



Available online at: <https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/windradi>

**WINDRADI**

ISSN (Online) XXXX-XXXX | DOI: <https://doi.org/10.61332/windradi.v1i1.140>



## Penyuluhan Pelatihan Pengembangan Komunikasi Efektif di SMK Tarakanita Jakarta Selatan

Ika Widiastuti<sup>1</sup>, Ade Reza Hariyadi<sup>2</sup>, Uchaimid Biridlo'I Robby<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Krisnadwipayana, Jakarta

\*Corresponding Author: [iwidiastuti86@gmail.com](mailto:iwidiastuti86@gmail.com)

### ARTICLE INFORMATION

Received: December 27<sup>th</sup>, 2023  
Revised: December 28<sup>th</sup>, 2023  
Accepted: December 28<sup>th</sup>, 2023  
Available online: December 31<sup>st</sup>, 2023

### KEYWORDS

effective communication; skills; communication problems

### ABSTRACT

*Communication problems are marked from the macro level in government, in corporations to the micro level in everyday life. It is very important to understand various communication problems in order to improve communication skills so that the communication process runs effectively. The realization of effective communication requires communication skills. A person is expected to be able to collaborate effectively with other people, present ideas effectively and so on. The method used in PKM activities is that the participants are vocational high school students. Counseling is carried out by prioritizing simulation or roleplay for participants. This counseling shows the enthusiasm of the participants and also increases their effective communication skills. The results of the speaker's activities were carrying out a simulation in the form of a roleplay for Tarakanita Vocational School students. Effective communication is determined by a communication behavior approach, namely (1) submissive (non-assertive), namely someone who shows low self-esteem so that interactions are always accompanied by worry and disappointment with themselves; (2) aggressive, in communicating generally giving the impression of superiority, domination and no respect for other people; and (3) assertive, in communicating generally respecting oneself and others and being able to communicate needs, desires and feelings.*

### PENDAHULUAN

Komunikasi adalah kunci sukses dalam pergaulan dan pekerjaan. Menurut Hovland, komunikasi merupakan proses interaksi antar manusia melalui pertukaran informasi baik secara verbal maupun nonverbal untuk mengubah perilaku orang lain atau komunikan (Mulyana, 2017). Komunikasi mempunyai unsur yaitu adanya pengirim atau komunikator, penerima atau komunikan, pesan, terjadi proses encoding dan decoding, saluran atau media komunikasi, hambatan atau noise dalam penerimaan pesan komunikasi tersebut dan umpan balik yang diberikan (Liliweri, 2011).



Available online at: <https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/windradi>

**WINDRADI**

ISSN (Online) XXXX-XXXX | DOI: <https://doi.org/10.61332/windradi.v1i1.140>



Ketrampilan berkomunikasi menjadi sangat penting dalam menyelesaikan berbagai masalah komunikasi serta upaya melakukan persuasi kepada komunikan. Seringkali komunikasi yang dilakukan mengalami hambatan atau distorsi. Dalam hal penyampaian pesan oleh komunikator perlu diperhatikan bagaimana caranya pesan dapat tersampaikan dengan efektif sehingga mudah diterima dan dimengerti oleh penerima pesan atau komunikan.

Dalam berkomunikasi diperlukan keterampilan berkomunikasi dalam memahami komunikan. Pada tataran makro, masalah komunikasi dengan semangat penciptaan suatu narasi tunggal yang disampaikan oleh pemerintah kepada publik menjadi sangat penting. Koordinasi antar lini atau kementerian dan non kementerian menjadi kunci keberhasilan tata kelola komunikasi. Pada tataran korporasi, berbagai macam masalah komunikasipun kerap terjadi; baik komunikasi kepada eksternal meliputi kegiatan hubungan dengan media, komunitas, hubungan dengan investor serta pemerintah; sampai pada komunikasi internal seperti hubungan dengan karyawan dan sebagainya. Pada tataran mikro dalam berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari pun kerap terjadi masalah.

Hambatan komunikasi dapat berbentuk: (1) fisik, misalnya saja tempat yang bising, suasana dan tempat saat komunikasi berlangsung dan sebagainya; (2) psikologis, unsur psikologis seperti persepsi, motivasi, hambatan mental yang mengganggu kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan; (3) fisiologis, merupakan hambatan yang mencakup semua aspek fisik yang dapat mengganggu komunikasi; dan 4) semantik, merupakan hambatan yang muncul dalam bentuk kata-kata yang mengganggu perhatian pengirim dan penerima terhadap suatu pesan, misalnya saja perbedaan bahasa atau penggunaan jargon atau istilah yang tidak dipahami komunikan (Orbe & Bruess, 2005 dalam Liliweri, 2011).

Hambatan komunikasi karena minimnya kemampuan mendengar lawan bicara kita. Mendengarkan adalah pekerjaan yang selama ini kurang mendapatkan perhatian. Setiap berkomunikasi kita selalu menunggu lawan bicara kita selesai bicara dan secepatnya mencoba untuk berbicara. Berbagai argumen, sanggahan dan bahan pembicaraan disiapkan sebanyak-banyaknya dalam benak kita ketika lawan bicara sedang berbicara. Mendengarkan adalah bagaimana mekanisme seluruh panca indra kita bekerja dan bersinergi dengan pikiran kita sehingga menghasilkan respon yang asertif pada lawan bicara kita; baik itu gesture, mimik muka, kontak mata dan lain sebagainya yang menunjukkan begitu simpatinya kita pada lawan bicara (Devito, 2015).

Komunikasi merupakan suatu seni, ilmu dan ketrampilan menyampaikan dan menerima informasi serta ide. Salah satu ketrampilan yang harus dimiliki oleh peserta didik sekolah menengah kejuruan adalah ketrampilan komunikasi. Ketrampilan komunikasi sangat diperlukan dalam pergaulan maupun pekerjaan. Dengan memiliki ketrampilan komunikasi maka diharapkan seseorang dapat bekerjasama dengan efektif, menyajikan ide secara efektif dan lain sebagainya.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Tarakanita merupakan mitra pengabdian kepada masyarakat dilakukan di Jakarta Selatan. Dengan dilakukannya praktik kerja serta mempersiapkan lulusan yang terampil dan siap kerja; maka pelatihan atau penyuluhan mengenai

Available online at: <https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/windradi>

## WINDRADI

ISSN (Online) XXXX-XXXX | DOI: <https://doi.org/10.61332/windradi.v1i1.140>

keterampilan berkomunikasi yang efektif menjadi penting bagi siswa/i sekolah menengah kejuruan, menjelang para siswa/i tersebut memasuki dunia kerja (Admin, 2020).

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk memberikan pengembangan keterampilan berkomunikasi, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun untuk berkomunikasi secara profesional di dunia kerja. Materi kegiatan ini antara lain: (1) mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif; (2) mengembangkan kemampuan mendengarkan dengan empati dan merespon orang lain; dan (3) mengembangkan keterampilan perilaku komunikasi yang asertif.

### METODE

Metode pelaksanaan mulai dari tahap persiapan, yaitu dilakukan koordinasi antara panitia pelaksana penyuluhan dengan mitra, penentuan waktu pelaksanaan penyuluhan, persiapan materi. Tahapan kedua adalah tahap pelaksanaan yaitu pengecekan kesiapan pembicara, moderator, host, pengecekan peserta dan pelaksanaan penyuluhan. Tahap ketiga adalah paska kegiatan yaitu mencakup evaluasi kegiatan serta publikasi kegiatan PKM. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk penyuluhan dilakukan secara daring untuk pengembangan keterampilan berkomunikasi yang efektif dan praktik berkomunikasi secara asertif.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di SMK Tarakanita, Jakarta Selatan yang terdiri dari 60 siswa/i kelas 12 dari 3 program keahlian yaitu manajemen perkantoran, bisnis dan pemasaran serta akuntansi dan keuangan; kepala sekolah, perwakilan yayasan Tarakanita dan guru pendamping. Materi yang disampaikan mengenai konsep dan pentingnya komunikasi. Berbicara mengenai komunikasi tidak terlepas dari pertukaran suatu ide yang bertujuan untuk mengubah tingkah laku komunikasi (Rogers dalam Mulyana, 2017).

Dalam proses komunikasi, sering kali terdapat perbedaan penafsiran pesan yang disampaikan. Masalah komunikasi dapat terjadi karena adanya perbedaan perilaku; akibat perbedaan latar belakang manusia, berupa perbedaan budaya, agama, latar belakang pendidikan, suku, gaya komunikasi, jabatan dan lain sebagainya. Hal ini merupakan penyumbang terjadinya perbedaan persepsi yang mengakibatkan terjadinya masalah komunikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2020) menyatakan bahwa hambatan sering kali muncul ketika terdapat perbedaan latar belakang budaya. Hambatan komunikasi terdiri dari segi fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa dan lain sebagainya.

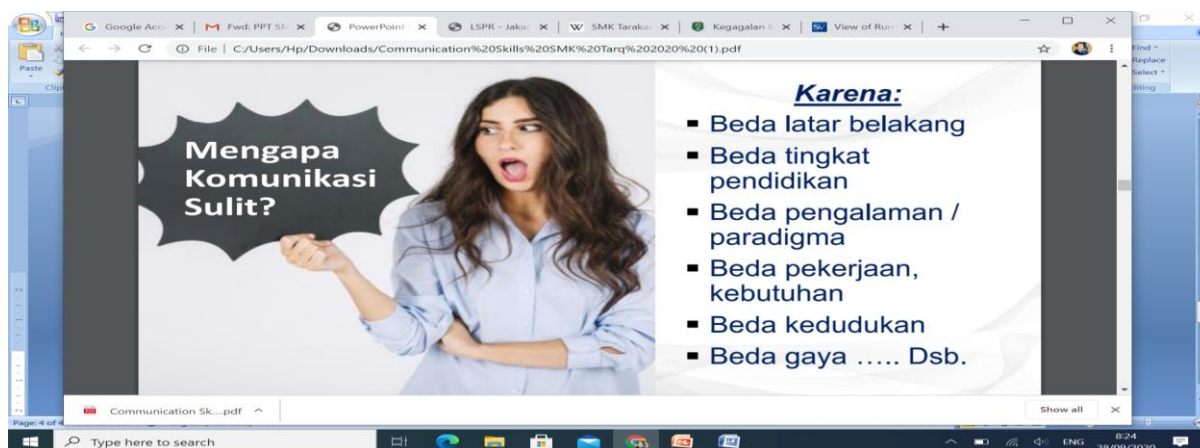
Pembicara menampilkan materi tentang hambatan komunikasi berupa powerpoint yang menggambarkan terjadinya perbedaan persepsi akibat perbedaan perilaku atau behaviour, tingkat pendidikan, pengalaman, kedudukan dan sebagainya.



Available online at: <https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/windradi>

**WINDRADI**

ISSN (Online) XXXX-XXXX | DOI: <https://doi.org/10.61332/windradi.v1i1.140>



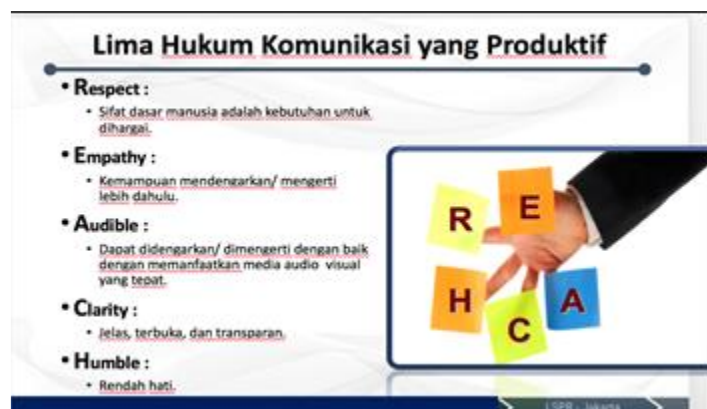
Gambar 1. Materi Presentasi Pembicara

Unsur-unsur komunikasi yaitu 1). Komunikator; dapat seorang individu, kelompok, organisasi maupun negara. 2). Pesan; yakni apa yang akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan; 3). Media komunikasi dan 4). Komunikan, yaitu orang atau kelompok atau organisasi yang menerima pesan dari komunikator serta 5). Feedback (Mulyana, 2017).

Komunikator merupakan penyampai pesan atau pihak yang memulai komunikasi. Komunikator menjadi sangat penting dalam proses komunikasi. Terkadang dalam proses komunikasi, kita melihat siapa komunikatornya; tidak hanya melihat substansi pesannya. Untuk itu kredibilitas komunikator menjadi aspek penentu, komunikator wajib meningkatkan kredibilitasnya, unsur keahlian, pengalaman, pendidikan dan dapat dipercaya menjadi kunci terciptanya kredibilitas (Hasmawati, 2020).

Komunikan adalah penerima pesan, baik orang atau kelompok maupun organisasi. Seorang komunikator harus mengetahui siapa komunikannya; apa jenis kelaminnya, usia, ekonomi, sosial, budaya, politik dan lain sebagainya. Hal ini digunakan untuk pembuatan strategi komunikasi yang efektif.

Lima hukum komunikasi yang produktif, yaitu (1) *respect*; (2) *empathy*; (3) *audible*; (4) *clarity*; dan (5) *humble* (Fourianalistyawati, 2012). *Respect* mengacu pada sifat dasar manusia yang ingin dihargai. Dalam hal ini menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan dari komunikator. Empati merupakan kemampuan individu untuk dapat menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Untuk memiliki sikap empati maka harus memiliki kemampuan untuk mendengar atau mengerti terlebih dahulu, seperti mendengarkan rekan sekerja, teman dan orang lain di sekitar kita. Hukum komunikasi yang produktif ketiga adalah *audible*, yaitu pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh komunikan. Oleh karena itu, suatu pesan harus memenuhi unsur *clarity*; dan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif dan produktif maka diperlukan sikap *humble* yaitu sikap rendah hati. Tentunya lima hukum komunikasi produktif ini yang harus ada dalam diri setiap individu para siswa/i kelas 12 SMK Tarakanita sebagai bekal untuk masuk ke dalam dunia pekerjaan.



Gambar 2 Lima Hukum Komunikasi yang Produktif

Pada saat penyuluhan, pembicara menekankan pentingnya mendengarkan sebagai bagian utama dalam berkomunikasi. Mendengarkan tentunya berbeda dengan mendengar. Mendengarkan merupakan proses aktif menerima rangsangan; tidak sekedar membutuhkan telinga saja tetapi juga pemusatan pikiran dan hati (Wood, 2013).

Mendengarkan secara aktif dan efektif berupa mencari kejelasan dari apa yang dibicarakan, menghindari asumsi sepihak yang timbul, melakukan parafrase sebagai bentuk respon terhadap apa yang didengarkan, selain itu fokus pada lawan bicara, gesture yang tepat sebagai bentuk komunikasi nonverbal. Mendengarkan merupakan upaya untuk menghargai lawan bicara dan sangat penting untuk diterapkan sehingga menunjukkan antusiasme. Contoh dari antusiasme seseorang dapat ditunjukkan dari screenshot keantusiasan peserta.

Selain itu, pembicara melakukan simulasi berupa roleplay kepada siswa SMK Tarakanita. Komunikasi yang efektif ditentukan oleh pendekatan perilaku komunikasi, yaitu (1) submisif (non asertif), yaitu seseorang yang menunjukkan rendah diri sehingga dalam berinteraksi pun selalu disertai kekhawatiran dan kekecewaan pada diri sendiri; (2) agresif, dalam berkomunikasi umumnya terkesan superioritas, mendominasi dan tidak ada respek pada orang lain; dan (3) asertif, dalam berkomunikasi umumnya respek terhadap diri sendiri dan orang lain serta mampu mengkomunikasikan kebutuhan, keinginan dan perasaannya (Kranz & Frauen dalam Utamingtyas, 2019). Selain itu peserta juga diberikan kesempatan bertanya dan berdiskusi dengan pembicara.

## SIMPULAN

Kesimpulan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu mengembangkan keterampilan berkomunikasi efektif untuk siswa kelas 12 SMK Tarakanita Jakarta, yang terdiri dari 60 siswa; melalui mendengarkan dengan empati serta berperilaku komunikasi yang asertif. Materi penyuluhan sangat bermanfaat guna mengembangkan kemampuan keterampilan komunikasi secara efektif. Pendalaman materi disampaikan pula materi tentang *public speaking*, *event management*, *how to handle media digital?* dan lain sebagainya guna untuk menambah keterampilan teknis berkomunikasi para siswa/i SMK Tarakanita Jakarta.



Available online at: <https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/windradi>

**WINDRADI**

ISSN (Online) XXXX-XXXX | DOI: <https://doi.org/10.61332/windradi.v1i1.140>



## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, S.M & Purba, C.A. (2019). Komunikasi Persuasif Pekerja Sosial Dalam Proses Adaptasi Imigran Anak Tanpa Pendamping di Indonesia. *Communicare: Journal of Communication Studies*, 4(2), 79-90. <https://doi.org/10.37535/101004220175>
- Admin. (2020, Mei 19). Sejarah SMK Tarakanita. SMK TARAKANITA JAKARTA. <http://smkjkt.tarakanita.sch.id/page/sejarah-sekolah>
- Devito, J.A. (2015). *The Interpersonal Communication Book (14th Ed.)*. Pearson Education Limited.
- Fourianalisyawati, E. (2012). Komunikasi Yang Relevan dan Efektif Antara Dokter dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82-87. <https://doi.org/10.24854/jps.v1i1.37>
- Kemdikbud. (2019). Standar Nasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Kejuruan. Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. <http://smk.kemdikbud.go.id/konten/4125/standar-nasional-pendidikan-smk-danmak>
- Liliwari, A. (2011). Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Kencana Predana Media Group
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Hasmawati, F. (2020). Karakteristik Komunikator Efektif dalam Komunikasi Antar Pribadi. *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan*, 4(2), 69-95. <https://doi.org/10.19109/jkpi.v4i2.7315>
- Widiastuti, I., Robby, U. B. I., & Cakranegara, P. A. (2022). Increasing Local Government E-Government Innovation In Achieve Good Government. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 9119-9126.
- Utamingtyas, R.R.B. (2019). Pengembangan Aspek Non Verbal Perilaku Asertif Dengan Assertive Training. *Jurnal Admisi dan Bisnis*, 20(2), 117-126. <http://dx.doi.org/10.32497/ab.v20i2.1649>
- Wood, J.T. (2013). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian (6th ed)*. Penerbit Salemba Humanika.
- Yusuf. S. (2020). Hambatan Komunikasi Antarbudaya (Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Gajah Mada Angkatan 2019). *Komunikologi Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 4(1), 39-52. <http://dx.doi.org/10.30829/komunikologi.v4i1.6745>