

PENINGKATAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI MELALUI PELATIHAN *ASSERTIVE COMMUNICATION SKILLS* PADA GURU DAN STAF SEKOLAH PGKG NOBEL INDONESIA, KABUPATEN GOWA

¹Mutiarini Mubyl, ²Giri Dwinanda, ³Iradat Rayhan Sofyan, ⁴A. Syahriana Asdar, ⁵Nur Andini Sudirman

¹Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, rini@nobel.ac.id

²Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, giri@nobel.ac.id

³Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, iradat@nobel.ac.id

⁴Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, syahriana@nobel.ac.id

⁵Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, andini@nobel.ac.id

Article history

Received:

Revised:

Accepted:

Corresponding

Author:

Mutiarini Mubyl
Institut Teknologi dan Bisnis
Nobel Indonesia Makassar,
Indonesia
Email: rini@nobel.ac.id

Abstrak

Komunikasi asertif merupakan salah satu bentuk/gaya komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan keinginan, perasaan, pemikiran, juga pendapat secara tepat tanpa menjatuhkan orang lain. Komunikasi asertif perlu dipelajari agar terampil dalam menggunakannya. Permasalahan yang sering terjadi antara guru dan orang tua siswa PGKG Nobel Indonesia Kab. Gowa, adalah *misperception* akibat media yang digunakan berupa penyampaian melalui aplikasi *whatsapp*. Sehingga, pengabdian masyarakat ini dilakukan berupa pelatihan peningkatan keterampilan komunikasi asertif pada sekolah PGKG Nobel Indonesia, Kab. Gowa. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan komunikasi asertif pada guru dan staf.

Kata kunci – Keterampilan Komunikasi, Komunikasi Asertif, Guru.

Abstract

Assertive communication is a form / style of communication that can be used to convey desires, feelings, thoughts, and opinions appropriately without bringing down others. Assertive communication needs to be learned in order to be skilled in using it. The problem that often occurs between teachers and parents of PGKG Nobel Indonesia students, Gowa Regency, is a misperception due to the media used in the form of delivery through the WhatsApp application. Thus, this community service was carried out in the form of training to improve assertive communication skills at the PGKG Nobel Indonesia school, Gowa Regency. The results of this training show an increase in understanding and assertive communication skills in teachers and staff.

Keywords – Communication Skills, Assertive Communication, Teacher.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang vital bagi dua atau lebih individu dalam menyampaikan pikiran dan perasaannya. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, dapat menimbulkan kesalahpahaman diantara pihak pemberi pesan maupun penerima pesan. Permasalahan yang kerap kali terjadi di lingkungan sekolah adalah adanya kesalahpahaman antara guru dan orang tua terkait kondisi anak didik. Menurut Pusitaningtyas (2016), komunikasi yang baik antara orang tua dan guru merupakan hal yang mutlak dilakukan agar sinergi antar keduanya dapat tercapai.

Razali (2022) menjabarkan bahwa di dalam berkomunikasi, terdapat unsur-unsur komunikasi yaitu *sender* (pengirim), *encoding* (penyandian), *message* berupa *verbal* maupun *non-verbal* (pesan), *channel* (saluran/ media), *receiver* (penerima), *decoding* (penafsiran), *feedback* (umpan balik). Kendala yang dihadapi ketika terjadi *missed communication* atau kesalahpahaman dalam berkomunikasi biasanya disebabkan oleh *noise* atau gangguan pada *message*/pesan yang ingin disampaikan), *media/channel* yang digunakan untuk berkomunikasi, atau pada *receiver*/ penafsiran dari

si penerima.

Turiastuti (2019) menjelaskan bahwa bentuk/gaya komunikasi terdiri dari tiga yaitu komunikasi pasif, agresif, dan asertif. Lebih lanjut dijelaskan Widyastuti (2017), komunikasi pasif merupakan gaya komunikasi yang mementingkan perasaan, tujuan, serta keinginan orang lain tanpa memikirkan perasaan dan pikiran diri sendiri. Sebaliknya, komunikasi agresif, merupakan gaya komunikasi yang mementingkan perasaan, pikiran, tujuan, serta keinginan diri sendiri tanpa memperhatikan pandangan orang lain. Sedangkan asertif, merupakan gaya komunikasi yang berada diantara keduanya.

Simpson (2012) memaparkan "*assertiveness describes as a form of communication in which needs or wishes are stated clearly with respect of oneself and the other person in the communication*". Asertif digambarkan sebagai salah satu bentuk komunikasi dalam menyampaikan keinginan dan keinginan seseorang secara jelas dan tegas tanpa menyakiti dan tetap menghargai perasaan orang lain.

Komunikasi asertif adalah kemampuan berkomunikasi yang sifatnya aktif, langsung, serta jujur. Dengan berkomunikasi secara asertif, memberikan kesan dan pesan terhadap diri sendiri maupun orang lain, dengan memandang keinginan, kebutuhan dan haknya yang sama dengan kebutuhan dan hak orang lain (Kustiawan, 2022).

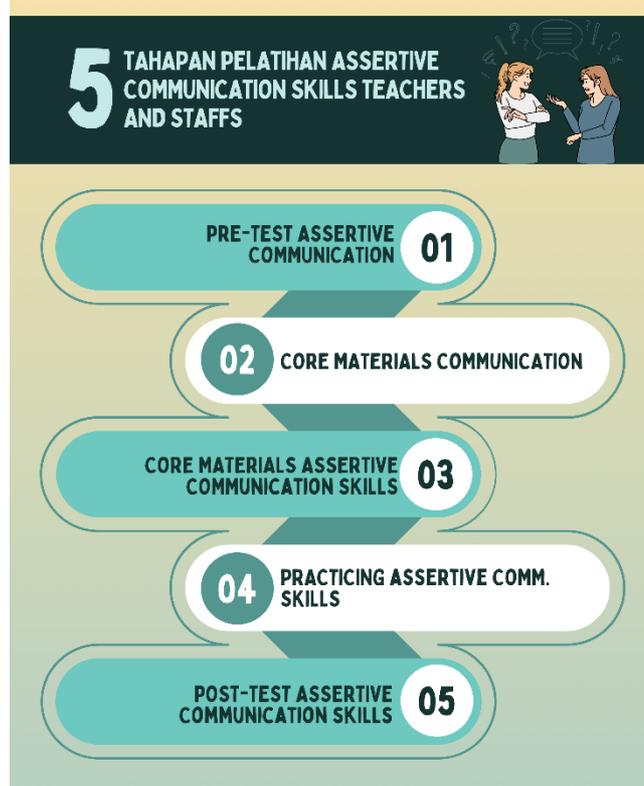
Komunikasi secara asertif penting untuk dipelajari agar terhindar dari masalah komunikasi yang kerap terjadi, seperti munculnya kesalahpahaman akibat komunikasi yang tidak asertif kepada orang tua Sekolah PGKG Nobel Indonesia, meskipun di lain sisi, guru telah merasa bahwa bahasa atau komunikasi yang digunakan sudah baik.

Dari permasalahan yang ada, pihak sekolah merasa perlu mengadakan pelatihan keterampilan komunikasi asertif yang ditujukan kepada guru dan staf, sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahpahaman antara pihak sekolah dengan orang tua, juga pada sesama rekan guru dan staf. Untuk itu, diadakanlah pelatihan *assertive communication skills for teachers and staffs* pada sekolah Playgroup and Kindergarten Nobel Indonesia, Kabupaten Gowa.

METODE

Pengabdian dilaksanakan dalam rangka meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi

secara asertif pada guru dan staf di sekolah PGKG Nobel Indonesia Kab.Gowa. Para guru dan staf mendapatkan pelatihan pada hari Sabtu tanggal 27 Mei 2023 bertempat di sekolah PGKG Nobel Indonesia, Kab. Gowa. Adapun bentuk tahapan kegiatan yang dilakukan ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pelatihan

Pada kegiatan pengabdian berupa pelatihan dilakukan dengan lima kegiatan utama yaitu dimulai tahap *pre-test*, *core materials 1*, *core materials 2*, *practicing*, hingga tahap terakhir *post-test* pada peserta guru dan staf di Nobel Playgroup & Kindergarten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini telah dilakukan pada bulan Mei 2023. Kegiatan ini terdiri beberapa tahapan yang sudah dilakukan sebagai berikut.

1. Koordinasi dengan Mitra

Awal program kegiatan pengabdian pada masyarakat dilaksanakan dengan melakukan koordinasi awal dengan Kepala Sekolah PGKG Nobel Indonesia, Kab. Gowa. Selanjutnya dilakukan *focus group discussion* (FGD) bersama Kepala sekolah dan guru-guru terkait permasalahan yang kerap terjadi di sekolah. Dari hasil FGD diketahui masalah yang sering terjadi di

Nobel Community Services

sekolah adalah kesalahpahaman informasi baik antara sesama guru, maupun antara guru dan orang tua, sehingga dipandang perlu memberikan pelatihan kepada para guru dan staf di lingkungan PGKG Nobel Indonesia, Kab. Gowa.

2. Penyusunan Materi

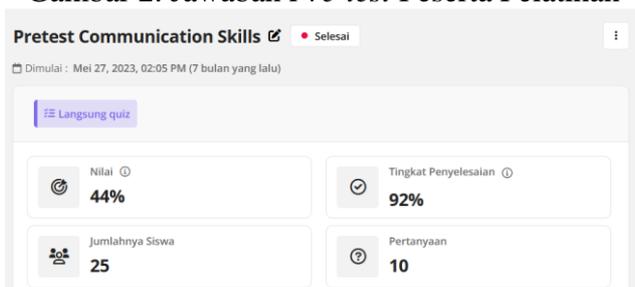
Penyusunan materi pada kegiatan ini disusun oleh tim pelaksana dengan melakukan kajian pustaka dari berbagai referensi terkait dengan keterampilan komunikasi asertif. Tahap penyusunan materi ini dimulai pada awal pelaksanaan dan digunakan untuk kegiatan pelatihan.

3. Pelaksanaan Pelatihan

Pada tahap pelaksanaan pelatihan, dimulai dari tahap yang pertama yaitu *pre-test assertive communication*. Peserta diminta mengerjakan *pre-test* untuk mengetahui tingkat pemahaman terkait komunikasi asertif sebelum mendapatkan materi pelatihan. *Pre-test* menggunakan aplikasi Quizizz dengan jumlah butir pertanyaan sebanyak 10 butir.



Gambar 2. Jawaban *Pre-test* Peserta Pelatihan



Gambar 3. Persentase Jawaban dan Nilai *Pre-test* Peserta Pelatihan

Dari hasil *pre-test* disimpulkan bahwa pemahaman peserta terkait keterampilan komunikasi masih kurang dari 50%, yaitu sebesar 44%. Hanya 4 dari 25 peserta yang menjawab benar 7 dari 10 soal yang ada (70%), 7 peserta menjawab benar sebanyak 6 dari 10 soal (60%), 5 peserta menjawab benar sebanyak 5 dari 10 soal (50%), sedangkan sisanya menjawab di bawah 5 soal.

Tahap kedua yaitu pemaparan materi inti mengenai komunikasi, yaitu peserta mendapatkan materi mulai dari definisi, jenis-jenis komunikasi, hingga unsur-unsur komunikasi. Pada tahap ini, peserta juga melakukan *practicing* untuk mengenal jenis-jenis komunikasi. *Practicing* dikemas dalam bentuk *games* sehingga para peserta bisa memahami materi dengan cara yang lebih menyenangkan.



Gambar 4. *Practicing* keterampilan komunikasi melalui permainan

Tahap ketiga yaitu pemberian materi 2 berupa materi terkait keterampilan komunikasi asertif. Peserta dibekali materi mulai dari definisi asertif hingga bentuk/gaya komunikasi dan pengaruhnya di kehidupan sehari-hari.



Gambar 5. Pemaparan materi Keterampilan Komunikasi Asertif

Tahap keempat adalah *practicing II*. Pada tahap ini, peserta diberikan latihan (*practicing*) menganalisa terkait gaya komunikasi pada potongan-potongan film. Juga berlatih membuat kalimat yang tepat dengan menggunakan bahasa/komunikasi yang asertif.

Nobel Community Services

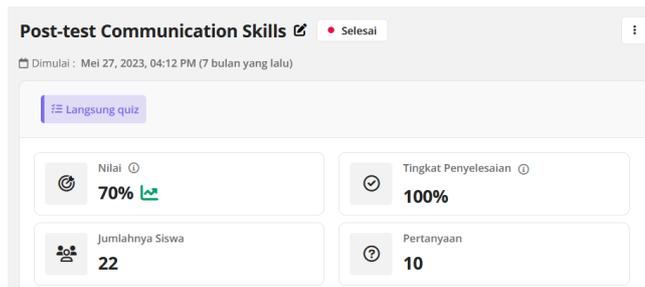


Gambar 6. Materi *Practicing* Keterampilan Komunikasi Asertif

Tahap terakhir adalah *post-test*, Dimana pada tahap ini peserta kembali diberikan tes setelah mendapatkan materi pelatihan. Tujuan dari *post-test* ini adalah untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta setelah mendapatkan pelatihan.



Gambar 7. Jawaban *Post-test* Peserta Pelatihan



Gambar 8. Persentase Jawaban dan Nilai *Post-test* Peserta Pelatihan

Dari hasil *post-test* disimpulkan bahwa pemahaman peserta terkait keterampilan komunikasi asertif sebesar 70%. Hal ini berarti ada peningkatan pemahaman para peserta pelatihan sebesar 26%. Dari 70%, sebanyak 5 peserta mendapatkan jawaban benar 90% dari 10 soal yang dikerjakan, 4 peserta menjawab dengan benar 8 soal (80%), 9 peserta menjawab dengan benar 7 soal (70%), dan sisanya menjawab 3 hingga 6 soal dengan benar, tidak ada yang bernilai 0. Ini menunjukkan bahwa pemberian pelatihan keterampilan komunikasi asertif pada guru dan staf PGKG Nobel Indonesia, Kab. Gowa, dapat dipahami oleh para peserta pelatihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari kegiatan ini diantaranya bahwa kegiatan Abdimas:

- 1) berjalan dengan baik melalui pelatihan keterampilan komunikasi asertif yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi para guru dan staf;
- 2) membuat para guru dan staf mampu mempelajari cara berkomunikasi dengan baik dan bijak, baik antar sesama staf dan guru, maupun kepada orang tua siswa;
- 3) membantu para guru dan staf memilih dan menggunakan bahasa atau komunikasi yang lebih asertif dalam menyampaikan gagasan/

4) pendapatnya, baik secara verbal maupun non-verbal.

Saran

Sebaiknya setelah pelatihan ini, ilmu yang diperoleh dapat diimplementasikan secara berkelanjutan oleh para guru dan staf, dengan cara melatih diri untuk membiasakan diri menggunakan bahasa-bahasa asertif. Selanjutnya Kepala Sekolah dapat memantau komunikasi yang terjalin di lingkungan sekolah, baik itu antara rekan staf dan guru, maupun antar guru dan orang tua siswa, melalui media komunikasi *Whatsapp group* maupun individual guru ke orang tua siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Kustiawan, M.A., Khaira, A., Nisa, A., Nurhalija, M., & Ramadhan, R. (2022). Komunikasi Asertif dan Empatik dalam Psikologi Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)*, 2(2), 2483-2496.
- Pusitaningtyas, A. (2016). Pengaruh Komunikasi Orang Tua dan Guru Terhadap Kreativitas Siswa. *Proceeding of ICECRS*, 1, 935-942.
- Razali, G. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi, Hakikat dan Unsur-Unsur Komunikasi* dalam buku Chapter Ilmu Komunikasi dan Informasi & Transaksi Elektronik. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Simpson (2012). *The Styles, Models & Philosophy of Leadership*. Denmark: Ventus Publishing Aps.
- Turistiati, A.T. (2019). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam Pembentukan Karakter Anak di Cilendek Barat dan Timur - Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Abdi Moestopo*, 2(1), 17-22.
<https://doi.org/10.32509/am.v2i1.691>
- Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta*, 1(1), 1-7.