

## **PELATIHAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK KOMUNIKASI EFEKTIF**

**Lisda Sofia<sup>1</sup>, Maulidya Shalzabila Indah<sup>2</sup>, Arina Sabila<sup>3</sup>,  
Stefanny Ayu Danny Mulyanto<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

<sup>1</sup>email: [lisdasofia@yahoo.com](mailto:lisdasofia@yahoo.com)

<sup>2</sup>email: [mldyssain@gmail.com](mailto:mldyssain@gmail.com)

<sup>3</sup>email: [arinas22400@gmail.com](mailto:arinas22400@gmail.com)

<sup>4</sup>email: [Stefannyadm0518@gmail.com](mailto:Stefannyadm0518@gmail.com)

### **Abstrak**

Komunikasi menjadi sebuah media yang digunakan individu sebagai makhluk sosial untuk mempermudah berinteraksi dengan orang lain. Kemampuan komunikasi menjadi salah satu kemampuan yang diperlukan untuk menunjang profesi satpam dalam bidang keamanan. Satpam harus selalu siap untuk berkomunikasi dengan lingkungannya, baik itu terhadap masyarakat umum, atasan, rekan kerja, teman dekat, dan keluarga. Kemampuan komunikasi dianggap penting bagi satpam karena mereka harus paham cara bernegosiasi, menangani dan mengendalikan situasi. Dari penggunaan komunikasi, komunikasi interpersonal dapat dikatakan menjadi kemampuan yang akan berguna bagi satpam. Terutama bila yang diharapkan adalah terjadinya komunikasi efektif, maka komunikasi interpersonal menjadi salah satu metode yang bisa mencapai tujuan tersebut. Kegiatan ini bertujuan untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan serta kemampuan komunikasi yang efektif pada lingkungan masyarakat utamanya pada satuan pengamanan GADA PRATAMA Kalimantan Timur.

**Kata Kunci:** Pelatihan komunikasi interpersonal, komunikasi efektif, satpam

### **Abstract**

*Communication becomes a medium that is used by individuals as social beings to make it easier to interact with others. Communication ability is one of the abilities needed to support the security guard profession in the security sector. Security must always be ready to communicates with the environment, be it to the general public, superiors, coworkers, close friends, and family. Communication ability is considered importance for security guard because they need to know how to negotiate, handle and control situation. From communication use, interpersonal communication can be said as useful ability for security guard. Especially when expected effective communication, then interpersonal communication become one of the method that could achieve that purpose. This community service by training purposing to increase knowledge and ability to effectively communicate with environment, society especially to security guard of GADA PRATAMA east borneo.*

**Keywords:** Interpersonal communication, effective communication, security guard

Submitted: 7 April 2020 Revision: 2 Mei 2020 Accepted: 1 Juni 2020

Dalam menjalani kehidupan, manusia adalah makhluk sosial yang memerlukan orang lain, baik untuk memenuhi kebutuhan fisik maupun psikisnya dengan tujuan agar mereka mampu untuk beradaptasi dan bertahan hidup. Cara untuk memenuhi tujuan tersebut adalah dengan memiliki sebuah kemampuan untuk mampu berinteraksi dengan individu lain. Salah satu cara yang dapat membantu manusia untuk berinteraksi adalah komunikasi. Komunikasi menjadi sebuah media yang digunakan individu sebagai makhluk sosial untuk mempermudah berinteraksi dengan orang lain (Pratiwi & Sukma, 2013).

Menurut undang-undang no. 2 pasal 3 ayat (1) tahun 2002 tentang kepolisian, bahwa yang berhak mengemban fungsi kepolisian salah satunya pengamanan swakarsa seperti satpam lingkungan, yang tentu diadakan atas kemauan, kesadaran, dan kepentingan masyarakat sendiri dan telah memperoleh pengukuhan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia ([www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com)). Dapat dikatakan satpam menjadi profesi dalam bidang keamanan yang cukup penting karena sesungguhnya dibentuk oleh partisipasi masyarakatnya sendiri tetapi dibantu untuk dibina oleh kepolisian.

Satpam harus menerima pengukuhan dari kepolisian yang ikut mengawasi pelatihan utama mereka agar bisa menjadi satpam yang legal dan layak. Hal ini didukung hasil wawancara pada kepala pengawas SABRIMAS, Suncoko yang telah dilakukan pada 17 September 2019, di Polresta Samarinda, yang menyatakan bahwa satpam harus selalu siap untuk berkomunikasi dengan lingkungannya, baik itu terhadap masyarakat umum, atasan, rekan kerja, teman dekat, dan keluarga. Pada wawancara sebelumnya, Suncoko juga menyatakan bahwa saat massa masyarakat ingin berkomunikasi atau melakukan komplain pada perusahaan, maka satpam yang akan menjadi perantara.

Komunikasi di anggap penting untuk satpam, karena mereka harus paham cara bernegosiasi, menangani dan mengendalikan situasi. Kepada masyarakat umum, satpam harus mampu menjawab pertanyaan seputar informasi tempatnya bekerja. Kepada atasan, mereka harus melaporkan kejadian-kejadian penting serta genting yang dapat berpengaruh pada perusahaan. Kepada rekan kerja, mereka harus bekerja sama dan menghindari konflik yang sekiranya justru menurunkan kualitas performa mereka saat bekerja. Lain lagi dengan teman dekat dan keluarga. Komunikasi dengan teman dekat dan keluarga lebih mengarah pada terjaganya hubungan yang harmonis dengan orang di luar lingkup profesionalisme

dalam bekerja. Sehingga dari penggunaan komunikasi, komunikasi interpersonal dapat dikatakan menjadi kemampuan yang akan berguna bagi satpam. Terutama bila komunikasi efektif yang diharapkan, maka komunikasi interpersonal menjadi menjadi salah satu metode yang bisa mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Kepala Pengawas SABRIMAS didapatkan bahwa permasalahan yang berdampak pada efektivitas kerja satuan pengamanan yaitu komunikasi interpersonal. Oleh karena itu berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, tim yang terdiri dari mahasiswa program studi Psikologi Universitas Mulawarman merancang kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan komunikasi interpersonal yang bertujuan untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan serta kemampuan komunikasi yang efektif pada satpam GADA PRATAMA Kalimantan Timur.

## **Metode**

Metode yang dilakukan dalam program pengabdian masyarakat ini adalah dengan pelatihan Komunikasi Interpersonal untuk Komunikasi Efektif pada Satuan Pengaman GADA PRATAMA Kalimantan Timur. Adapun metode kegiatan yang digunakan dalam pelaksanaan program, meliputi:

### **a. Metode Pelatihan**

#### 1) Ceramah

Ceramah yang dilakukan berupa pemaparan materi terkait komunikasi interpersonal oleh *trainer*. Dalam metode tersebut juga di selipkan sesi tanya jawab sehingga memancing peserta untuk berpikir dan berusaha memahami yang disampaikan. Materi yang telah disampaikan diharapkan dapat memberi pengetahuan yang dapat diterapkan oleh satpam dalam kehidupannya sebagai usahan peningkatan dan pengembangan diri.

#### 2) Diskusi

Pada sesi kedua, terdapat sesi diskusi yang diharapkan mendorong peserta satpam untuk berkomunikasi dan saling berkomunikasi dengan peserta lain, di mana mereka harus mencari solusi terkait pemilihan ketua dan pembentukan jargon untuk mempresentasikan kelompok mereka.

### 3) *Games* / Permainan

Metode ini tidak hanya digunakan sebagai *energizer*, tetapi juga sesi di mana mereka bisa mempererat kedekatan antar anggota kelompok untuk saling bekerja sama yang dibantu oleh komunikasi yang mereka lakukan sehingga perilaku dan pola pikir mereka menjadi satu pemahaman yang padu.

## **b. Metode Evaluasi**

Evaluasi terhadap efektivitas program pelatihan (training) menurut Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2006) mencakup empat level evaluasi, yaitu:

### 1) Reaksi

Metode Evaluasi Reaksi adalah metode untuk mengukur reaksi peserta terhadap muatan isi dan proses pembelajaran yang telah dilaksanakan, dari sangat tidak puas sampai sangat puas, selain itu metode ini digunakan untuk mengukur kepekaan peserta mengenai satu pengalaman pelatihan yang telah di dapatkan.

### 2) Kognitif

Metode Evaluasi Kognitif adalah metode untuk mengukur pengetahuan dari pembelajaran yang diperoleh peserta melalui pengalaman pelatihan juga untuk mengukur seberapa jauh mereka belajar, atau menangkap pengetahuan dan wawasan baru. Evaluasi ini terbagi menjadi dua yaitu pretest yang diberikan sebelum pelatihan dimulai dan posttest yang diberikan sesudah pelatihan di mana keduanya terkait dengan materi utama pelatihan yang disampaikan.

### 3) Perilaku

Metode evaluasi perilaku metode untuk mengukur perubahan sikap, perluasan wawasan maupun peningkatan keterampilan.

### 4) Hasil

Evaluasi hasil merupakan hasil akhir yang terjadi setelah peserta mengikuti program pelatihan.

**Hasil dan Pembahasan**

Peserta pelatihan “Komunikasi Interpersonal untuk Komunikasi Efektif” ini adalah satuan pengaman GADA PRATAMA Kalimantan Timur. Jumlah peserta dalam pelatihan ini adalah 40 orang. Adapun distribusi peserta sebagai berikut:

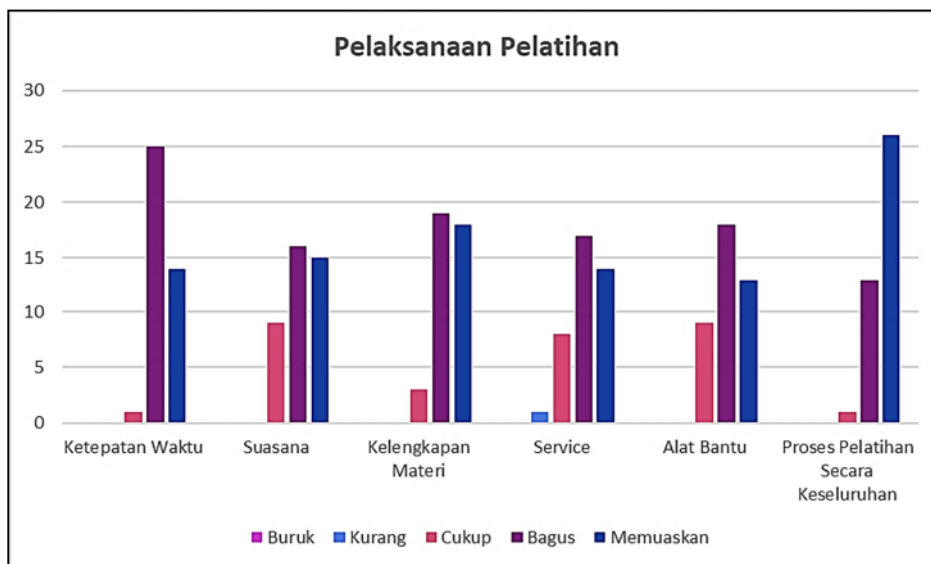
**Tabel 1. Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	37	92.5
2.	Perempuan	3	7.5
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa peserta yaitu satuan pengaman GADA PRATAMA Kalimantan Timur dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang atau 92.5 persen dan perempuan berjumlah 3 orang atau 7.5 persen. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian didominasi dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang atau 92.5 persen.

Dalam pelatihan yang telah dilakukan, trainer hanya menggunakan tiga level evaluasi, yaitu level 1-reaksi, level 2- kognitif, dan level 3-perilaku.

a. Evaluasi Reaksi

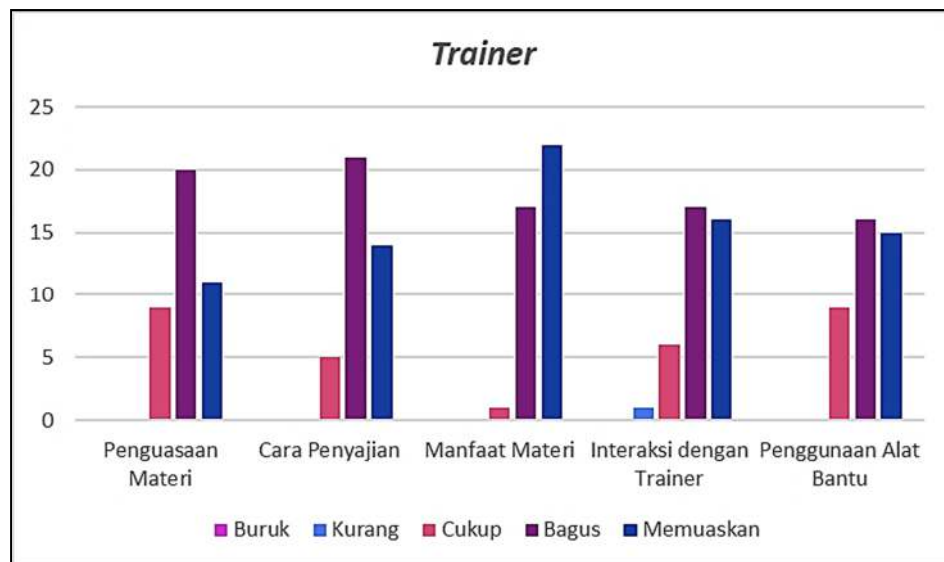


**Gambar 1. Diagram Hasil Penilaian Peserta terhadap Pelaksanaan Pelatihan**

Berdasarkan Gambar 1 di atas terdapat kategori penilaian pada pelaksanaan pelatihan dari buruk, kurang, cukup, bagus dan memuaskan untuk mengukur kepuasan peserta terhadap indikator ketepatan waktu, suasana, kelengkapan materi, service, alat

bantu dan proses pelatihan secara keseluruhan.

Pada indikator ketepatan waktu penilaian tertinggi yang diberikan total 25 peserta pada kategori bagus, indikator suasana penilaian tertinggi yang diberikan 16 peserta pada kategori bagus, indikator kelengkapan materi penilaian tertinggi yang diberikan 19 peserta pada kategori bagus, indikator *service* penilaian tertinggi yang diberikan 17 peserta pada kategori bagus, indikator kelengkapan alat bantu penilaian tertinggi yang diberikan 18 peserta pada kategori bagus dan penilaian tertinggi untuk proses pelatihan secara keseluruhan yang diberikan 26 peserta pada kategori memuaskan.



**Gambar 2. Diagram Hasil Penilaian Peserta terhadap Pelaksanaan Pelatihan**

Berdasarkan Gambar 2 di atas terdapat kategori penilaian pada pelaksanaan pelatihan dari buruk, kurang, cukup, bagus dan memuaskan untuk mengukur kepuasan peserta terhadap indikator penguasaan materi, cara penyajian, manfaat materi, interaksi dengan trainer dan penggunaan alat bantu.

Pada indikator penguasaan materi penilaian tertinggi yang diberikan total 20 peserta pada kategori bagus, indikator cara penyajian penilaian tertinggi yang diberikan 21 peserta pada kategori bagus, indikator manfaat materi penilaian tertinggi yang diberikan 22 peserta pada kategori memuaskan, indikator interaksi dengan *trainer* penilaian tertinggi yang diberikan 17 peserta pada kategori bagus, dan indikator

penggunaan alat bantu penilaian tertinggi yang diberikan 16 peserta pada kategori bagus.

b. Evaluasi Kognitif

Berikut adalah tabel hasil uji T rated yang dilakukan terhadap lembar jawaban pretest dan posttest yang diisi oleh peserta:

**Tabel 2, Uji Paired Sample T-Test**

	<b>Mean</b>	<b>Sig. (2-Tailed)</b>
<i>Pre-test</i>	2,10	0,115
<i>Post-test</i>	2,35	

Kemudian untuk melihat perbedaan yang signifikan antara skor pre-test dan post-test trainer menggunakan software SPSS dengan Uji Paired Sample T-Test. Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai pre-test dengan rata-rata atau mean sebesar 2,10 dan untuk nilai post-test diperoleh rata-rata atau mean sebesar 2,35. Kemudian signifikansi (2-tailed) adalah sebesar 0,115 dimana nilai tersebut ( $P > 0,050$ ). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti perbedaan yang ada kurang signifikan pada pengetahuan peserta pelatihan mengenai komunikasi interpersonal.

c. Evaluasi Perilaku

Setelah tiga bulan pelaksanaan pelatihan didapatkan hasil bahwa terdapat peningkatan komunikasi interpersonal pada satuan pengaman GADA PRATAMA Kalimantan Timur. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa satuan pengaman yang mengikuti pelatihan ini, yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal menjadi lebih baik setelah diadakan pelatihan, serta dari pihak pengawas SABRIMAS menginginkan diadakan kembali pelatihan seperti ini.



**Gambar 3. Kegiatan Pelatihan**



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh dari proses pelatihan Komunikasi Interpersonal untuk Komunikasi Efektif pada Satuan Pengaman GADA PRATAMA Kalimantan Timur.

## Daftar Pustaka

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT . Borneo Enterpsindo Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362–376.
- Handoko. (2013). *Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas*. BPFE: Yogyakarta.
- Sudrajat, A. (2020). Pengaruh Pelatiha dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan di Arthindo Utama. *Jurnal Akrab Juara*, 5(1), 150-159.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Patriana, E. (2014). Komunikasi Interpersonal Antara Pembimbing Kemasyarakatan dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta. *Jurnal of Rural and Development*, 5(2), 203–214.
- Pratiwi, S. W., & Sukma, D. (2013). Komunikasi Interpersonal Antar Siswa Di Sekolah Dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Bimbingan Dan Konseling. *Konselor*, 2(1), 324–329. <https://doi.org/10.24036/02013211268-0-00>
- Putra, N. F. P. (2013). Peranan Komunikasi Interpersonal Orantua dan Anak dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah di SMA Negeri 3 Samarinda Kelas XII. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 35–53.
- Sovia Hasanah, S. H. (2018). Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5b56add032c89/batasan-kewenangan-satuan-pengamanan-satpam-dalam-mengeledah-seseorang/>