujuan utama pendidikan nonformal, namun kajian yang secara khusus mengintegrasikan komunikasi tutor dan pendekatan psikologis dalam konteks Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) masih sangat terbatas. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan komunikasi tutor, menganalisis pendekatan psikologis yang diterapkan, serta menjelaskan kontribusi keduanya terhadap pembentukan karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi terhadap tiga kelompok informan, yaitu tutor, peserta didik, dan pengelola PKBM. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tutor berlangsung secara dua arah, dialogis, empatik, dan adaptif sesuai dengan kondisi serta latar belakang peserta didik yang beragam. Pendekatan psikologis yang diterapkan bersifat humanis dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan emosional individu, yang terbukti menumbuhkan motivasi intrinsik peserta didik. Secara sinergis, komunikasi dan pendekatan psikologis tutor berkontribusi pada berkembangnya enam nilai karakter utama pada peserta didik, yaitu tanggung jawab, percaya diri, kemandirian, kerja sama, kejujuran, dan ketekunan. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal DeVito, psikologi humanistik Maslow-Rogers, serta teori pembentukan karakter Lickona. Penelitian ini menegaskan bahwa dalam konteks pendidikan nonformal, relasi pedagogis yang dibangun atas dasar komunikasi berkualitas dan kepedulian psikologis merupakan instrumen pembentukan karakter yang efektif dan berkelanjutan.*

***Kata Kunci**: komunikasi pendidikan; komunikasi interpersonal; pendekatan psikologis; pembentukan karakter; pendidikan nonformal.*

***ABSTRACT:** Learners' character formation is one of the primary objectives of non-formal education; however, studies specifically integrating tutor communication and psychological approaches within the context of Community Learning Centers (PKBM) remain highly limited. This study aims to describe tutor communication, analyze the psychological approaches applied, and explain their combined contribution to the character formation of learners at PKBM Bina*

Mandiri Cipageran Cimahi. This research employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation from three groups of informants: tutors, learners, and PKBM administrators. Data analysis was conducted using the interactive model proposed by Miles, Huberman, and Saldaña, while data validity was tested through source triangulation, method triangulation, and member checking. The results indicate that tutor communication is two-way, dialogic, empathetic, and adaptive to the diverse conditions and backgrounds of the learners. The applied psychological approach is humanistic and oriented toward fulfilling individual emotional needs, which has proven effective in fostering learners' intrinsic motivation. Synergistically, the tutors' communication and psychological approaches contribute to the development of six primary character values in the learners: responsibility, self-confidence, independence, cooperation, honesty, and perseverance. These findings align with DeVito's interpersonal communication theory, Maslow and Rogers' humanistic psychology, and Lickona's character development theory. This study affirms that in the context of non-formal education, pedagogical relationships built upon quality communication and psychological care serve as effective and sustainable instruments for character formation.

***Keywords**: Educational Communication; Interpersonal Communication; Psychological Approach; Character Formation; Nonformal Education.*

I. PENDAHULUAN

Pendidikan sejatinya tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai proses pembentukan nilai yang membentuk karakter peserta didik agar mampu menghadapi dinamika sosial, budaya, dan moral dalam kehidupan bermasyarakat. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, berakhlak mulia, berilmu, kreatif, mandiri, serta bertanggung jawab sebagai warga negara. Penegasan tersebut menunjukkan bahwa dimensi karakter merupakan bagian inti dari proses pendidikan, sebab pendidikan diharapkan tidak hanya menghasilkan individu yang cakap secara akademik, tetapi juga memiliki integritas, kepekaan sosial, dan tanggung jawab dalam kehidupan bersama.

Urgensi pendidikan karakter semakin kuat seiring munculnya berbagai persoalan sosial di kalangan generasi muda, seperti menurunnya kedisiplinan, melemahnya tanggung jawab sosial, serta meluasnya pengaruh negatif teknologi digital yang mempengaruhi perilaku dan pola interaksi sehari-hari. Fenomena kenakalan remaja, perundungan (bullying), penyalahgunaan teknologi, hingga rendahnya etos belajar menjadi indikasi nyata bahwa pembentukan karakter perlu mendapat perhatian serius dalam praktik pendidikan (Lickona, 1991; Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017). Merespons kondisi tersebut, pemerintah Indonesia menetapkan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2017 tentang Penguatan Pendidikan Karakter yang menegaskan bahwa penguatan karakter harus dilaksanakan secara terpadu pada jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal, termasuk melalui Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM).

Kebijakan ini menegaskan bahwa tanggung jawab pembentukan karakter tidak semata berada di pundak sekolah formal, melainkan menjadi amanah bersama seluruh ekosistem pendidikan.

PKBM hadir sebagai alternatif pendidikan yang menjawab kebutuhan masyarakat yang tidak dapat mengakses atau menyelesaikan pendidikan formal karena keterbatasan ekonomi, kondisi sosial, maupun hambatan lainnya. Sebagai satuan pendidikan nonformal, PKBM menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan, pelatihan kecakapan hidup, serta berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat (Kamil, 2011). Dalam ekosistem PKBM, tutor memegang peran yang jauh lebih kompleks dibanding guru di sekolah formal. Tutor tidak hanya bertugas menyampaikan materi pembelajaran, tetapi juga berfungsi sebagai fasilitator proses belajar, motivator yang menumbuhkan semangat peserta didik, pembina sikap yang meneladankan nilai-nilai kehidupan, serta pendamping yang hadir dalam dinamika keseharian peserta didik. Dengan demikian, kualitas interaksi antara tutor dan peserta didik menjadi faktor penentu yang mempengaruhi keberhasilan proses pembentukan karakter di lingkungan PKBM.

Proses pembelajaran di PKBM menuntut tutor memiliki kemampuan komunikasi yang efektif sekaligus kepekaan terhadap kondisi psikologis peserta didik yang beragam. Komunikasi interpersonal yang terbuka dan empatik berperan membangun kedekatan serta kepercayaan, sehingga peserta didik merasa cukup aman untuk terlibat aktif dalam proses belajar. DeVito (2016) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dibangun melalui lima kualitas fundamental, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan yang merupakan lima prinsip yang sangat relevan dalam konteks PKBM di mana sebagian besar peserta didik membawa pengalaman pendidikan yang terputus atau hambatan sosial tertentu. Di sisi lain, tutor juga dituntut mengelola komunikasi instruksional yang terstruktur dan adaptif, yakni kemampuan menyesuaikan metode, bahasa, dan tempo pembelajaran sesuai dengan latar belakang serta kebutuhan masing-masing peserta didik. Kemampuan komunikasi yang adaptif ini tidak hanya meningkatkan pemahaman akademis, tetapi secara implisit juga mengirimkan pesan penghargaan terhadap individu yang menjadi sebuah fondasi psikologis yang mendukung tumbuhnya rasa percaya diri dan harga diri peserta didik sebagai bagian dari proses pembentukan karakter (Mulyana, 2010; Djamarah, 2010).

Selain komunikasi, pendekatan psikologis merupakan dimensi komplementer yang tidak dapat dipisahkan dari peran tutor dalam membentuk karakter peserta didik. Pendekatan psikologis yang berlandaskan perspektif humanistik menempatkan peserta didik sebagai individu yang memiliki potensi intrinsik untuk berkembang ketika kebutuhan dasar psikologisnya, yaitu rasa aman, diterima, dan dihargai sehingga dapat terpenuhi dalam lingkungan belajar (Maslow, 1954). Rogers (1969) menambahkan bahwa proses belajar yang efektif membutuhkan pendidik yang bersikap autentik, empatik, serta mampu menerima peserta didik tanpa syarat, sehingga tercipta iklim

belajar yang mendorong peserta didik untuk mengeksplorasi nilai-nilai baru dan mengubah perilakunya secara otentik dari dalam diri sendiri. Pemahaman psikologis ini memungkinkan tutor menyesuaikan strategi pembelajaran secara lebih personal dan kontekstual, sekaligus menumbuhkan motivasi intrinsik peserta didik yang menjadi penggerak utama pembentukan karakter yang berkelanjutan (Deci & Ryan, 1985). Kombinasi sinergis antara komunikasi yang efektif dan pendekatan psikologis yang humanis inilah yang berperan dalam mendorong tumbuhnya nilai-nilai disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan kemandirian dalam diri peserta didik (Djamarah, 2010; Goleman, 1995).

Penelitian yang dilakukan oleh John Hattie menunjukkan bahwa kualitas hubungan antara guru dan peserta didik memiliki pengaruh kuat terhadap keberhasilan belajar dan perkembangan sikap peserta didik. Melalui sintesis lebih dari 800 penelitian pendidikan, Hattie menemukan bahwa relasi yang didasarkan pada komunikasi yang positif, dukungan emosional, serta rasa saling percaya mampu meningkatkan keterlibatan belajar sekaligus membentuk sikap tanggung jawab dan kepercayaan diri peserta didik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pendidik menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendorong perkembangan karakter peserta didik (Hattie, 2009).

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Christopher M. Cornelius-White yang meneliti pengaruh pendekatan humanistik dalam proses pembelajaran. Hasil meta analisis terhadap berbagai penelitian pendidikan menunjukkan bahwa sikap empati, penerimaan tanpa syarat, serta kehangatan relasi antara pendidik dan peserta didik memiliki hubungan positif dengan perkembangan kognitif, afektif, dan sosial peserta didik. Lingkungan belajar yang menghargai individu dan memberikan dukungan psikologis terbukti mampu meningkatkan motivasi belajar sekaligus mendorong pembentukan sikap positif pada diri peserta didik (Cornelius-White, 2007).

Dalam konteks pendidikan nonformal, penelitian yang dilakukan oleh Djudju Sudjana menunjukkan bahwa keberhasilan pembelajaran dalam program pendidikan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan tutor dalam membangun komunikasi yang partisipatif dan dialogis dengan peserta didik. Tutor berperan tidak hanya sebagai penyampai materi pembelajaran, tetapi juga sebagai fasilitator yang memahami kondisi sosial dan psikologis peserta didik yang beragam. Hubungan komunikasi yang dekat dan suportif memungkinkan peserta didik merasa dihargai serta mendorong perubahan sikap yang menjadi bagian dari proses pembentukan karakter dalam pendidikan nonformal (Sudjana, 2004).

Ketiga kajian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pendidik serta pendekatan psikologis yang empatik memiliki peran penting dalam meningkatkan keterlibatan belajar, motivasi, serta perkembangan sikap peserta didik. Namun sebagian besar penelitian tersebut dilakukan dalam konteks pendidikan formal. Kajian yang secara khusus mengkaji integrasi komunikasi tutor dan pendekatan psikologis dalam proses

pembentukan karakter pada lembaga pendidikan nonformal seperti PKBM masih terbatas. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana komunikasi tutor dan pendekatan psikologis diterapkan dalam proses pembelajaran di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi.

Dalam konteks tersebut, PKBM Bina Mandiri Cipageran yang berlokasi di Kota Cimahi menjadi latar empiris yang signifikan untuk dikaji dalam penelitian ini. Sebagai salah satu PKBM aktif di Kota Cimahi, lembaga ini tidak hanya menyediakan layanan pendidikan kesetaraan, tetapi juga berupaya membina karakter peserta didiknya melalui proses interaksi pembelajaran dan kegiatan pendampingan yang berlangsung secara berkesinambungan. Para tutor berperan aktif dalam membangun komunikasi yang mendukung perkembangan psikologis peserta didik, sekaligus mengintegrasikan nilai-nilai karakter dalam setiap dimensi interaksi edukatif. Dinamika proses ini menawarkan perspektif yang kaya dan kontekstual untuk memahami bagaimana komunikasi dan pendekatan psikologis tutor dapat menjadi instrumen pembentukan karakter dalam setting pendidikan nonformal.

Meskipun kajian tentang komunikasi pendidikan dan psikologi pembelajaran telah cukup banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus mengkaji keterkaitan keduanya dalam konteks PKBM masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pendidikan formal di lingkungan sekolah, sehingga kurang merepresentasikan dinamika khas yang ada di PKBM, baik dari segi profil peserta didik yang umumnya lebih dewasa dengan beban kehidupan yang lebih kompleks, maupun dari sisi kurikulum yang lebih fleksibel dan metode pembelajaran yang lebih partisipatif. Kesenjangan inilah yang menjadi justifikasi akademis bagi penelitian ini untuk hadir dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam, komprehensif, serta kontekstual mengenai peran komunikasi dan pendekatan psikologis tutor dalam proses pembentukan karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi.

Berdasarkan uraian konteks dan kesenjangan penelitian di atas, penelitian ini berfokus pada tiga pertanyaan utama. Pertama, bagaimana komunikasi tutor berlangsung dalam proses pembelajaran di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Kedua, bagaimana tutor menerapkan pendekatan psikologis dalam berinteraksi dengan peserta didik yang memiliki latar belakang sosial dan pengalaman belajar yang beragam. Ketiga, bagaimana komunikasi dan pendekatan psikologis tutor berperan dalam membentuk karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Ketiga pertanyaan tersebut secara bersama membentuk kerangka eksplorasi yang diarahkan untuk memahami dinamika interaksi tutor-peserta didik dalam lingkungan pendidikan nonformal, sekaligus menjelaskan bagaimana proses pembelajaran dapat mendorong tumbuhnya nilai-nilai disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan kemandirian pada diri peserta didik.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik komunikasi tutor dalam proses pembentukan karakter peserta didik, menganalisis pendekatan psikologis yang diterapkan tutor dalam mendukung perkembangan karakter peserta didik, serta menjelaskan kontribusi sinergis antara komunikasi dan pendekatan psikologis tutor terhadap pembentukan karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya menghasilkan pemahaman yang mendalam dan interpretatif tentang fenomena yang terjadi dalam konteks nyata pendidikan nonformal.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang secara khusus mengintegrasikan dua konsep utama, yaitu komunikasi tutor dan pendekatan psikologis, dalam satu kerangka analisis yang diterapkan pada konteks pendidikan nonformal di tingkat Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji komunikasi pendidikan atau pendekatan psikologis secara terpisah, serta sebagian besar dilakukan dalam setting pendidikan formal, penelitian ini menghadirkan pemahaman yang lebih holistik dan kontekstual tentang bagaimana kedua dimensi tersebut bekerja secara sinergis dalam membentuk karakter peserta didik yang memiliki latar belakang sosial, usia, dan pengalaman belajar yang beragam. Prasetyo dan Anwar (2021) dalam kajiannya tentang karakteristik komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa dimensi keterbukaan, empati, dan kesetaraan dalam komunikasi memiliki relevansi kuat terhadap kualitas relasi antara pendidik dan peserta didik, namun kajian tersebut belum menyentuh konteks pendidikan nonformal secara spesifik. Sementara itu, Sulistiani, Hidayat, dan Syahid (2021) telah mengkaji peran tutor dalam menumbuhkan motivasi belajar warga belajar di PKBM, namun fokusnya terbatas pada aspek motivasi tanpa mengintegrasikan dimensi pendekatan psikologis secara menyeluruh dalam kaitannya dengan pembentukan karakter. Dengan menggunakan desain studi kasus kualitatif di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menghasilkan pemahaman tentang model relasi pedagogis yang menempatkan komunikasi interpersonal yang empatik dan pendekatan psikologis humanistik sebagai instrumen utama pembentukan karakter dalam ekosistem pendidikan nonformal, sebuah perspektif yang belum banyak dieksplorasi secara integratif dalam literatur akademik bidang pendidikan luar sekolah di Indonesia.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermakna, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian komunikasi pendidikan dan psikologi pembelajaran, khususnya dalam konteks pendidikan nonformal yang masih relatif terbatas dalam literatur akademik, serta memperluas perspektif dalam studi komunikasi interpersonal dan interaksi tutor-peserta didik di lingkungan PKBM. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi para tutor dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan pendekatan psikologis yang lebih peka terhadap kebutuhan peserta didik. Bagi pengelola PKBM, hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam merancang program pelatihan

kompetensi tutor yang berorientasi pada penguatan karakter peserta didik. Selain itu, bagi para pemangku kepentingan pendidikan nonformal, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan dan mutu pendidikan di PKBM secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena komunikasi dan pendekatan psikologis tutor dalam konteks nyata proses pembelajaran di PKBM. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna pengalaman, interaksi, serta dinamika sosial yang terjadi antara tutor dan peserta didik secara kontekstual (Creswell, 2014). Desain studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu kasus spesifik, yaitu PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Studi kasus memungkinkan peneliti melakukan penyelidikan secara intensif terhadap suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi tutor dan pendekatan psikologis yang diterapkan dalam pembentukan karakter peserta didik (Yin, 2018).

Penelitian dilaksanakan di PKBM Bina Mandiri Cipageran, Kota Cimahi, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih secara purposif karena lembaga tersebut aktif menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan dan memiliki perhatian pada pembentukan karakter peserta didik melalui kegiatan pembelajaran. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan relevansi dan kemampuan memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Informan terdiri dari tutor sebagai informan utama, peserta didik sebagai informan pendukung yang memberikan perspektif pengalaman belajar, serta pengelola PKBM yang memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan program lembaga. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah dianggap memadai dan tidak ditemukan temuan baru yang signifikan (Lincoln & Guba, 1985).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk menggali pengalaman, pandangan, serta strategi komunikasi dan pendekatan psikologis yang diterapkan tutor dalam proses pembelajaran. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi tutor dan peserta didik di kelas untuk melihat praktik komunikasi verbal, nonverbal, serta dinamika pembelajaran yang terjadi. Dokumentasi digunakan untuk menelaah berbagai dokumen lembaga seperti program pembelajaran, catatan kegiatan, serta dokumen yang berkaitan dengan pendidikan karakter. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan

secara berkelanjutan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode serta melakukan member check kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman dan makna yang dimaksudkan oleh partisipan penelitian (Lincoln & Guba, 1985; Creswell, 2014).

III. KAJIAN TEORI

Teori Stimulus-Organism-Response (SOR) menjadi landasan teoretis utama dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana komunikasi tutor dapat mendorong perubahan sikap dan karakter peserta didik dalam proses pembelajaran di PKBM. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Hovland et al. (1953) yang menyatakan bahwa setiap stimulus yang diberikan kepada individu akan diproses terlebih dahulu oleh organisme sebelum menghasilkan suatu respons tertentu. Berbeda dari model komunikasi behavioristik sederhana yang menganggap respons sebagai reaksi otomatis terhadap stimulus, teori SOR menempatkan organisme sebagai elemen aktif yang memiliki kemampuan untuk memaknai, menyeleksi, dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya. Dengan demikian, respons yang dihasilkan bukan sekadar akibat langsung dari stimulus, melainkan merupakan produk dari proses pemaknaan yang kompleks yang berlangsung di dalam diri individu.

Dalam konteks pembelajaran di PKBM, stimulus yang dimaksud mencakup keseluruhan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh tutor, baik berupa pesan verbal seperti penjelasan materi, arahan, dan motivasi, maupun pesan nonverbal seperti ekspresi wajah, nada suara, sikap tubuh, dan kehadiran emosional tutor dalam setiap interaksi. Keseluruhan stimulus ini secara simultan diterima oleh peserta didik sebagai organisme yang aktif mengolahnya. Pada tahap organisme, peserta didik tidak hanya menerima stimulus secara pasif, tetapi mengolahnya melalui aspek kognitif dan afektif yang sangat dipengaruhi oleh latar belakang pengalaman, kondisi psikologis, serta kesiapan belajar masing-masing individu. Dalam konteks PKBM, di mana peserta didik umumnya membawa pengalaman hidup yang kompleks seperti keterputusan pendidikan, tekanan ekonomi, dan hambatan sosial, proses pengolahan pada tahap organisme ini menjadi sangat menentukan apakah stimulus dari tutor akan diterima, diinternalisasi, atau justru ditolak oleh peserta didik.

Respons yang dihasilkan dari proses pengolahan tersebut tampak secara nyata dalam perubahan sikap, perilaku, dan nilai karakter peserta didik. Respons ini tidak bersifat seragam karena sangat bergantung pada kondisi internal masing-masing individu, namun secara umum dapat berupa meningkatnya rasa tanggung jawab, kepercayaan diri, kemandirian, serta kemampuan bekerja sama. Teori SOR dengan demikian menjelaskan bahwa pembentukan karakter peserta didik bukanlah hasil dari satu kali interaksi, melainkan akumulasi dari stimulus yang diberikan secara konsisten oleh tutor dan respons yang berkembang secara bertahap seiring berjalannya proses pembelajaran. Hal ini

menegaskan pentingnya kualitas dan konsistensi komunikasi tutor sebagai stimulus utama yang menentukan arah dan kedalaman perubahan karakter pada peserta didik.

Penelitian ini juga turut mengintegrasikan Teori Komunikasi Interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito (2016) untuk memperjelas mekanisme bagaimana stimulus dari tutor dapat secara efektif diterima dan menghasilkan respons yang positif . Teori ini menekankan bahwa keberhasilan komunikasi antarpribadi tidak semata-mata ditentukan oleh isi pesan yang disampaikan, melainkan oleh kualitas relasi yang terbangun antara komunikator dan komunikan. DeVito (2016) merumuskan lima kualitas fundamental yang harus hadir dalam komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Kelima kualitas ini tidak berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling menopang dan membentuk iklim komunikasi yang kondusif bagi terjadinya perubahan sikap dan internalisasi nilai pada diri komunikan.

Keterbukaan merujuk pada kesediaan tutor untuk berkomunikasi secara jujur, menerima pandangan peserta didik tanpa bersikap defensif, dan bersedia merespons setiap pertanyaan maupun ungkapan perasaan peserta didik secara terbuka. Empati berarti kemampuan tutor untuk memahami kondisi emosional peserta didik dari sudut pandang mereka sendiri, sehingga pesan yang disampaikan terasa relevan dan menyentuh secara personal. Sikap mendukung mengacu pada iklim komunikasi yang bebas dari ancaman dan penilaian negatif, di mana peserta didik merasa aman untuk mencoba, membuat kesalahan, dan belajar tanpa rasa takut dihakimi. Sikap positif terwujud melalui apresiasi yang tulus dan penguatan verbal yang konsisten terhadap setiap usaha peserta didik, sementara kesetaraan menempatkan tutor bukan sebagai otoritas yang mendominasi, melainkan sebagai mitra belajar yang menghargai pengalaman dan perspektif peserta didik. Kelima kualitas ini sangat relevan dalam konteks PKBM di mana sebagian besar peserta didik membawa pengalaman pendidikan yang terputus dan rentan terhadap perasaan tidak percaya diri.

Keterkaitan antara teori SOR dan teori komunikasi interpersonal DeVito menjadi kerangka sintetis yang menjelaskan secara menyeluruh bagaimana proses pembentukan karakter berlangsung dalam konteks pembelajaran di PKBM. Teori SOR menjelaskan mekanisme umum bagaimana stimulus dari tutor diproses oleh peserta didik hingga menghasilkan respons berupa perubahan sikap dan karakter, sementara teori komunikasi interpersonal DeVito menjelaskan kualitas-kualitas spesifik yang harus dimiliki oleh stimulus tersebut agar dapat diterima, dipahami, dan direspons secara optimal. Dengan kata lain, komunikasi tutor yang memenuhi kelima kualitas interpersonal DeVito akan menjadi stimulus yang kuat dan bermakna, yang kemudian diproses oleh peserta didik sebagai organisme aktif, dan menghasilkan respons berupa tumbuhnya nilai-nilai karakter yang berkelanjutan. Integrasi kedua teori ini menegaskan bahwa pembentukan karakter peserta didik bukan sekadar hasil dari penyampaian pesan, melainkan hasil dari interaksi

yang bermakna, dibangun di atas relasi komunikatif yang berkualitas antara tutor dan peserta didik.

IV. HASIL PENELITIAN

A. Hasil

1. Komunikasi Tutor dalam Proses Pembelajaran di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi

Temuan pertama berkaitan dengan bagaimana pola dan kualitas komunikasi tutor berlangsung dalam proses pembelajaran di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Berdasarkan hasil wawancara dengan tutor, peserta didik, dan pengelola, diperoleh gambaran bahwa komunikasi tutor di lembaga ini dibangun secara sadar dengan mengutamakan prinsip keterbukaan, kejelasan, dan keberpihakan kepada peserta didik.

a. Pola Komunikasi Dua Arah dan Dialogis

Tutor PKBM Bina Mandiri secara konsisten menerapkan pola komunikasi dua arah dalam setiap sesi pembelajaran. Hal ini dilakukan dengan memberikan ruang seluas-luasnya kepada peserta didik untuk bertanya, berdiskusi, bermusyawarah, dan menyampaikan pendapat. Tutor menegaskan bahwa komunikasi satu arah tidak relevan dengan karakter pembelajaran di PKBM yang mengutamakan keaktifan dan partisipasi peserta didik.

> *"Saya biasanya berkomunikasi dengan peserta didik secara dua arah dan dialogis, baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp atau grup belajar online. Dalam pembelajaran, saya menggunakan bahasa yang sederhana, jelas dan mudah dipahami, serta selalu memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk bertanya, berdiskusi, bermusyawarah dan menyampaikan pendapat." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)*

Pola komunikasi dua arah yang diterapkan tutor dirasakan langsung manfaatnya oleh peserta didik. Peserta merasa dilibatkan dan dihargai dalam proses pembelajaran, bukan sekadar menjadi objek penerimaan informasi. Hal ini diperkuat oleh pengakuan peserta didik dalam wawancara yang menyatakan bahwa tutor selalu memberikan ruang untuk berbicara dan merespons setiap pertanyaan dengan cara yang membangun.

> *"Tutor berkomunikasi dengan cara yang cukup jelas dan terstruktur. Ia menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memberikan contoh konkret saat menjelaskan materi, serta sering melakukan tanya jawab untuk memastikan peserta memahami topik. Selain itu, tutor juga bersikap terbuka dan ramah sehingga peserta merasa nyaman untuk bertanya." (Sindy — Peserta Didik Program Paket C)*

Dari perspektif kelembagaan, pengelola PKBM menilai komunikasi dua arah yang dibangun tutor sebagai salah satu kekuatan utama dalam proses pembelajaran di lembaga ini. Pengelola juga mengonfirmasi bahwa tutor mendapatkan arahan dan pelatihan dasar mengenai teknik komunikasi efektif sebagai bagian dari pengembangan kompetensi tutor.

"Peran tutor dalam berkomunikasi dengan peserta didik sangat penting dan cukup efektif. Tutor mampu menyampaikan materi dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya atau berdiskusi. Komunikasi yang dibangun juga bersifat dua arah, sehingga peserta merasa lebih dilibatkan dalam proses pembelajaran." (Devi Damayanti, S.Pd — Pembina PKBM Bina Mandiri Cipageran)

b. Komunikasi Adaptif Sesuai Keragaman Peserta Didik

Salah satu karakteristik menonjol dari komunikasi tutor di PKBM Bina Mandiri adalah kemampuannya dalam menyesuaikan gaya, bahasa, dan tempo komunikasi dengan keragaman latar belakang peserta didik. Tutor menyadari bahwa peserta PKBM terdiri dari berbagai usia dan kemampuan yang berbeda-beda, sehingga pendekatan komunikasi yang seragam tidak akan efektif.

Dalam kesempatan wawancara, tutor menggambarkan situasi nyata ketika mengajar materi Perencanaan Usaha Sederhana di mana peserta terdiri dari remaja hingga orang dewasa. Tutor menyatakan: *"Peserta didik yang hadir terdiri dari berbagai usia, mulai remaja hingga orang tua, sehingga kemampuan memahami materi juga beragam."* Kondisi ini mendorong tutor untuk menggunakan bahasa yang sederhana, memberikan contoh konkret, mengulang penjelasan untuk materi yang sulit, dan memberi perlakuan berbeda sesuai kebutuhan individu.

Kemampuan adaptasi komunikasi ini juga dirasakan oleh peserta didik. Sindy mengungkapkan bahwa tutor biasanya mengulang materi yang dianggap sulit dan memberikan ilustrasi tambahan serta menjelaskan langkah-langkah secara bertahap, sehingga membantu pemahaman peserta yang memiliki kecepatan belajar yang berbeda.

c. Hambatan Komunikasi dan Cara Mengatasinya

Meskipun komunikasi tutor secara umum berjalan efektif, terdapat sejumlah hambatan yang dihadapi dalam proses pembelajaran. Tutor mengidentifikasi tiga hambatan utama yang kerap muncul dalam interaksi dengan peserta didik di PKBM.

"Hambatan komunikasi yang paling sering muncul adalah perbedaan kemampuan memahami materi, kurangnya rasa percaya diri peserta didik untuk bertanya, serta gangguan lingkungan seperti kebisingan atau fasilitas belajar yang terbatas." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)

Dalam menghadapi hambatan tersebut, tutor menerapkan sejumlah strategi yang bersifat responsif dan adaptif. Strategi yang diterapkan mencakup penggunaan bahasa yang lebih sederhana, pemberian contoh konkret yang relevan dengan kehidupan sehari-hari peserta, penciptaan suasana yang ramah dan bebas dari rasa takut salah, serta penyesuaian metode mengajar yang terus-menerus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan peserta didik.

d. Pengaruh Komunikasi terhadap Semangat Belajar

Tutor meyakini bahwa kualitas komunikasi memiliki korelasi langsung terhadap semangat dan motivasi belajar peserta didik. Komunikasi yang jelas, ramah, dan terbuka menciptakan kondisi psikologis yang membuat peserta merasa diperhatikan, dihargai, dan nyaman, kondisi yang mendorong motivasi intrinsik untuk belajar.

> *"Komunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap semangat belajar peserta didik. Ketika guru berkomunikasi dengan jelas, ramah, dan terbuka, peserta didik merasa diperhatikan, dihargai, dan nyaman, sehingga mereka menjadi lebih termotivasi untuk belajar." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)*

Pengaruh positif komunikasi terhadap kepercayaan diri dan semangat belajar ini juga dikonfirmasi oleh peserta didik. Sindy menyatakan bahwa cara tutor menjelaskan, memberi dukungan, dan menanggapi pertanyaan dengan positif membuatnya merasa kemampuannya diakui dan mendorongnya untuk lebih aktif dalam pembelajaran. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi tutor tidak hanya berfungsi sebagai alat instruksional, tetapi juga sebagai katalis motivasi belajar peserta didik.

2. Pendekatan Psikologis Tutor terhadap Peserta Didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi

Temuan kedua berkaitan dengan bagaimana tutor menerapkan pendekatan psikologis dalam berinteraksi dengan peserta didik yang memiliki latar belakang sosial dan pengalaman belajar yang sangat beragam. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendekatan psikologis tutor di PKBM Bina Mandiri tidak bersifat prosedural atau mekanis, melainkan tumbuh dari kepedulian autentik terhadap kondisi emosional dan kebutuhan individual setiap peserta didik.

a. Pendekatan Humanis dan Empatik

Tutor secara sadar menerapkan pendekatan yang bersifat humanis dan empatik, yaitu pendekatan yang menempatkan peserta didik sebagai individu utuh yang memiliki kondisi emosional, potensi, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Tutor memahami karakter dan kondisi emosional peserta melalui pengamatan perilaku saat belajar, komunikasi personal, dan keterbukaan relasional yang dibangun secara konsisten.

> *"Saya menerapkan pendekatan psikologis yang humanis, empatik, dan sesuai kebutuhan individu, dengan cara memahami karakter setiap peserta didik, memberi motivasi positif, serta menciptakan suasana belajar yang membuat mereka merasa aman dan dihargai."(Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)*

Pengelola lembaga mengonfirmasi bahwa pendekatan psikologis memang menjadi bagian dari strategi kelembagaan dalam proses pembelajaran. Dalam praktik sehari-hari, pendekatan ini diwujudkan melalui komunikasi empatik, pemberian motivasi, penciptaan suasana kelas yang aman, penyesuaian metode pembelajaran, dan pendekatan individual terhadap peserta yang membutuhkan perhatian khusus.

"Pendekatan psikologis menjadi salah satu bagian penting dalam strategi pembelajaran di lembaga. Pendekatan ini digunakan untuk memahami kebutuhan, karakter, serta kondisi emosional peserta didik sehingga proses belajar dapat berlangsung lebih efektif dan sesuai dengan situasi masing-masing peserta." (Devi Damayanti, S.Pd — Pembina PKBM Bina Mandiri Cipageran)

b. Motivasi dan Pemberdayaan Peserta yang Kurang Percaya Diri

Salah satu wujud pendekatan psikologis yang paling konkret dan berkesan dalam penelitian ini adalah cara tutor memotivasi dan memberdayakan peserta didik yang mengalami krisis kepercayaan diri atau masalah pribadi. Tutor tidak sekadar memberikan nasihat verbal, tetapi terlibat secara aktif dalam proses pemulihan psikologis peserta melalui pendekatan yang personal, sabar, dan berbasis kekuatan (strengths-based).

Hal ini tergambar jelas dalam pengalaman nyata yang diceritakan tutor ketika menangani peserta bernama Sindy yang tiba-tiba menjadi sangat pendiam dan tidak terlibat dalam pembelajaran. Tutor mendekatinya setelah kelas, membuka ruang percakapan yang aman, mendengarkan tanpa menghakimi, lalu secara bertahap membangun kembali kepercayaan diri Sindy melalui kata-kata yang menguatkan, tugas-tugas yang terukur, dan pujian yang tulus.

"Tidak apa-apa merasa kesulitan. Di sini kita belajar pelan-pelan. Kamu tidak harus sempurna. Yang penting kamu hadir dan mau mencoba. Kamu tetap datang meskipun sedang banyak masalah. Itu sudah bukti kamu kuat dan punya semangat belajar." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)

Dampak dari pendekatan psikologis yang personal dan empatik ini dirasakan langsung oleh Sindy. Ia mengakui bahwa tutor telah membantunya bangkit dari kondisi yang hampir membuatnya berhenti belajar. Pernyataan Sindy dalam wawancara menegaskan betapa krusialnya peran pendekatan psikologis tutor dalam menjaga keberlanjutan belajar peserta didik.

"Tutor menenangkan saya dengan memberikan kesempatan untuk bercerita terlebih dahulu, lalu memberi nasihat yang realistis dan membangun. Tutor juga memberikan motivasi dengan mengingatkan saya tentang kemampuan yang saya miliki, memberikan dorongan positif, serta membantu membuat langkah-langkah belajar yang lebih teratur agar saya bisa kembali fokus." (Sindy — Peserta Didik Program Paket C)

c. Penciptaan Iklim Kelas yang Aman dan Nyaman

Pendekatan psikologis tutor juga tercermin dalam cara tutor membangun iklim kelas yang aman, nyaman, dan bebas dari tekanan. Tutor secara konsisten memulai pembelajaran dengan sapaan ramah, humor ringan, atau aktivitas ice breaking singkat untuk mencairkan suasana. Peserta didik diberi kebebasan untuk berdiskusi dan

menyampaikan pendapat tanpa rasa takut disalahkan, sebuah kondisi yang fundamental bagi proses pembelajaran yang bermakna.

> *"Hal yang paling berkesan adalah sikap tutor yang selalu sabar dan tidak mudah marah meskipun peserta lambat memahami materi. Tutor tetap memberikan penjelasan dengan nada yang tenang dan penuh perhatian. Sikap positif ini membuat peserta merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk belajar." (Sindy — Peserta Didik Program Paket C)*

d. Nilai-Nilai yang Ditanamkan melalui Pendekatan Psikologis

Dalam proses pendampingan psikologis, tutor secara konsisten menekankan nilai-nilai karakter yang menjadi pondasi pengembangan diri peserta didik. Nilai-nilai tersebut tidak sekadar diajarkan secara verbal, tetapi dihidupkan melalui sikap dan perilaku tutor itu sendiri dalam setiap interaksi.

> *"Saya menekankan nilai kejujuran, tanggung jawab, saling menghargai, kerja sama, dan semangat belajar. Nilai-nilai ini saya tanamkan agar peserta didik berkembang tidak hanya secara akademik, tetapi juga secara karakter." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)*

Peserta didik menguatkan hal ini dengan menyatakan bahwa tutor paling sering menekankan nilai disiplin, tanggung jawab, dan kejujuran selama proses pembelajaran. Nilai-nilai tersebut disampaikan tidak hanya melalui penjelasan, tetapi juga melalui contoh sikap tutor dalam berinteraksi dengan peserta didik, sebuah praktik keteladanan yang menjadi inti dari pendidikan karakter yang sesungguhnya.

e. Tantangan dalam Penerapan Pendekatan Psikologis

Penerapan pendekatan psikologis di PKBM Bina Mandiri tidak terlepas dari berbagai tantangan yang bersifat struktural maupun individual. Tutor mengidentifikasi sejumlah tantangan utama yang dihadapi, mulai dari keberagaman latar belakang peserta yang menuntut strategi berbeda untuk setiap individu, beban masalah pribadi dan emosional peserta yang kompleks, hingga keterbatasan waktu pembimbingan individual mengingat jumlah peserta yang cukup banyak.

Dari sisi kelembagaan, pengelola mengakui adanya keterbatasan sarana pendukung seperti ruang konsultasi pribadi, serta keterbatasan pelatihan khusus untuk tutor sehingga tidak semua tutor memiliki kapasitas yang setara dalam menerapkan pendekatan psikologis. Tantangan-tantangan ini menjadi catatan penting yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan PKBM ke depan.

3. Peran Komunikasi dan Pendekatan Psikologis Tutor dalam Pembentukan Karakter Peserta Didik

Temuan ketiga dan terpenting berkaitan dengan bagaimana komunikasi dan pendekatan psikologis tutor secara sinergis berkontribusi terhadap pembentukan karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga kelompok informan, terdapat konsistensi pandangan bahwa kedua aspek

tersebut merupakan faktor determinan dalam perubahan karakter peserta didik ke arah yang lebih positif.

a. Komunikasi dan Pendekatan Psikologis sebagai Pondasi Pembentukan Karakter

Tutor menegaskan bahwa komunikasi dan pendekatan psikologis merupakan pondasi utama dalam proses pembentukan karakter peserta didik di PKBM. Pandangan ini didasarkan pada pengalaman langsung tutor dalam mendampingi peserta didik dari berbagai latar belakang yang kompleks.

> *"Komunikasi dan pendekatan psikologis memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap pembentukan karakter peserta didik. Di PKBM, peserta didik datang dari latar belakang yang sangat beragam baik dari segi usia, pengalaman hidup, maupun kondisi sosial-emosional. Melalui komunikasi yang baik, saya dapat membangun hubungan yang lebih dekat, sehingga peserta merasa dihargai, aman, dan diterima." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)*

b. Perubahan Karakter yang Teridentifikasi

Berdasarkan pengamatan tutor dan konfirmasi dari pengelola, terdapat sejumlah perubahan karakter yang signifikan dan dapat diamati secara konkret pada peserta didik setelah mendapatkan komunikasi yang baik dan pendekatan psikologis yang tepat dari tutor. Perubahan-perubahan tersebut mencakup dimensi yang cukup luas dari aspek kepribadian dan perilaku peserta didik.

Perubahan paling menonjol yang diidentifikasi adalah meningkatnya rasa percaya diri peserta didik. Peserta yang semula pemalu atau takut salah berkembang menjadi lebih berani bertanya, mengemukakan pendapat, dan mencoba hal-hal baru. Selain itu, terjadi peningkatan tanggung jawab yang tercermin dari kedatangan yang lebih tepat waktu, penyelesaian tugas yang lebih konsisten, dan keseriusan belajar tanpa harus selalu diingatkan.

> *"Ketika peserta merasa dimengerti, mereka biasanya menunjukkan perubahan sikap seperti: lebih menghargai proses belajar, lebih disiplin, lebih percaya diri, dan lebih bertanggung jawab terhadap diri sendiri. Dengan komunikasi yang empatik dan pendekatan psikologis yang tepat, karakter peserta didik berkembang ke arah yang lebih positif, seperti kejujuran, kerja keras, kesabaran, serta kemampuan mengelola emosi." (Sopian, S.Pd — Tutor PKBM)*

Pengelola PKBM menilai perubahan karakter peserta didik ini sebagai bukti nyata efektivitas pendekatan yang diterapkan tutor. Perubahan tidak hanya terjadi pada aspek akademis, tetapi menyentuh dimensi kepribadian yang lebih dalam dan berkelanjutan.

> *"Secara umum, terdapat perubahan sikap dan karakter peserta didik yang cukup signifikan setelah mengikuti kegiatan di PKBM. Peserta terlihat lebih disiplin dalam mengikuti jadwal belajar, lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta menunjukkan peningkatan motivasi belajar. Selain itu, peserta juga menjadi lebih*

percaya diri dalam berkomunikasi, lebih berani mengemukakan pendapat, dan lebih mampu bekerja sama dengan orang lain." (Devi Damayanti, S.Pd — Pembina PKBM Bina Mandiri Cipageran)

c. Pengalaman Peserta Didik melakukan Transformasi Diri melalui Interaksi dengan Tutor

Pengakuan paling nyata tentang dampak komunikasi dan pendekatan psikologis tutor terhadap pembentukan karakter datang langsung dari peserta didik. Sindy, peserta Program Paket C yang telah belajar selama dua tahun di PKBM Bina Mandiri, menggambarkan transformasi yang ia alami secara personal dan menyeluruh.

"Setelah belajar di PKBM, saya merasa terjadi banyak perubahan positif pada diri saya. Saya menjadi lebih memahami pentingnya belajar, lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas, dan lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan orang lain. Pembelajaran yang diberikan juga membantu saya mengembangkan cara berpikir yang lebih terstruktur dan dewasa." (Sindy — Peserta Didik Program Paket C)

Sindy juga secara spesifik mengaitkan transformasi karakternya dengan cara tutor berkomunikasi dan mendekatinya secara psikologis. Ia merasakan bahwa pendekatan tutor yang empatik, non-judgemental, dan berbasis kekuatan telah mengubah cara pandangnya terhadap diri sendiri dan terhadap proses belajar secara keseluruhan.

"Komunikasi dan pendekatan tutor sangat membantu saya berkembang menjadi pribadi yang lebih baik. Cara tutor berbicara dengan penuh empati, mendengarkan tanpa menghakimi, serta memberikan arahan dengan bahasa yang sopan membuat saya merasa dihargai. Hal itu mendorong saya untuk lebih terbuka, berani mengungkapkan pendapat, dan lebih percaya diri dalam belajar." (Sindy — Peserta Didik Program Paket C)

d. Nilai Karakter Utama yang Berkembang

Berdasarkan konvergensi data dari ketiga kelompok informan, terdapat enam nilai karakter utama yang secara konsisten disebut sebagai hasil paling menonjol dari proses komunikasi dan pendekatan psikologis tutor di PKBM Bina Mandiri Cipageran. Keenam nilai tersebut adalah: (1) tanggung jawab, yang tercermin dari kedisiplinan hadir, penyelesaian tugas, dan komitmen terhadap program pendidikan; (2) percaya diri, yaitu keberanian untuk berbicara, bertanya, dan tampil di depan teman; (3) kemandirian, yang ditandai oleh inisiatif belajar secara mandiri tanpa harus selalu didorong dari luar; (4) kerja sama dan kepedulian sosial, yang tumbuh melalui kegiatan belajar kelompok; (5) kejujuran, yang berkembang dalam iklim pembelajaran yang terbuka dan bebas dari rasa takut; serta (6) ketekunan, yaitu keteguhan untuk tidak mudah menyerah dalam mencapai tujuan pendidikan yang sebelumnya tertunda.

e. Dukungan Kelembagaan dalam Menjaga Efektivitas Tutor

Pembentukan karakter peserta didik melalui komunikasi dan pendekatan psikologis tutor tidak berlangsung dalam ruang hampa, melainkan didukung oleh sistem kelembagaan yang secara aktif memfasilitasi dan mengevaluasi kinerja tutor. PKBM Bina Mandiri menerapkan sejumlah mekanisme dukungan yang mencakup pelatihan rutin untuk tutor terkait teknik komunikasi dan pendekatan psikologis, monitoring kelas melalui observasi langsung maupun laporan kegiatan, rapat evaluasi berkala, umpan balik dari peserta didik, serta pendampingan individual bagi tutor baru.

> *"Lembaga melakukan beberapa bentuk dukungan dan evaluasi untuk memastikan komunikasi tutor dengan peserta didik berjalan efektif, antara lain: pelatihan rutin untuk tutor, monitoring kelas, rapat evaluasi berkala, pemberian umpan balik dari peserta didik, pendampingan individu, serta penguatan kebijakan lembaga seperti pedoman komunikasi positif dan standar layanan pembelajaran." (Devi Damayanti, S.Pd — Pembina PKBM Bina Mandiri Cipageran)*

Temuan ini menegaskan bahwa pembentukan karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi merupakan hasil dari proses yang sistemikyang bukan hanya bergantung pada kapasitas individual tutor, tetapi juga ditopang oleh komitmen kelembagaan yang konsisten dalam mendukung peran tutor sebagai agen pembentukan karakter melalui komunikasi dan pendekatan psikologis yang terstruktur.

B. Pembahasan

1. Komunikasi Tutor dalam Perspektif Teori Komunikasi Pendidikan

Temuan-temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tutor di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi berlangsung secara dua arah, dialogis, adaptif, dan berorientasi pada pemberdayaan peserta didik. Pola komunikasi ini sejalan dengan konsep komunikasi pendidikan yang dikemukakan oleh Djamarah (2010), yang menegaskan bahwa komunikasi dalam konteks pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyampaian informasi, melainkan sebagai proses relasional yang membangun makna bersama dan mendorong transformasi nilai pada diri peserta didik. Ketika tutor secara konsisten membuka ruang dialog, mendengarkan aktif, dan merespons setiap pertanyaan dengan cara yang membangun, ia sedang menjalankan fungsi komunikasi pendidikan dalam dimensi afektif yang paling esensial.

a. Komunikasi Interpersonal

Pola komunikasi yang diterapkan tutor di PKBM Bina Mandiri memiliki kesesuaian yang kuat dengan lima kualitas komunikasi interpersonal efektif yang dirumuskan oleh DeVito (2016), yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Keterbukaan tutor tercermin dari kesediaan untuk mendengarkan setiap pendapat dan pertanyaan

peserta tanpa menghakimi, sebagaimana dikonfirmasi oleh Sindy yang menyatakan bahwa tutor selalu memberikan ruang berbicara dan menanggapi dengan umpan balik yang membangun. Empati tutor terwujud nyata dalam cara tutor mendekati peserta yang mengalami kesulitan, bukan dengan mengkritik atau menegur, melainkan dengan memahami kondisi emosional dan memberikan dukungan yang personal.

Kualitas sikap mendukung (*supportiveness*) tampak dalam cara tutor menciptakan suasana belajar yang bebas dari ancaman dan penilaian negatif, sehingga peserta didik merasa aman untuk mengeksplorasi dan membuat kesalahan sebagai bagian dari proses belajar. Sikap positif (*positiveness*) tutor terwujud melalui pujian yang tulus, penguatan verbal, dan keyakinan yang dikomunikasikan kepada peserta bahwa mereka mampu berkembang. Sementara itu, kesetaraan (*equality*) terlihat dari cara tutor menempatkan dirinya sebagai mitra belajar yang setara, bukan otoritas yang mendominasi, yaitu sebuah prinsip yang sangat relevan dalam konteks PKBM di mana peserta didik sebagian besar adalah orang dewasa atau remaja yang telah memiliki pengalaman hidup yang signifikan.

Kesesuaian antara praktik komunikasi tutor dengan model DeVito ini menegaskan bahwa tutor PKBM Bina Mandiri secara implisit telah menginternalisasi prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang efektif, meskipun mungkin tidak selalu dilakukan secara terformulasi. Hal ini menunjukkan penerapan pendekatan humanistik DeVito dalam komunikasi tutor PKBM terbukti menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif. Temuan penelitian ini memperkuat dan memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kelima kualitas komunikasi interpersonal DeVito tidak hanya menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif, tetapi secara langsung berkontribusi pada pembentukan karakter peserta didik.

b. Komunikasi Instruksional yang Adaptif

Temuan tentang kemampuan tutor dalam menyesuaikan bahasa, metode, dan tempo komunikasi dengan keragaman peserta didik mencerminkan penerapan prinsip komunikasi instruksional yang adaptif sebagaimana dikemukakan oleh Yusup (2010). Komunikasi instruksional yang efektif mensyaratkan kemampuan pendidik untuk membaca kondisi audiens pembelajaran dan menyesuaikan strategi komunikasinya secara responsif. Tutor di PKBM Bina Mandiri menunjukkan kemampuan ini secara konsisten, seperti mengulang penjelasan untuk materi yang sulit, menggunakan contoh konkret yang relevan dengan kehidupan sehari-hari peserta, dan memberikan perlakuan berbeda bagi peserta dengan kecepatan belajar yang berbeda.

Kemampuan adaptasi komunikasi instruksional ini memiliki signifikansi yang berlapis. Pada tataran kognitif, ia memastikan bahwa pesan pembelajaran dapat dipahami oleh semua peserta, terlepas dari perbedaan latar belakang pendidikan dan kemampuan belajar mereka. Pada tataran afektif, ia mengirimkan pesan implisit yang sangat kuat tentang penghargaan terhadap individu bahwa setiap peserta didik dianggap penting dan layak mendapatkan perhatian yang sesuai dengan kebutuhannya. Pesan psikologis inilah yang, sebagaimana dikemukakan Djamarah (2010), menjadi fondasi bagi tumbuhnya rasa

percaya diri dan harga diri peserta didik sebagai bagian integral dari proses pembentukan karakter.

c. Hambatan Komunikasi dalam Perspektif Teoritis

Hambatan komunikasi yang diidentifikasi tutor terletak pada perbedaan kemampuan memahami materi, kurangnya kepercayaan diri peserta untuk bertanya, dan gangguan lingkungan fisik yang bersesuaian dengan kategorisasi hambatan komunikasi yang dikemukakan Mulyana (2010), yang membedakan antara hambatan semantik (berkaitan dengan pemahaman pesan), hambatan psikologis (berkaitan dengan kondisi internal penerima), dan hambatan fisik (berkaitan dengan lingkungan). Respons tutor terhadap hambatan-hambatan ini, dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana, menciptakan suasana bebas dari rasa takut salah, dan menyesuaikan metode mengajar yang menunjukkan pemahaman praktis yang baik tentang manajemen hambatan komunikasi dalam konteks pendidikan nonformal.

2. Pendekatan Psikologis Tutor dalam Perspektif Psikologi Humanistik dan Motivasi

Temuan penelitian tentang pendekatan psikologis tutor di PKBM Bina Mandiri Cipageran menunjukkan kesesuaian yang sangat kuat dengan kerangka psikologi humanistik, khususnya teori hierarki kebutuhan Maslow (1954) dan konsep person-centered learning Rogers (1969). Pendekatan yang diterapkan tutor secara konsisten berorientasi pada pemenuhan kebutuhan psikologis dasar peserta didik sebelum mengharapkan mereka mampu menyerap nilai-nilai karakter dan mencapai aktualisasi diri melalui pendidikan.

a. Kesesuaian dengan Hierarki Kebutuhan Maslow

Maslow (1954) menegaskan bahwa manusia tidak dapat mencapai aktualisasi diri yang dalam konteks pendidikan tercermin dalam perkembangan karakter dan potensi penuh, apabila kebutuhan-kebutuhan di bawahnya, terutama kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*) dan kebutuhan akan kasih sayang dan kepemilikan (*love and belonging needs*), belum terpenuhi. Temuan penelitian ini secara empiris mengkonfirmasi premis tersebut dalam konteks PKBM.

Tutor di PKBM Bina Mandiri secara intuitif memahami bahwa sebelum peserta didik mampu belajar dan berkembang secara optimal, mereka harus merasa aman, diterima, dan dihargai dalam lingkungan belajar. Penciptaan suasana kelas yang nyaman, pendekatan yang bebas dari penilaian negatif, dan kesediaan tutor untuk mendengarkan masalah pribadi peserta merupakan wujud konkret dari upaya pemenuhan kebutuhan rasa aman dan kebutuhan untuk diterima. Ketika kebutuhan-kebutuhan ini terpenuhi oleh peserta didik, seperti yang dialami Sindy, dirinya mampu bergerak menuju aktualisasi diri berupa tumbuhnya kepercayaan diri, kemandirian, dan internalisasi nilai-nilai karakter positif.

b. Kesesuaian dengan Tiga Kondisi Rogers

Pendekatan psikologis tutor juga mencerminkan tiga kondisi fasilitatif yang dikemukakan Rogers (1969) sebagai prasyarat pertumbuhan peserta didik, yaitu *genuineness* (keautentikan), *unconditional positive regard* (penerimaan tanpa syarat), dan *empathic understanding* (pemahaman empatik). Keautentikan tutor terwujud dalam kesungguhan dan konsistensi sikap peduli yang ditunjukkan tidak hanya dalam situasi formal pembelajaran, tetapi juga dalam interaksi personal di luar kelas, sebagaimana tercermin dalam cara tutor mendekati Sindy setelah jam belajar usai.

Penerimaan tanpa syarat (*unconditional positive regard*) tutor tergambar dalam cara tutor merespons setiap peserta didik, termasuk mereka yang sedang bermasalah, tidak aktif, atau mengalami kemunduran, dengan tetap memberikan dukungan, kepercayaan, dan apresiasi atas usaha yang telah dilakukan. Pernyataan tutor kepada Sindy, *"Kamu tetap datang meskipun sedang banyak masalah. Itu sudah bukti kamu kuat dan punya semangat belajar,"* merupakan manifestasi nyata dari unconditional positive regard yang mendalam. Pemahaman empatik tutor tercermin dalam kemampuannya membaca kondisi emosional peserta, merespons dengan cara yang tepat, dan menciptakan ruang psikologis yang aman bagi peserta untuk bercerita dan berkembang.

c. Motivasi Intrinsik yang sesuai dengan Teori Determinasi Diri

Temuan tentang dampak pendekatan psikologis tutor terhadap motivasi belajar peserta didik sejalan dengan Teori Determinasi Diri *(Self-Determination Theory)* yang dikemukakan Deci dan Ryan (1985). Teori ini membedakan antara motivasi ekstrinsik yang bersumber dari dorongan luar, dan motivasi intrinsik yang bersumber dari kepuasan dan nilai personal yang melekat pada aktivitas belajar itu sendiri. Pendekatan tutor yang memberikan otonomi kepada peserta untuk berpendapat dan berdiskusi, menciptakan tantangan yang sesuai kemampuan, serta membangun relasi yang hangat, terbukti menumbuhkan motivasi intrinsik peserta didik.

Hal ini terkonfirmasi dari pernyataan peserta didik yang menyatakan bahwa dirinya menjadi lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas dan lebih aktif dalam pembelajaran, bukan karena tekanan dari luar, tetapi karena tumbuhnya rasa percaya diri dan penghargaan terhadap proses belajar itu sendiri. Perubahan dari motivasi ekstrinsik menuju motivasi intrinsik ini merupakan penanda penting perkembangan karakter yang berkelanjutan, karena karakter yang dibangun atas dasar motivasi intrinsik akan jauh lebih tahan lama dan autentik dibanding karakter yang terbentuk karena tekanan atau imbalan eksternal (Ryan & Deci, 2000).

d. Ilustrasi Integrasi Teori

Kasus penanganan Sindy oleh tutor merupakan ilustrasi yang paling konkret dan komprehensif tentang bagaimana pendekatan psikologis humanistik diimplementasikan secara integratif dalam konteks PKBM. Dalam kasus ini, tutor secara berurutan: (1) mengidentifikasi perubahan perilaku yang mengindikasikan krisis psikologis (kepekaan

empatik); (2) menciptakan ruang percakapan yang aman di luar konteks formal kelas (pemenuhan kebutuhan rasa aman Maslow); (3) mendengarkan tanpa menghakimi dan memberikan validasi emosional (unconditional positive regard Rogers); (4) membingkai ulang kondisi sulit sebagai bukti kekuatan, bukan kelemahan (reframing positif); (5) merancang langkah-langkah konkret yang terukur untuk membangun kembali kepercayaan diri (scaffolding psikologis); dan (6) memberikan penguatan positif yang konsisten atas setiap kemajuan kecil (motivasi intrinsik Deci & Ryan). Proses ini secara keseluruhan menggambarkan tutor sebagai praktisi psikologi humanistik yang yang meski mungkin tidak menggunakan terminologi akademis, tetapi telah mengaplikasikan prinsip-prinsip teoritik tersebut secara autentik dan efektif dalam praktik pendidikan nonformal sehari-hari.

3. Kontribusi Sinergis antara Komunikasi dan Pendekatan Psikologis terhadap Pembentukan Karakter Peserta Didik

Temuan ketiga dan terpenting dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi dan pendekatan psikologis tutor tidak bekerja secara terpisah, melainkan membentuk satu kesatuan sinergis yang secara kolektif mendorong pembentukan karakter peserta didik. Temuan ini dapat dianalisis dan diinterpretasikan melalui kerangka teori pembentukan karakter Lickona (1991), konsep pendidikan nonformal Kamil (2011), dan perspektif psikologi pendidikan yang telah dibangun dalam kajian pustaka penelitian ini.

a. Pembentukan Karakter dalam Perspektif Lickona

Lickona (1991) merumuskan karakter sebagai integrasi dari tiga komponen yang saling menopang, yaitu *moral knowing* (pengetahuan moral), *moral feeling* (perasaan moral), dan *moral action* (tindakan moral). Kerangka ini sangat relevan untuk menginterpretasikan temuan penelitian tentang bagaimana komunikasi dan pendekatan psikologis tutor bekerja dalam membentuk karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri.

Komunikasi instruksional tutor berkontribusi pada dimensi moral knowing dengan menyampaikan nilai-nilai seperti disiplin, kejujuran, tanggung jawab, dan kerja sama secara eksplisit dalam proses pembelajaran. Namun yang lebih signifikan, pendekatan psikologis humanistik tutor berkontribusi pada dimensi moral feeling dengan menciptakan kondisi emosional yang memungkinkan peserta didik tidak hanya memahami nilai-nilai tersebut secara kognitif, tetapi juga merasakannya sebagai sesuatu yang bermakna dan bernilai secara personal. Ketika peserta didik merasakan diperlakukan dengan adil, dihargai, dan didukung, mereka mengembangkan kecintaan terhadap nilai-nilai tersebut dan kecintaan inilah yang mendorong terjadinya moral action dalam perilaku sehari-hari.

Keenam nilai karakter yang teridentifikasi dalam penelitian ini, yaitu tanggung jawab, percaya diri, kemandirian, kerja sama, kejujuran, dan ketekunan, seluruhnya merupakan bukti empiris berlangsungnya proses pembentukan karakter dalam ketiga

dimensi Lickona secara simultan. Hal ini menegaskan bahwa tutor PKBM Bina Mandiri telah berhasil menjalankan peran sebagai apa yang Lickona sebut sebagai "caring moral person"—pendidik yang tidak hanya mengajarkan nilai, tetapi juga memodelkan dan menghidupkan nilai tersebut dalam setiap interaksinya dengan peserta didik.

b. Keunikan Konteks PKBM sebagai Ruang Pembentukan Karakter

Pembahasan ini juga perlu menekankan signifikansi konteks pendidikan nonformal sebagai faktor yang memperkarya proses pembentukan karakter. Berbeda dengan sekolah formal yang cenderung lebih kaku dalam struktur dan relasi pedagogi, PKBM sebagai satuan pendidikan nonformal memberikan fleksibilitas yang memungkinkan tutor untuk menjalin relasi yang lebih personal, egaliter, dan berbasis kepercayaan dengan peserta didiknya (Kamil, 2011; Sudjana, 2004). Fleksibilitas inilah yang menciptakan kondisi optimal bagi berlangsungnya komunikasi interpersonal yang efektif dan pendekatan psikologis yang humanis.

Peserta didik di PKBM yang umumnya adalah individu yang pernah mengalami kegagalan atau keterputusan dalam pendidikan formal, membawa kebutuhan psikologis yang sangat spesifik: kebutuhan untuk diakui, diterima, dan dipercayai kembali oleh institusi pendidikan. Tutor PKBM Bina Mandiri, dengan komunikasi yang empatik dan pendekatan psikologis yang personal, mampu menjawab kebutuhan tersebut secara efektif. Ini menjelaskan mengapa pembentukan karakter di PKBM ini dapat berlangsung secara signifikan bahkan dalam waktu yang relatif singkat dan dengan intensitas pertemuan yang lebih terbatas dibanding sekolah formal.

c. Sinergi Komunikasi dan Psikologis dalam Pembentukan Karakter

Berdasarkan integrasi seluruh temuan dan analisis teoritis yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan sebuah mekanisme pembentukan karakter yang berlangsung di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi. Mekanisme ini bekerja melalui rangkaian proses yang saling terkait: komunikasi dua arah yang empatik membangun kepercayaan dan rasa aman; kepercayaan yang terbentuk membuka ruang psikologis bagi peserta untuk menjadi autentik dan rentan (dalam arti positif); kerentanan ini memungkinkan tutor menerapkan pendekatan psikologis yang lebih personal dan tepat sasaran; pendekatan psikologis yang tepat menumbuhkan motivasi intrinsik dan harga diri peserta; motivasi intrinsik dan harga diri yang kuat mendorong internalisasi nilai-nilai karakter yang lebih dalam dan berkelanjutan.

Mekanisme ini sejalan dengan konsep *ecological model of character development* yang menegaskan bahwa karakter tidak terbentuk melalui transmisi nilai searah dari pendidik ke peserta didik, melainkan melalui interaksi dinamis dalam relasi pedagogis yang berkualitas (Lickona, 1991; Zubaedi, 2012). Temuan penelitian ini memberikan bukti empiris yang kuat bahwa dalam konteks pendidikan nonformal PKBM, relasi pedagogis yang berkualitas tersebut dibangun secara determinan melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan pendekatan psikologis yang humanistik.

d. Relevansi dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini memiliki relevansi sekaligus kebaruan jika dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Rido Rido dan Ismaniar Ismaniar (2021) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara efektivitas komunikasi tutor dengan motivasi belajar peserta didik pada lembaga PKBM. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi tutor yang terbuka, jelas, dan suportif mampu meningkatkan keterlibatan peserta didik dalam proses pembelajaran. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tutor tidak hanya berdampak pada peningkatan motivasi belajar, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan karakter peserta didik secara lebih menyeluruh. Komunikasi yang empatik dan dialogis memungkinkan terbangunnya hubungan interpersonal yang positif antara tutor dan peserta didik, sehingga proses pembelajaran tidak hanya mentransmisikan pengetahuan, tetapi juga menanamkan nilai tanggung jawab, disiplin, serta sikap saling menghargai dalam interaksi belajar (Cornelius White, 2007; Hattie, 2009).

Selain itu, temuan penelitian ini juga berkaitan dengan kajian tentang pendekatan humanistik dalam pembelajaran. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran yang berorientasi pada penghargaan terhadap individu peserta didik mampu mendorong tumbuhnya kemandirian belajar dalam pendidikan nonformal. Penelitian yang dilakukan oleh Christopher M. Cornelius-White (2007) menunjukkan bahwa hubungan empatik antara pendidik dan peserta didik memiliki pengaruh positif terhadap perkembangan akademik, afektif, serta sikap sosial peserta didik. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pendekatan humanistik dalam pembelajaran berkontribusi terhadap peningkatan self regulated learning dan kemandirian belajar peserta didik (Ryan & Deci, 2000). Penelitian ini mengonfirmasi sekaligus memperkaya temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa pendekatan humanistik yang diterapkan melalui komunikasi empatik tidak hanya menghasilkan kemandirian belajar, tetapi juga mendorong berkembangnya spektrum nilai karakter yang lebih luas, seperti tanggung jawab, kejujuran, kerja sama, percaya diri, dan ketekunan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi mengisi celah akademis yang telah diidentifikasi sebelumnya, yaitu keterbatasan kajian yang secara kompehensif mengintegrasikan dimensi komunikasi tutor dan pendekatan psikologis dalam proses pembentukan karakter peserta didik di lingkungan pendidikan nonformal seperti PKBM.

e. Implikasi Kelembagaan

Temuan penelitian ini juga membawa implikasi penting pada tataran kelembagaan. Sistem dukungan yang diterapkan PKBM Bina Mandiri, berupa pelatihan rutin, monitoring kelas, evaluasi berkala, dan pendampingan tutor yang menunjukkan kesadaran lembaga bahwa pembentukan karakter peserta didik adalah tanggung jawab

sistem, bukan hanya individu tutor. Ini merupakan praktik kelembagaan yang baik dan perlu diperkuat lebih lanjut, terutama dengan mengatasi keterbatasan yang diidentifikasi seperti kurangnya sarana konsultasi individual dan ketidakmerataan kapasitas psikologis di antara para tutor.

Penguatan kapasitas tutor dalam bidang komunikasi efektif dan pendekatan psikologis melalui program pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan perlu menjadi prioritas kelembagaan. Hal ini penting agar kualitas pembentukan karakter yang selama ini bergantung pada kapasitas dan kepribadian individual tutor tertentu dapat distandarisasi dan direplikasi secara lebih merata di seluruh jajaran tutor PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi tutor dan pendekatan psikologis dalam pembentukan karakter peserta didik di PKBM Bina Mandiri Cipageran Cimahi, diperoleh tiga temuan utama sebagai berikut. Pertama, komunikasi tutor berlangsung secara dialogis, empatik, dan adaptif. Tutor membangun komunikasi interpersonal yang dilandasi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan sesuai prinsip komunikasi interpersonal efektif sebagaimana dikemukakan DeVito (2016) dan diperkuat oleh kajian Prasetyo dan Anwar (2021). Tutor menggunakan bahasa yang sederhana, contoh kontekstual, serta menyesuaikan metode dan tempo pembelajaran dengan latar belakang peserta didik yang beragam. Hambatan komunikasi seperti perbedaan kemampuan memahami materi, rendahnya kepercayaan diri peserta untuk bertanya, serta gangguan lingkungan belajar direspons secara adaptif. Pola komunikasi ini menciptakan suasana belajar yang kondusif, meningkatkan keterlibatan peserta didik, serta memperkuat hubungan kepercayaan antara tutor dan peserta didik.

Kedua, tutor menerapkan pendekatan psikologis yang humanis dan empatik dalam proses pembelajaran. Tutor berupaya memahami kondisi emosional, latar belakang sosial, dan kebutuhan individu peserta didik secara mendalam. Pendekatan ini dilakukan melalui sikap menerima, mendengarkan tanpa menghakimi, memberikan motivasi positif, serta membangun rasa percaya diri peserta didik secara bertahap. Pendekatan tersebut terbukti mampu menumbuhkan motivasi intrinsik dan rasa aman dalam proses belajar, selaras dengan temuan Sulistiani, Hidayat, dan Syahid (2021) tentang peran tutor dalam menumbuhkan motivasi belajar warga belajar di PKBM. Walaupun terdapat tantangan seperti keterbatasan waktu dan keberagaman latar belakang peserta didik, pendekatan psikologis tetap menjadi bagian penting dalam praktik pembelajaran di PKBM.

Ketiga, komunikasi tutor dan pendekatan psikologis berperan secara sinergis dalam pembentukan karakter peserta didik. Komunikasi yang empatik membangun kepercayaan dan keterbukaan, sedangkan pendekatan psikologis mendorong munculnya motivasi intrinsik yang mendukung perubahan perilaku. Sinergi kedua aspek ini berkontribusi pada berkembangnya beberapa nilai karakter utama pada peserta didik, yaitu tanggung jawab, percaya diri, kemandirian, kerja sama, kejujuran, dan ketekunan, sebagaimana juga

dikonfirmasi oleh temuan Tias, Hidayat, dan Danugiri (2023) dalam konteks peran tutor di PKBM. Temuan ini menunjukkan bahwa relasi pedagogis yang dibangun melalui komunikasi yang berkualitas dan kepedulian psikologis menjadi faktor penting dalam proses pembentukan karakter di lingkungan pendidikan nonformal. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa tutor di PKBM tidak hanya berperan sebagai penyampai materi pembelajaran, tetapi juga sebagai pembimbing yang mempengaruhi perkembangan karakter peserta didik melalui kualitas komunikasi dan pendekatan psikologis dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diajukan untuk pengembangan praktik pendidikan nonformal. Pertama, tutor PKBM perlu terus mengembangkan kompetensi komunikasi interpersonal dan kepekaan psikologis dalam proses pembelajaran. Kemampuan mendengarkan secara aktif, memberikan dukungan emosional, serta menyesuaikan pendekatan komunikasi dengan karakteristik peserta didik menjadi faktor penting dalam menciptakan interaksi belajar yang efektif. Kedua, pengelola PKBM perlu menyediakan program pengembangan kapasitas tutor secara berkelanjutan, terutama terkait komunikasi pendidikan, psikologi pembelajaran, dan pengelolaan kelas yang heterogen. Upaya ini dapat meningkatkan kualitas interaksi pembelajaran sekaligus mendukung proses pembentukan karakter peserta didik. Ketiga, penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan melibatkan lebih banyak lembaga PKBM atau menggunakan pendekatan metode campuran sehingga hubungan antara komunikasi tutor, pendekatan psikologis, dan pembentukan karakter peserta didik dapat dianalisis secara lebih komprehensif.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. Plenum Press.

DeVito, J. A. (2016). The Interpersonal Communication Book (14th ed.). Pearson Education Limited.

Djamarah, S. B. (2010). Guru dan anak didik dalam interaksi edukatif: Suatu pendekatan teoretis psikologis. Rineka Cipta.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.

Hattie, J. (2009). Visible learning: A synthesis of over 800 meta analyses relating to achievement. Routledge.

Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. (1953). Communication and Persuasion: Psychological Studies of Opinion Change. Yale University Press.

Indonesia. (2003). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78.

Indonesia. (2017). Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2017 tentang Penguatan Pendidikan Karakter. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Kamil, M. (2011). Pendidikan nonformal: Pengembangan melalui pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM) di Indonesia (Sebuah pembelajaran dari Kominkan Jepang). Alfabeta.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). Konsep dan pedoman penguatan pendidikan karakter tingkat sekolah dasar dan sekolah menengah pertama. Kemendikbud.

Lickona, T. (1991). Educating for character: How our schools can teach respect and responsibility. Bantam Books.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. SAGE Publications.

Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. Harper & Row.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Mulyana, D. (2010). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. Remaja Rosdakarya.

Ornelius-White, C. (2007). Learner-centered teacher student relationships are effective: A meta analysis. Review of Educational Research, 77(1), 113–143. https://doi.org/10.3102/003465430298563

Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik komunikasi interpersonal serta relevansinya dengan kepemimpinan transformasional. Jurnal Komunikasi Pendidikan, 5(1), 25–39. https://doi.org/10.32585/jkp.v5i1.1042

Rakhmat, J. (2015). Psikologi komunikasi. Remaja Rosdakarya.

Rido, M. and Ismaniar, I. (2021), Hubungan Efektivitas Komunikasi Tutor Dengan Motivasi Belajar Peserta Didik Paket C di PKBM Amanah ST Kota Pariaman", Jurnal Pendidikan Tambusai, 5(1), 416–422.

Rogers, C. R. (1969). Freedom to learn: A view of what education might become. Charles E. Merrill.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist, 55(1), 68–78. https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68

Sudjana, D. (2004). Pendidikan nonformal: Wawasan, sejarah perkembangan, filsafat & teori pendukung, serta asas. Falah Production.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Alfabeta.

Sulistiani, D. C., Hidayat, D., & Syahid, A. (2021). Peran tutor dalam menumbuhkan motivasi belajar bagi warga belajar Paket C di PKBM Rini Handayani Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus), 6(2), 108–115. https://doi.org/10.30870/e-plus.v6i2.12889

Tias, I. N. W., Hidayat, D., & Danugiri, D. (2023). Peran tutor dalam menumbuhkan motivasi belajar warga belajar Program Paket C di PKBM Bina Bangsa Kecamatan Cilamaya Kulon Kabupaten Karawang. Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus), 8(1), 46–52. https://doi.org/10.30870/e-plus.v8i1.22379

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

Zubaedi. (2012). Desain pendidikan karakter: Konsepsi dan aplikasinya dalam lembaga pendidikan. Kenc