

PELATIHAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DALAM DUNIA KERJA

Helena Sihotang¹, Nawary Saragih² Peran Simanihuruk³, Darwis Tamba⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas

Email: ¹simarsoithelen@gmail.com, ²nawary_saragih@yahoo.co.id,

⁴darwistamba1141@gmail.com

Keywords:

Keterampilan
Komunikasi,
Pelatihan

Abstrak

Salah satu keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja adalah keterampilan komunikasi. Keterampilan komunikasi tidak hanya dibutuhkan saat melamar pekerjaan, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Setiap aktivitas tidak bisa lepas dari komunikasi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi peserta yang bisa menjadi salah satu modal untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan, meningkatkan rasa percaya diri, mampu berkomunikasi secara efektif. Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan memiliki keterampilan komunikasi. Metode pelatihan yang akan dilakukan adalah 1. Memberikan penjelasan tentang dasar-dasar keterampilan komunikasi, manfaat keterampilan komunikasi dan cara meningkatkan keterampilan komunikasi; 2. *Role-play*. Jumlah peserta yang hadir berjumlah 54 orang yang semuanya berstatus mahasiswa dengan asal daerah dari Sumatera Utara serta Jawa. Venue Pelatihan dilakukan di Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan banyak orang melanjutkan studi ke jenjang Perguruan Tinggi adalah supaya mampu bersaing untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan. Namun nyatanya, berinvestasi ± 4 tahun belum tentu membantu untuk mendapatkan pekerjaan. Faktanya tahun 2023, tingkat pengangguran lulusan Perguruan Tinggi meningkat meskipun total pengangguran menurun. Begitu juga dengan di Sumatera Utara, menurut data BPS tahun 2023, tingkat pengangguran secara keseluruhan meningkat 0,65%. Hal ini harus menjadi perhatian Perguruan Tinggi, bagaimana menciptakan lulusan yang berkompeten yang match dengan kebutuhan dunia industri.

Menurut Peneliti Institute for Development of Economics and Finance (Indef), Bhima Yudhistira mengatakan tingginya angka pengangguran disebabkan ada *missmatch* antara kebutuhan industri dan skill yang dipelajari di perguruan tinggi. Sementara menurut Prof. Dr. Herry Suhardiyanto – Mantan Rektor IPB, ketidaksinkronan antara institusi pendidikan dan dunia kerja baik secara vertikal maupun horizontal menjadi salah satu penyebab alasan. Sumber Daya Manusi sebagai aspek suplai relatif masih memiliki produktivitas dan kualitas yang rendah, belum sebanding dengan pertumbuhan ekonomi saat ini.

Salah satu keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja adalah keterampilan komunikasi. Menurut Haldane, etc., dalam (Mumtahanah 2022) keterampilan komunikasi yang baik merupakan atribut yang penting bagi para lulusan untuk memasuki tingkat profesional. Keterampilan komunikasi tidak hanya dibutuhkan saat melamar pekerjaan, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Setiap aktivitas tidak bisa lepas dari komunikasi.

Dalam proses wawancara kerja, salah satu faktor yang membuat pelamar ditolak perusahaan adalah karena ketidakmampuan pelamar menyampaikan ide atau memberikan informasi bahkan meyakinkan si pewawancara. Dalam kondisi ini sangat diperlukan keterampilan komunikasi.

Tidak hanya itu, meningkatnya tingkat *turnover* (perputaran karyawan) karena tidak terjalannya komunikasi yang baik antar rekan kerja atau dengan pimpinan, sehingga seorang karyawan merasa kurang nyaman saat bekerja diperusahaan sehingga memilih untuk keluar. Tentunya kondisi seperti ini akan meningkatkan jumlah pengangguran.

Hasil penelitian Yosoef (2012) dalam (Ardias dan Hakim, 2019) dengan judul model *employability skill* dengan metode *confirmatory factor analysis* yang menyatakan bahwa ada 9 komponen *employability skills* (ES) yang harus dikembangkan seseorang ketika akan memasuki dunia kerja. Kesembilan komponen tersebut terdiri dari *communication, teamwork, leadership, critical thinking & problem solving, entrepreneurship, technology utilizing skills, long life learning & information management, ethic & moral, social skills*.

Penelitian yang dilakukan oleh Finch et al., (2013) di Kanada menemukan bahwa ketika perusahaan mempekerjakan lulusan baru, mereka menempatkan kepentingan tertinggi pada *soft skill* dan kepentingan terendah pada reputasi akademik. Di antara *soft skill*, keterampilan komunikasi menerima perhatian yang lebih dalam konteks kemampuan kerja. Pengusaha menganggap bahwa *soft skill* seperti keterampilan komunikasi dan *team work* merupakan hal yang lebih penting dari pada *technical knowledge*. Hal tersebut dikarenakan *soft skill* memberikan bobot yang lebih untuk dievaluasi daripada *technical knowledge* yang dapat mereka bawa dari lembaga pembelajaran mereka (Krishnan, et al., 2019).

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, dari orang yang memberikan informasi melalui metode verbal dan nonverbal, hingga orang yang menerima informasi (Iksan et al., 2012). Sementara *skill* (keterampilan) adalah satu kemampuan bertingkat tinggi yang memungkinkan seseorang melakukan satu perbuatan motor yang kompleks dengan lancar disertai ketepatan (Chaplin, 2005:466).

Keterampilan komunikasi adalah pengetahuan seseorang yang digunakan dalam teknik komunikasi verbal, nonverbal dan melalui mediakomunikasi secara efektif untuk mempertahankan keaktifan dalam bertanya, berinteraksi dan kolaborasi dengan orang lain (Eggen, 2004).

Atas fenomena diatas, penulis merasa keterampilan komunikasi diasah sedini mungkin dengan melakukan pelatihan keterampilan komunikasi dalam dunia kerja.

DASAR TEORI

Pengertian Keterampilan Komunikasi

Forsdale yang merupakan ahli sosiologi Amerika, mengatakan bahwa, "*communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*". Dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal. Menurut Stavani & Santoso (2014) Keterampilan komunikasi merupakan kinerja aktual dari perilaku komunikator saat melakukan komunikasi.

Melalui komunikasi yang baik, maka suatu hubungan yang sehat dapat diciptakan dan dibina. Dengan hubungan yang sehat tentunya sangat dibutuhkan dimana saja dan kapan saja seperti lingkungan keluarga, kampus, lingkungan kerja, dan lain-lain.

Dalam hal ini, keterampilan komunikasi sebenarnya bisa kita lihat pada bidang tertentu, seperti pengajaran, jurnalistik, *public speaking*, hingga pembawa acara. Keterampilan komunikasi dalam bidang pengajaran dalam bentuk penyampaian materi dapat dengan mudah dipahami oleh mahasiswa, jurnalistik biasanya dalam bentuk tulisan, sedangkan dalam public

speaking biasanya dalam bentuk lisan karena harus berbicara di depan umum. Lain halnya dengan pembawa cara yang di mana bisa dibilang cukup kompleks karena harus menulis kalimat yang akan diucapkan, kemampuan komunikasi lisan, hingga harus memperhatikan bahasa tubuh atau *body language*.

Jenis – Jenis Keterampilan Komunikasi

1. Keterampilan Komunikasi Lisan (*Oral communication skill*)

Keterampilan komunikasi lisan (*oral communication skill*) merupakan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi melalui berbicara dan umpan balik (feedback) dapat diberikan secara langsung. Keterampilan komunikasi lisan meliputi kemampuan dalam wawancara kerja, seminar, lokakarya, public speaking, pidato formal dan presentasi (Djoko Purwanto, 2006: 77).

Biasanya saat menggunakan keterampilan lisan sudah memperhatikan beberapa hal diantaranya latar belakang presenter, audiens, mendengar dengan kritis, bahasa tubuh. Seseorang yang menggunakan keterampilan lisan harus menyesuaikan cara berbicara kepada pendengar dan harus menggunakan pendekatan yang tepat.

2. Keterampilan Komunikasi Tulisan (*Written communication skill*)

Keterampilan komunikasi tulisan (*written communication skill*) merupakan kemampuan seseorang membuat pesan-pesan secara tertulis dalam berbagai macam bentuk, seperti memo, surat, proposal, dan laporan. Kelebihan keterampilan komunikasi tulisan ialah penulis memiliki kesempatan untuk merencanakan dan mengendalikan pesan-pesan yang dibuat (Djoko Purwanto, 2006: 78).

3. Keterampilan Komunikasi Visual

Keterampilan komunikasi visual menurut Rakhmat Supriyono (2010: 9) merupakan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan pesan atau informasi dengan pembaca dengan berbagai kekuatan visual, seperti tipografi, ilustrasi, warna, garis, dan lain sebagainya dengan bantuan teknologi. Keterampilan komunikasi visual salah satunya dapat dilihat dari karya desain grafis. Desain grafis dapat dikategorikan sebagai commercial art, karena merupakan paduan antara seni rupa (visual art) dan keterampilan komunikasi untuk berbisnis.

Alasan Mengapa Keterampilan Komunikasi Penting

Berikut beberapa alasan mengapa seseorang perlu memiliki keterampilan komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pertukaran informasi
2. Memperkuat hubungan interpersonal
3. Mempermudah dalam mengatasi konflik
4. Meningkatkan kemampuan mendengarkan
5. Meningkatkan produktivitas

Cara Mengembangkan Keterampilan Komunikasi

1. Pahami arti penting komunikasi

Komunikasi adalah salah satu kunci kesuksesan dalam dunia kerja. Keterampilan komunikasi akan memperlancar proses kerja. Misalnya penyampaian informasi yang jelas dan menarik maka akan menarik perhatian komunikan saat melakukan negosiasi.

2. Belajar mendengarkan

Mendengarkan merupakan langkah pertama menuju terciptanya pembicaraan, baik pada diri komunikator maupun komunikan. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, pendengar harus memahami bagaimana cara ‘mendengarkan’ yang baik dan benar. Jika

tidak, mungkin pesan yang sampai menjadi tidak jelas. Sekalipun pesan yang disampaikan oleh komunikator tersebut jelas dan bertenaga.

3. Latihlah Keterampilan Berbicara di Depan Umum
Berbicara di depan umum bisa menjadi tantangan, tetapi dengan latihan dan persiapan, kamu bisa menjadi pembicara yang meyakinkan. Mulailah dengan berbicara di depan kaca, kemudian cobalah berbicara di depan teman-teman atau keluarga, dan akhirnya, coba berbicara di depan publik yang lebih besar.
4. Jelas dan Tepat dalam Menyampaikan Pesan
Dalam komunikasi profesional, penting untuk menjaga pesan kamu jelas dan tepat. Hindari penggunaan jargon atau istilah teknis yang mungkin tidak dimengerti oleh pihak lain, dan pastikan kamu menjelaskan ide-ide kamu dengan cara yang mudah dimengerti.
5. Berlatih Menulis dengan Baik
Menulis dengan baik juga merupakan bagian penting dari komunikasi yang efektif. Mulailah dengan berlatih menulis email yang jelas dan efektif, dan kemudian berlatih menulis laporan atau proposal. Ingatlah untuk selalu mengecek kembali tulisan kamu sebelum mengirimkannya.
6. Menggunakan Bahasa Tubuh yang Tepat
Komunikasi non-verbal, seperti kontak mata, gestur, dan ekspresi wajah, juga sangat penting. Mereka dapat menunjukkan kepercayaan diri dan keterbukaan, dan dapat membantu dalam membangun hubungan yang baik dengan orang lain.
7. Menerima dan Memberikan Feedback dengan Baik
Feedback adalah bagian penting dari komunikasi yang efektif. Belajarlah menerima feedback dengan sikap terbuka, dan juga belajar bagaimana memberikan feedback yang konstruktif kepada orang lain.
8. Berlatih dalam Situasi yang Berbeda
Setelah mempelajari keterampilan komunikasi ini, penting untuk berlatih dalam berbagai situasi. Coba berkomunikasi dalam pertemuan, presentasi, wawancara, dan situasi kerja lainnya.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan ini dilakukan dengan metode pelatihan dengan memberikan penjelasan tentang Pengertian Keterampilan Komunikasi, Jenis – Jenis Keterampilan Komunikasi, Alasan Mengapa Keterampilan Komunikasi Penting, Cara Mengembangkan Keterampilan Komunikasi. Setelah itu dilakukan diskusi dan simulasi (*role play*). Secara detail, metode yang digunakan adalah:

a. *Pre-Test*

Diawal pertemuan, penulis memberikan pertanyaan mendasar sejauh mana pemahaman peserta tentang keterampilan komunikasi. Selain itu, peserta juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan mengenai sejauh mana pentingnya keterampilan komunikasi.



Gambar 1. Penulis menjelaskan teori

b. *Early Evaluation*

Hasil presentasi peserta menjadi catatan untuk penulis dan menjadi bahan pembandingan untuk hasil presentasi diakhir pelatihan. Setelah peserta mempresentasikan diri, penulis memberikan evaluasi.

c. *Orientation*

Berupa pengenalan materi pelatihan, termasuk Pengertian Keterampilan Komunikasi, Jenis – Jenis Keterampilan Komunikasi, Alasan Mengapa Keterampilan Komunikasi Penting, Cara Mengembangkan Keterampilan Komunikasi.



Gambar 2. Peserta pelatihan

d. *Drill*

Berupa diskusi dan praktek.

e. *Feedback*

Setelah praktek, penulis memberikan evaluasi akan hasil praktek serta memberikan kesempatan untuk bertanya tentang kendala yang dialami saat praktek. Selain itu, penulis juga melakukan test dalam bentuk game kahoot. Dari game ini diketahui adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari pelatihan yang dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya:

1. Pengetahuan tentang keterampilan komunikasi akan meningkatkan kemampuan berkomunikasi peserta
2. Keterampilan komunikasi mempengaruhi tingkat kepedulian peserta
3. Praktek yang dilakukan secara berulang akan meningkatkan keterampilan komunikasi peserta.

Rekomendasi

Sebagaimana yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa salah satu keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja adalah keterampilan komunikasi, maka perlu dilakukan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan keterampilan komunikasi seperti pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardias, S.W. (2018). Pengaruh Employability Program berbasis KSA Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Psikologi Tingkat Akhir. *Jurnal Imam Bonjol:Kajian Ilmu Informasi*
- [2] Chaplin, J P. (2005). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Rajawali Pres. dan Perpustakaan. Vol. 21, No. 01, (70-83).
- [3] Djoko Purwanto, (2006), *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Erlangga, h.22-23
- [4] Eggen, P., & Kauchack, D. (2004). *Educational Psychology: Windows On Classrooms*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- [5] <https://bakrie.ac.id/articles/553-mengembangkan-keterampilan-komunikasi-yang-efektif-untuk-kesuksesan-karier.html>
- [6] <https://binus.ac.id/malang/communication/2022/06/21/4-jenis-gaya-komunikasi/>
- [7] <https://www.gramedia.com/best-seller/communication-skill/>
- [8] <https://www.jpnn.com/news/produktivitas-dan-kualitas-tenaga-kerja-indonesia-masih-rendah?page=2>
- [9] Mumtahanah, N., & Kurnia, K. (2022). Analisis Keterampilan Komunikasi Dalam Penerimaan Karyawan Pada Lulusan Baru STIKOM Interstudi. *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 4(1), 61-81.