

## TOPIK UTAMA

# POLA KOMUNIKASI TUTOR DAN SISWA MELALUI WHATSAPP DALAM PROGRAM RUANGGURU DIGITALBOOTCAMP PAKET C

**Kartika Parhusip dan Heppy Haloho**

**Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Industri Kreatif Kalbis Institute**

**Email: [kartika.parhusip@kalbis.ac.id](mailto:kartika.parhusip@kalbis.ac.id), [heppy.haloho@kalbis.ac.id](mailto:heppy.haloho@kalbis.ac.id)**

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi antara tutor dan siswa dalam Program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C. Ruangguru Digitalbootcamp Paket C merupakan produk pendidikan yang menggunakan Whatsapp sebagai media pembelajaran. Kegiatan belajar mengajar dengan memanfaatkan Whatsapp merupakan inovasi dalam dunia pendidikan. Sasaran siswa yang dituju dalam program ini adalah siswa yang drop-out dan sedang belajar untuk ujian kesetaraan Paket C. Program ini sangat memudahkan juga bagi para siswa sebagai alternatif bagi mereka yang memiliki waktu yang terbatas untuk mengikuti bimbingan belajar yang biasa atau konvensional yang telah diketahui selama ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Pengamatan dilakukan pada komunikasi yang terjalin antara tutor dan siswa dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C. Kemudian dilakukan wawancara terhadap tutor, siswa, dan tim ruangguru untuk menggali informasi yang terkait dengan program ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C adalah pola komunikasi bintang. Pembelajaran di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C menerapkan student centered learning. Tutor memberikan stimulus-stimulus agar siswa aktif dalam menggali materi belajar. Partisipasi di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini dapat terlihat dari siswa yang memanfaatkan menggunakan fasilitas belajar yang telah disediakan oleh Ruangguru secara mandiri.*

Kata Kunci: pola komunikasi, tutor, siswa, ruangguru, whatsapp

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era digital yang berkembang pesat membawa perubahan dalam segala aspek kehidupan manusia. Dalam era digital perubahan-perubahan yang muncul ditandai dari beragamnya teknologi yang memiliki dampak perubahan komunikasi bagi pengguna. Salah satu bidang yang mengadopsi perkembangan ini adalah dunia pendidikan di Indonesia. Pendidikan semakin mudah untuk

diakses siapa saja dan dimana saja. Pemanfaatan teknologi yang berkaitan dengan pendidikan di era digital menjadi penting dalam mendukung kemajuan dalam bidang pendidikan. Pendidikan menjadi semakin mudah untuk diakses karena perkembangan teknologi komunikasi. Berbagai kalangan masyarakat dapat menikmati fasilitas-fasilitas untuk mendukung kebutuhan akan pendidikannya.

Salah satu perusahaan teknologi yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan yaitu Ruangguru telah melakukan eksplorasi dalam bidang pendidikan. Ekplorasi dan inovasi pendidikan yang dilakukan Ruangguru ini mengikuti perkembangan era digital. Hal ini disebabkan Ruangguru percaya bahwa teknologi dapat membantu siswa, guru, dan orang tua untuk menjalankan aktivitasnya menjadi lebih efektif dan efisien. Ruangguru memiliki beragam produk diantaranya: ruang belajar, digitalbootcamp, ruang les, ruang les online, ruang uji, dan ruang kelas. Salah satu program Ruangguru yang menarik adalah program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C. Dalam program ini, Ruangguru memperkenalkan suatu konsep pembelajaran online bagi siswa yang tidak berkesempatan menyelesaikan pendidikan di SMA formal biasa dan akan mengikuti ujian kesetaraan Paket C. Program yang diluncurkan Ruangguru ini merupakan salah satu program yang tidak memungut bayaran terhadap siswa yang akan mengikuti ujian kesetaraan Paket C. Ruangguru Digitalbootcamp Paket C merupakan program intensif ujian Paket C yang dikemas dalam suatu kelompok belajar yang menyenangkan dengan mengangkat kemudahan dalam belajar, diskusi kelompok, dan *tech-based learning*.

Kelompok belajar pada program

Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini berbeda dengan kelompok belajar konvensional karena memanfaatkan aplikasi WhatsApp dalam pembelajarannya. WhatsApp merupakan aplikasi mobile terpopuler dengan pengguna terbanyak di Indonesia (Pratama, <https://id.techinasia.com/comscore-whatsapp-adalah-aplikasi-terpopuler-di-indonesia>, akses 20 Juni 2018). Pemanfaatan WhatsApp sebagai media pembelajaran merupakan suatu konsep yang menjadikan kegiatan belajar dan mengajar lebih fleksibel. Siswa yang mengikuti program ini dapat berasal dari berbagai daerah yang berbeda yang ada di Indonesia. Dengan beragamnya latar belakang siswa yang mengikuti program ini, karakteristik setiap siswa tentunya juga berbeda. Dalam setiap kelompok belajar yang ada di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C, akan ada satu tutor dan satu fasilitator yang siap membimbing siswa dalam persiapan menghadapi ujian Paket C.

Pembelajaran di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini merupakan pembelajaran yang terfokus pada siswa. Tutor dan fasilitator hanya memberikan stimulus-stimulus dimana siswa dituntut harus aktif juga dalam mencari materi belajar sesuai dengan mata pelajaran yang diikutinya. Tutor sebagai pembimbing siswa dalam membantu

memahami pelajaran tidak hanya dituntut menguasai materi pelajaran saja, tetapi harus mengetahui dan mengelola interaksi yang baik dengan siswa. Hal ini sangat penting karena dengan menjalin interaksi dan komunikasi yang baik antara tutor dan siswa, proses belajar akan berlangsung dengan maksimal dan berhasil mencapai tujuan. Interaksi ini bernilai edukatif karena kegiatan belajar mengajar yang dilakukan, diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini yang mendorong peneliti ingin mengetahui pola komunikasi yang terjadi antara tutor dan siswa melalui aplikasi WhatsApp dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C.

## **PERMASALAHAN**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pola komunikasi tutor dan siswa melalui WhatsApp dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C?”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pola Komunikasi**

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004:1). Pola

komunikasi dapat dipahami sebagai bentuk atau hubungan antara dua orang atau lebih, dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Rakhmat membagi pola komunikasi menjadi lima pola komunikasi yaitu:

#### a. Pola Komunikasi Roda

Pada pola roda, biasanya pemimpin akan menjadi fokus perhatian. Pemimpin dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, tetapi setiap anggota kelompok hanya bisa berhubungan dengan pemimpinnya.

#### b. Pola Komunikasi Rantai

Pada pola rantai, setiap anggota berkomunikasi dimana anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan pemimpin sering tidak menerima pesan yang akurat. Pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan oleh anggota.

#### c. Pola Komunikasi Y

Pada pola komunikasi Y, tiga orang anggota dapat berhubungan dengan orang-orang di sampingnya, tetapi ada dua orang yang hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang di sampingnya saja.

d. Pola Komunikasi Lingkaran

pada pola komunikasi lingkaran, setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang di samping kiri dan kanannya. Dalam pola ini tidak terdapat pemimpin. Dalam pola ini, pesan berjalan ke seluruh anggota kelompok dan membutuhkan waktu lama untuk sampai kembali kepada pengirim.

e. Pola Komunikasi Bintang

Pola Komunikasi ini disebut juga dengan semua saluran dimana setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Semua saluran komunikasi terbuka (Rakhmat, 2005: 162-163).

Komunikasi adalah transaksi yang memiliki arti bahwa komponen-komponennya saling terkait, dan bahwa para komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan (DeVito, 2011: 47). Dalam tataran teoretis dalam memahami komunikasi terdiri dari dua perspektif, yaitu perspektif kognitif dan perilaku. Dalam perspektif kognitif, penggunaan lambang-lambang untuk mencapai kesamaan makna atau berbagi informasi tentang satu objek atau kejadian.

Informasi adalah sesuatu yang mencakup fakta, opini, dan gagasan dari satu partisipan kepada partisipan lain melalui

penggunaan kata-kata atau lambang lainnya. Jika pesan yang disampaikan diterima secara akurat, *receiver* akan memiliki informasi yang sama seperti yang dimiliki *sender*, oleh karena itu tindakan komunikasi telah terjadi. Sementara itu dari perspektif perilaku memandang komunikasi sebagai perilaku verbal atau simbolis di mana sender berusaha mendapatkan satu efek yang dikehendakinya pada *receiver*. Komunikasi ada karena adanya satu respons melalui lambang-lambang verbal di mana simbol verbal tersebut bersifat stimulus untuk memperoleh respons (Bungin, 2006: 258-259).

### **Teknologi Komunikasi dan Masyarakat**

Penggabungan teknologi komputer dengan telekomunikasi melahirkan suatu fenomena yang mengubah konfigurasi model melahirkan suatu fenomena yang mengubah konfigurasi model komunikasi konvensional, dengan melahirkan kenyataan dalam dimensi ketiga. Jika dimensi pertama adalah kenyataan keras dalam kehidupan empiris, dimensi kedua merupakan kenyataan dalam kehidupan simbolik dan nilai-nilai yang dibentuk, maka dimensi ketiga dikenal kenyataan maya yang melahirkan suatu format masyarakat lainnya. Masyarakat yang dibentuk dalam kenyataan virtual dikenal sebagai masyarakat cyber (Noegroho, 2010: 5-6).

Kemajuan teknologi manusia, khususnya teknologi informasi secara sadar membuka ruang kehidupan manusia semakin luas dan semakin tanpa batas. Kemajuan teknologi ini yang telah mengubah dunia maya yang terdiri dari berbagai macam gelombang magnetik dan gelombang radio, serta sifat kematerian yang belum ditemukan manusia, sebagai ruang kehidupan baru yang sangat prospektif bagi aktivitas manusia yang memiliki efisiensi yang sangat tinggi (Bungin, 2014: 164).

### **Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp di Dunia Pendidikan**

Perkembangan teknologi selalu mempunyai peran yang sangat tinggi dan ikut memberikan arah perkembangan dunia pendidikan. Dalam sejarah perkembangan pendidikan, teknologi informasi adalah bagian dari media yang digunakan untuk menyampaikan pesan ilmu pada orang banyak (Noegroho, 2010: 55). Keberhasilan pendidikan jarak jauh ditunjang oleh adanya interaksi maksimal antara dosen dan pembaca, pembaca dengan berbagai fasilitas pendidikan, antara pembaca dengan pembaca lainnya, adanya pola pendidikan aktif dalam interaksi tersebut. Bila pendidikan berbasis web, maka diperlukan adanya pusat kegiatan pembaca, interaksi antar grup, administrasi penunjang

sistem, pendalaman materi ujian, perpustakaan digital, dan materi online. Teknologi informasi dan telekomunikasi dengan mudah dan murah akan menghilangkan batasan ruang dan waktu yang selama ini membatasi dunia pendidikan (Noegroho, 2010: 55).

WhatsApp dimulai sebagai alternatif untuk SMS yang berkembang mendukung untuk mengirim dan menerima berbagai macam media seperti teks, foto, video, dokumen, lokasi, dan panggilan suara. Pengguna aplikasi WhatsApp lebih dari 1 miliar orang di lebih dari 180 negara.

Penduduk di Indonesia sangat aktif berkirim pesan menggunakan aplikasi media sosial. Laporan yang dirilis Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia menyebutkan 84,76% responden menyatakan mereka pengguna aktif *instant messenger*. Aplikasi yang paling diminati adalah WhatsApp (Utami, <http://gadget.bisnis.com/read/20180212/280/737506/indonesia-hobi-chatting-whatsapp-nomor-satu>, akses 20 Juni 2018).

### **Keberhasilan Komunikasi Tutor dan Siswa**

Komunikasi dapat dikatakan efektif bila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya. Lima hal yang dapat dijadikan ukuran bagi komunikasi yang efektif, yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada

sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Komunikator akan dikatakan efektif bila penerima memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikan. Tujuan komunikasi juga dapat untuk kesenangan, karena tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan maksud tertentu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain, dan berusaha agar orang lain memahami ucapan kita. Keefektifan komunikasi secara keseluruhan masih memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Bila hubungan manusia tidak berlandaskan kepercayaan, maka pesan yang disampaikan komunikator bisa berubah makna atau didiskreditkan. Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang kita inginkan, merupakan hasil yang paling sulit dicapai dalam berkomunikasi. Beberapa hal yang harus dipenuhi agar terwujud kemungkinan tindakan antara lain: memudahkan pemahaman penerima tentang apa yang komunikator harapkan, meyakinkan penerima bahwa tujuan komunikator masuk akal, mempertahankan hubungan harmonis

dengan penerima (Tubbs & Moss, 2008: 22-27).

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Studi kasus merupakan metode yang bertujuan untuk mengembangkan metode kerja yang paling efisien, maknanya peneliti mengadakan telaah secara mendalam tentang suatu kasus (Iskandar, 2008: 27). Dalam tradisi penelitian kualitatif, peneliti diarahkan oleh produk berpikir induktif untuk menemukan jawaban logis terhadap apa yang sedang menjadi pusat perhatian dalam penelitian, dan akhirnya produk induktif itu menjadi jawaban sementara terhadap apa yang dipertanyakan dalam penelitian tersebut (Bungin, 2014: 6).

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah *purposive* untuk mendapatkan data yang tepat yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data. Kunci dasar dari prosedur ini adalah penguasaan informasi dari informan yang mengetahui mengenai program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C dan terlibat langsung dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C. Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, yaitu: Stephanie Hardjo sebagai Business Development Manager yang mewakili dari Ruangguru, Bapak Ari yang

mewakili dari tutor yang mengajar di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C, dan Fathikah yang mewakili siswa yang bergabung dalam Ruangguru Digitalbootcamp Paket C. Data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan wawancara mendalam. Data sekunder pada penelitian ini didapat melalui studi literatur.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data melalui model analisis data interaktif Miles dan Huberman. Dalam menganalisis data hasil penelitian, peneliti akan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut (Herdiansyah, 2010:164):

a. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pengumpulan data penelitian. Dalam reduksi data, peneliti memilih data yang relevan dengan penelitian kemudian memfokuskan data yang mengarah untuk pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan atau hal untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data yang sudah diambil kemudian disederhanakan dan disusun secara sistematis dan

menjabarkan hal-hal yang penting tentang hasil temuan dan maknanya. Untuk itu peneliti akan mengumpulkan data baik dari data primer dan data sekunder.

c. Melaksanakan Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini dapat berupa bentuk tulisan, gambar, grafik dan tabel. Penyajian data ini bertujuan untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Data yang disajikan akan dipaparkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan akan disesuaikan dengan konsep teori yang ada.

d. Mengambil kesimpulan

Langkah mengambil kesimpulan ini dilakukan ketika langkah reduksi data dan penyajian data telah dipaparkan kemudian disimpulkan dan dikaji secara lebih mendalam agar hasil penelitian ini dapat diterima secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi teknik, yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang

berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti mengungkapkan data tentang pola komunikasi tutor dan siswa melalui WhatsApp di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C, lalu dicek melalui teknik observasi partisipan dengan menjadi fasilitator di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruangguru merupakan perusahaan teknologi terbesar dan terlengkap di Indonesia yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 2014 oleh Belva Devara dan Iman Usman. Ruangguru memiliki lebih dari enam juta pengguna serta telah mengelola lebih dari 150.000 guru yang menawarkan jasa di lebih dari 100 bidang pelajaran (ruangguru.com). Digitalbootcamp adalah salah satu produk yang terdapat di Ruangguru. Dikemas dengan grup chat belajar dengan tutor yang akan membimbing siswa, modul belajar, latihan soal dan *try out*, serta akses video belajar yang tersedia di ruang belajar. Dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C, jumlah siswa yang bergabung sebanyak 500 siswa. Siswa-siswa ini akan bergabung dalam grup chat mata pelajaran sesuai dengan mata pelajaran yang diujikan pada saat ujian kesetaraan Paket C. Mata pelajaran yang diajarkan dalam program ini meliputi: Bahasa

Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, Ekonomi, Geografi, Sosiologi, dan PKN.

Latar belakang didirikannya fitur Digitalbootcamp di Ruangguru ini adalah kebutuhan siswa akan pembimbing dan teman belajar dalam memahami mata pelajaran. Pembelajaran yang ada di Digitalbootcamp ini melibatkan interaksi komunikasi antara tutor dan siswa sehingga melalui komunikasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi belajar siswa.

“Setelah meluncurkan layanan video belajar—dahulu bernama ruangvideo, sekarang ruangbelajar—kami mendapatkan feedback dan insight bahwa belajar online melalui video seringkali sangat individual. Siswa masih membutuhkan teman belajar untuk memotivasi mereka belajar serta memperkaya pengalaman belajar mereka. Oleh karena itu, kami membuat layanan baru Ruangguru digitalbootcamp yang mengedepankan pembelajaran berbasis group chat sebagai sarana interaksi antar siswa, yang memungkinkan adanya peer atau social learning.”

Inisiatif Ruangguru dalam mengadakan suatu program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini sangat membantu persiapan siswa yang akan mengikuti ujian kesetaraan Paket C. Program ini melibatkan siswa.

“Digitalbootcamp Paket C diadakan untuk memperkenalkan konsep pembelajaran online bagi siswa yang tidak berkesempatan menyelesaikan

pendidikan SMA formal biasa. Dengan ini, Ruangguru berharap bahwa siswa yang drop-out dari SMA mempunyai alternatif mengejar ketertinggalan belajarnya dengan lebih mudah—karena bersifat online dan bisa diakses di mana saja, kapan saja—dan tetap berkualitas. Misalnya, bagi siswa drop-out yang sudah bekerja, mereka dapat mengakses materi belajar berkualitas di Ruangguru digitalbootcamp saat istirahat, di jalan menuju tempat kerja, dan sebagainya.”

Salah satu siswa yang mengikuti program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C juga merasakan manfaat karena dapat belajar di mana saja, bahkan ketika siswa tersebut bekerja. Siswa tetap dapat terhubung dengan teman belajar dan tutor sebagai pembimbing walaupun berlangsung melalui aplikasi WhatsApp.

“Sangat membantu karena bisa belajar lewat handphone dan tidak perlu keluar rumah. Di sela-sela kerja saya sempat belajar, lihat video Ruangguru, baca buku.”

Siswa yang sudah bekerja sangat dimudahkan dengan pembelajaran melalui WhatsApp ini. Karena melalui WhatsApp, siswa dapat mengembangkan pengetahuan dan sarana latihan bagi dirinya dalam mempersiapkan ujian kesetaraan Paket C. Masing-masing siswa bertanggung jawab pada tingkat kompetensinya karena dalam pembelajaran melalui WhatsApp, siswa

dituntut terlibat aktif dan fokus mengikuti sesi belajar yang berlangsung.

“Iya saya sudah komitmen untuk ikut dan tanggung jawabnya adalah harus menyelesaikannya. Rasa malas kadang ada, tapi ingat lagi mau bisa atau nggak nih”

Tutor juga berperan dalam membuat suasana belajar jadi aktif dan menyenangkan dalam grup belajar WhatsApp. Salah satu cara yang dilakukan tutor adalah dengan mention nama siswa di grup belajar. Cara tersebut akan memberikan kesempatan bagi siswa untuk mengutarakan pendapat dan jawaban sehingga akan diketahui siswa memahami atau tidak materi yang disampaikan oleh tutor.

### **Fitur Ruangguru Digitalbootcamp**

Dalam Ruangguru Digitalbootcamp fasilitas yang didapatkan berupa:

1. Video belajar di ruangbelajar, berisi pembahasan soal yang memiliki durasi 5-10 menit.
2. Grup belajar online dengan tutor stand by, dimana setiap grup terdiri dari satu mata pelajaran yang dipandu oleh tutor.
3. Materi belajar, yang terdiri dari modul, soal, tryout, webinar yang disesuaikan dengan kurikulum.
4. Ruangkonseling.
5. USB On The Go (OTG) untuk menonton video tanpa kuota.

## Proses Belajar di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C

Kegiatan belajar mengajar di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C terdiri dua sesi. Sesi pertama pada pukul 18.00 – 20.00 WIB dan sesi kedua berlangsung pada pukul 20.00 – 22.00 WIB. Sebelum memulai kegiatan pembelajaran, fasilitator akan melakukan absensi 30 menit baik untuk siswa maupun tutor yang akan mengajar pada grup WhatsApp. Setelah itu fasilitator sebagai perwakilan dari Ruangguru akan mengirimkan tata tertib yang berlaku dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C.

**Gambar 1. Tata Tertib Ruangguru Digitalbootcamp Paket C**



Setelah memastikan siswa hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan, kegiatan

pembelajaran dapat dilakukan. Dalam setiap sesi mata pelajaran akan ada modul belajar yang telah disiapkan Ruangguru yang telah dibagikan tutor di grup WhatsApp. Pembagian modul ini dilakukan tutor pada pukul 16.00 WIB. Pembagian modul belajar sebelum kegiatan pembelajaran dilakukan sangat membantu siswa dalam mempersiapkan bahan belajar yang akan dibahas pada saat sesi belajar berlangsung. Pemberian modul ini merupakan hal yang dapat merangsang daya pikir siswa agar lebih mandiri dalam belajar dan ketika proses belajar berlangsung akan lebih mudah bagi para siswa dalam menyerap pelajaran.

Selama proses belajar berlangsung telah terjadi interaksi yang bertujuan. Dalam hal ini tutor dan siswa memiliki andil dalam mengerakkannya. Interaksi dapat diciptakan dengan lingkungan yang menyenangkan dan edukatif demi kepentingan siswa dalam belajar. Seperti yang disampaikan oleh Business Development Manager Ruangguru, Stephanie Hardjo:

“Selain mempunyai penguasaan materi yang baik, tutor yang kami cari juga tutor dengan jiwa melayani, attitude yang mengayomi, dan mempunyai passion untuk pengembangan diri siswa. Hal ini sangat penting karena untuk menghadapi siswa Paket C diperlukan kesabaran dan usaha/proses

lebih panjang mengingat latar belakang siswa yang tidak semumpuni siswa digitalbootcamp SMA pada umumnya.”

Ketika kegiatan belajar tersebut berlangsung, dapat dijelaskan bahwa membimbing siswa dengan latar belakang yang beragam dapat menjadi tantangan tersendiri bagi tutor. Dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C, sebagian besar adalah siswa yang memiliki masalah dengan sekolah formal yang membutuhkan pendekatan yang berbeda. Tutor tidak hanya dituntut baik dalam pemahaman materi pelajaran, tetapi juga memiliki pemahaman yang baik terkait dengan siswa yang dibimbingnya.

Pembelajaran di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C memberikan stimulus-stimulus seperti modul belajar. Modul merupakan sebuah kesatuan kegiatan belajar yang terencana yang bertujuan agar siswa dapat belajar secara mandiri. Tutor berperan sebagai pembimbing siswa jika menemui kesulitan dalam memahami isi modul belajar. Berikut salah satu contoh tampilan modul belajar di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C.



**Gambar 2. Modul Belajar Ruangguru**

Salah satu contoh modul belajar mata pelajaran sosiologi untuk kelas X IPS membahas topik Metode dan Merancang Penelitian Sosial. Setelah membahas modul Ruangguru, tutor juga biasanya akan fokus ke topik yang sering keluar pada saat ujian nasional, sehingga pemahaman tutor mengenai soal-soal ujian dapat dikatakan memadai untuk mendukung siswa tersebut berhasil melewati soal yang akan dihadapi saat Kejar Paket C.

Selain modul belajar, stimulus lain yang diberikan berupa latihan soal yang diberikan tutor kepada siswa dalam setiap sesi belajar. Contoh latihan soal yang diberikan tutor kepada siswa pada saat proses belajar berlangsung sebagai berikut:



**Gambar 3. Latihan Soal Ruangguru Digitalbootcamp Paket C**

Setelah pemaparan materi pelajaran yang disesuaikan dengan topik yang akan dibahas pada pertemuan, tutor juga akan memberikan soal yang akan dibahas satu per satu sampai siswa tersebut mengerti. Biasanya pada saat tutor memberikan soal, siswa akan merespon mengenai jawaban yang mereka anggap benar. Tutor akan menunggu sampai siswa-siswa yang lain aktif bergantian menjawab latihan soal yang diberikan. Dalam grup belajar Ruangguru Digitalbootcamp Paket C “Sosiologi Grup 1” tutor sering memberikan trik mudah dalam memahami pelajaran. Misalnya dengan menyingkat kata depan setiap kata sehingga lebih gampang untuk diingat dan dipahami oleh siswa. Materi yang disampaikan oleh tutor dapat dikaitkan dengan kehidupan untuk membantu pemahaman para siswa.

### ***Student Centered Learning* di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C**

*Student Centered Learning* merupakan

salah satu pendekatan pembelajaran yang kini sangat populer di kalangan praktisi pendidikan. *Student Centered Learning* dipercaya sangat efektif dalam meningkatkan proses pembelajaran guna meraih hasil belajar yang optimal. Peserta didik dapat melakukan eksplorasi terhadap sumber-sumber belajar baru, baik sendiri maupun bersama-sama dengan *peer group*-nya untuk memperoleh banyak informasi pengetahuan baru. Proses pembelajaran ini merupakan proses belajar yang berpusat pada siswa. Model ini memfasilitasi siswa untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran (Rosyada, <http://www.uinjkt.ac.id/id/student-centered-learning-2/>, akses 20 Juni 2018).

Keaktifan dan partisipasi yang terjadi di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini dapat terlihat dari siswa yang memiliki kemudahan untuk dapat mengakses fasilitas belajar yang telah disediakan Ruangguru. Salah satu siswa yang ada dalam grup belajar mengatakan bahwa belajar dapat dilakukan di sela-sela waktu kerja yang dapat dimanfaatkan untuk melihat video belajar Ruangguru dan membaca buku. Komitmen dan tekun dalam mengikuti proses belajar sampai selesai merupakan hal yang ditanamkan pada diri siswa tersebut. Untuk menumbuhkan komitmen yang berkelanjutan, siswa harus

memiliki tujuan yang jelas agar dapat fokus dan konsentrasi mengikuti proses belajar. Di era masyarakat digital sekarang ini, pembelajaran online merupakan salah satu alternatif yang disukai masyarakat karena fleksibel dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Bahkan khusus dalam Program Ruangguru Digitalbootcamp ini, para siswa bisa belajar sembari bekerja.

“Supaya pendidikan itu bisa diakses semua orang. Secara infrastruktur sebenarnya kita sudah bisa. Cuma ya tadi sekali lagi, ada yang beberapa orang yang jangankan mengakses kuota, untuk sehari-hari aja susah. Supaya pendidikan dapat diakses semua orang, semua golongan, semua lapisan. Pendidikan yang setara.”

Ruangguru berkontribusi dalam membantu tutor dan siswa berinteraksi secara lebih mudah dalam kegiatan belajar mengajar dan mengeksplorasi dalam pengembangan produk pendidikan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia.

### **Pola Komunikasi Tutor dan Siswa di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C**

Pola komunikasi yang ada di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C adalah pola komunikasi bintang. Dalam pola komunikasi bintang ini disebut juga dengan pola komunikasi yang tidak terpusat. Pola komunikasi ini memberikan kepuasan anggota-anggotanya karena semua anggota grup belajar Ruangguru Digitalbootcamp Paket C dapat

saling berkomunikasi. Komunikasi yang disampaikan melalui WhatsApp memiliki pola komunikasi yang berbeda dengan komunikasi yang disampaikan tutor pada saat berkomunikasi secara langsung dengan siswa. Latar belakang siswa yang berbeda memiliki tantangan tersendiri bagi tutor dalam menjaga proses belajar agar tetap efektif.

Dalam pola komunikasi bintang, komunikasi yang terjadi dua arah antara tutor dan siswa. Tutor menyampaikan materi belajar kemudian dapat diberikan umpan balik oleh siswa. Salah satu unsur yang dapat dijadikan ukuran bagi komunikasi yang efektif adalah pemahaman. Semakin banyak jumlah orang yang terlibat dalam konteks komunikasi, semakin sulit pula untuk menentukan seberapa cermat pesan yang diterima. Sebagai contoh, tutor mengawali sesi belajar dengan materi modul. Dalam salah satu grup belajar Sosiologi, tutor juga dapat menyediakan mind mapping untuk membantu siswa dalam memahami suatu permasalahan. Mind mapping adalah cara mengembangkan kegiatan berpikir ke segala arah, menangkap berbagai pikiran dalam berbagai sudut. Mind mapping dapat membantu dalam berbagai hal seperti merencanakan, berkomunikasi, menjadi lebih kreatif, menyelesaikan masalah, memusatkan perhatian, menyusun dan menjelaskan pikiran,

mengingat dengan baik, dan belajar lebih cepat dan efisien (Buzan, 2008: 4).

Selama proses belajar berlangsung, penyampaian materi yang dilakukan tutor kepada siswa dalam beberapa kesempatan tutor menyelipkan humor saat sesi belajar berlangsung menyelipkan humor sehingga siswa tidak merasa bosan. Siswa terkadang membalas humor yang diberikan oleh tutor, sehingga kegiatan belajar tidak terasa membosankan dan menyenangkan.

Dalam memahami pesan yang disampaikan oleh tutor, bukan berarti siswa juga menyetujui terkait pesan tersebut. Tutor akan memberikan kesempatan bagi siswa untuk memberikan argumen terkait permasalahan yang sedang dibahas. Jika jawaban atau komentar yang diberikan siswa kepada tutor kurang tepat, tutor diarahkan untuk merespon jawaban siswa dengan kata-kata positif. Hal ini dilakukan oleh tutor agar siswa tidak takut dalam mengutarakan pendapatnya. Sudah menjadi keyakinan umum bahwa bila seseorang dapat memilih kata yang tepat dan mengemukakan dengan tepat, maka hasil komunikasi yang sempurna dapat dipastikan.

Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang kita inginkan, merupakan hasil yang paling

sulit dicapai dalam berkomunikasi. Pembelajaran melalui WhatsApp di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C dapat dilihat sejauhmana siswa mengerti tentang materi pelajaran. Setelah membahas materi pelajaran, dalam beberapa pertemuan tutor memberikan kuis tentang topik yang sudah dibahas. Ketika jawaban sudah diberikan oleh siswa, tutor langsung mengoreksi apakah jawaban tersebut benar atau salah. Jawaban yang benar juga diberikan tutor beserta alasannya. Tidak jarang tutor memberikan kata kunci agar siswa lebih mudah dalam menjawab pertanyaan tersebut.

### **Hambatan Ruangguru Digitalbootcamp Paket C**

Dalam pembelajaran di Ruangguru Digitalbootcamp Paket C, ditemukan beberapa hal yang menjadi hambatan bagi para siswa yang mengikuti program ini. Beberapa masalah tersebut antara lain:

- Motivasi siswa Paket C

Siswa yang mengikuti program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini masih tidak stabil. Hal ini karena banyak siswa yang mengikuti proses belajar ini sembari bekerja, sehingga dibutuhkan usaha lebih untuk menjaga tingkat konsentrasi dan fokus terhadap materi belajar yang disampaikan oleh tutor. Di era masyarakat digital sekarang ini,

pembelajaran online merupakan salah satu alternatif yang disukai masyarakat karena fleksibel dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Di samping kemudahan tersebut tidak dapat dihindari bahwa konsentrasi siswa memang masih naik turun. Salah satu cara yang dapat dilakukan tutor untuk membuat suasana belajar lebih semangat dan menyenangkan adalah dengan menciptakan humor di saat proses belajar berlangsung. Melalui humor suasana belajar menjadi tidak tegang sehingga mempermudah proses komunikasi antara tutor dan siswa dalam menjalin relasi yang baik.

“Ya pasti motivasi pasti. Dalam berbagai kesempatan. Baik dalam personal message maupun dalam grup whatsapp kadang-kadang kasih humor. Mungkin jayus. Anak-anak butuh humor lho, di sekolah formal atau chat. Kalau kita mau jadi guru kita harus bisa bikin relasi yang bagus dengan murid sih. Baik di kelas maupun di ruang chat gitu. Sedapat mungkin bikin relasi yang baik.”

Pernyataan tutor yang pernah bergabung dalam Program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C menjelaskan tentang pentingnya membangun relasi dengan para siswa. Pada saat motivasi siswa turun, tutor dapat mendekati secara personal kepada siswa untuk memotivasi agar siswa tersebut semangat belajar.

- Penguasaan teknologi siswa Paket C

Walaupun kemajuan perkembangan teknologi cukup pesat dan dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk mengakses pendidikan. Tapi hambatan yang ada dalam Program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C ini masih menemui penguasaan teknologi yang rendah dikalangan siswa. Penguasaan teknologi yang terbatas biasanya dijumpai pada siswa Paket C yang berusia lebih tua. Menghadapi kondisi seperti ini hal yang dilakukan oleh Ruangguru adalah memberikan bimbingan ekstra khususnya dalam mengoperasikan aplikasi Ruangguru. Pembelajaran yang dilakukan Ruangguru selalu berinovasi terhadap model pembelajaran yang memberikan hasil yang maksimal terhadap para siswa. Kegiatan belajar mengajar secara online ini telah sedemikian rupa dilakukan sehingga bisa membuat para siswa nyaman selama proses belajar berlangsung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai pola komunikasi tutor dan siswa melalui WhatsApp dalam program Ruangguru Digitalbootcamp Paket C yang telah dipaparkan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang ada di

Ruangguru Digitalbootcamp Paket C adalah pola komunikasi bintang. Pola komunikasi ini memberikan kepuasan anggota-anggotanya karena semua anggota grup belajar Ruangguru Digitalbootcamp Paket C dapat saling berkomunikasi. Dalam pola komunikasi bintang, komunikasi yang terjadi dua arah antara tutor dan siswa. Tutor menyampaikan materi belajar kemudian dapat diberikan umpan balik oleh siswa.

2. Pembelajaran di Ruangguru DigitalbootcampPaket C berfokus pada siswa (*student centered learning*). Tutor memberikan stimulus-stimulus yang dapat membangkitkan motivasi belajar secara mandiri kepada siswa. Stimulus ini dapat

berupa modul belajar, latihan soal & *try out*, dan video belajar.

3. Hambatan yang ditemui dalam program Ruangguru DigitalbootcampPaket C ini adalah motivasi belajar siswa yang belum stabil. Hal disebabkan konsentrasi masih terbagi untuk siswa yang mengikuti program ini sambil bekerja. Selain itu penguasaan teknologi yang terbatas juga menjadi hambatan ketika melakukan proses pembelajaran melalui WhatsApp. Hambatan ini dihadapi oleh siswa yang berusia lebih tua yang harus diberikan bimbingan ekstra dalam mengoperasikan aplikasi Ruangguru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2014). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group
- Bungin, Burhan. (2014). *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana
- Buzan, Tony. (2008). *Buku Pintar Mind Map*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- DeVito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Djamarah, Syaiful Bahri. (2004). *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak dalam Keluarga*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: GP Press
- Noegroho, Agoeng. (2010). *Teknologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rakhmat, Jalaludin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Rosyada, Dede. (2015). *Student Centered Learning*. <http://www.uinjkt.ac.id/id/student-centered-learning-2/>).
- Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss. (2008). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Utami, Dhiany Nadya. (2018). *Indonesia Hobi Chatting, WhatsApp Nomor Satu*. <http://gadget.bisnis.com/read/20180212/280/737506/indonesia-hobi-chatting-whatsapp-nomor-satu>
- Pratama, Aditya Hadi. (2017). *Laporan comScore: WhatsApp adalah Aplikasi Mobile Terpopuler di Indonesia*. <https://id.techinasia.com/comscore-whatsapp-adalah-aplikasi-terpopuler-di-indonesia>