

PELATIHAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN IBU PKK RW 20 BUNULREJO MALANG

**Ane Fany Novitasari^{1*}, Helmy
Adisaksana¹, Kadek Suarjuna
Batubulan², Fullchis Nurtjahjani¹,
Hiqma Nur Agustina¹**

¹)Administrasi Niaga, Politeknik
Negeri Malang

²)Teknologi Informasi, Politeknik
Negeri Malang

Article history

Received : 11 November 2020

Revised : 8 Februari 2021

Accepted : 6 Maret 2021

*Corresponding author

Ane Fany Novitasari

Email :

anefany.novita98@gmail.com

Abstrak

Banyaknya isu kesalahpahaman dalam penyampaian informasi pada perkembangan teknologi yang semakin meningkat menyebabkan terjadi kesalahpahaman dan berujung pada perselisihan membuat perlunya pedoman pergaulan untuk menjaga kepentingan masing-masing pribadi yang berbeda-beda supaya pihak yang berkepentingan senang, tenang, tentram, terlindungi serta tidak merugikan masyarakat yang lain. Tujuan dari pengabdian ini adalah memberikan pelatihan komunikasi yang efektif untuk mengembangkan keterampilan berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berorganisasi. Mitra dalam pengabdian ini adalah ibu-ibu anggota PKK RW 20 Kelurahan Bunulrejo kota Malang. Metode yang digunakan dengan transfer pengetahuan, diskusi dan pembahasan permasalahan yang terjadi. Berdasarkan evaluasi selama kegiatan pengabdian, telah terlihat perkembangan pada ibu-ibu PKK RW 20 dalam berkomunikasi, ibu-ibu mulai teliti dan cermat dalam menyampaikan informasi dalam organisas

Kata Kunci: Etika, Komunikasi, Organisasi

Abstract

The many issues of misunderstanding in the delivery of information on increasing technological developments lead to misunderstandings and lead disputes, making the need for social guidelines to safeguard the different interests of everyone so that interested parties are happy, calm, peaceful, protected, and not detrimental to other communities. This service aims to provide practical communication training to develop communication skills, so there is no misunderstanding in the organization. Partners in this service are members of the PKK RW 20 Bunulrejo Village, Malang City. The method used is the transfer of knowledge, discussion, and discussion of the problems that occur. Based on the evaluation during the community service activities, the PKK RW 20 mothers have seen developments in communicating, mothers have started to be thorough and careful in conveying information within the organization

Keywords: Ethics, Communication, Organization

Copyright © 2021 Ane Fany Novitasari, Helmy Adisaksana, Kadek Suarjuna
Batubulan, Fullchis Nurtjahjani, Hiqma Nur Agustina

PENDAHULUAN

Menjalani kehidupan sehari-hari memerlukan keterampilan agar dapat menjalani hidup dengan baik. Seperti halnya komunikasi yang memiliki peran penting dalam kehidupan sosial. Sebagian orang berpendapat komunikasi memiliki arti keterampilan yang otomatis dapat dimiliki oleh manusia dan akan berkembang dengan sendirinya sehingga banyak orang yang tidak berusaha untuk mempelajari lebih dalam tentang komunikasi, padahal jika digali lebih dalam, komunikasi tidak selalu berjalan efektif dan kadang membuat kesalahpahaman karena masyarakat tidak memperhatikan hal penting dalam berkomunikasi. Bagian penting dari komunikasi bukan sekedar apa yang diucapkan tetapi terlebih pada karakter dan cara yang digunakan dalam mentransfer pesan dan menerima pesan.

Menurut AW, (2010) etika adalah sebuah kebiasaan yang berkaitan dengan masyarakat yang dianggap etis atau baik. Praktik nilai dan dasar-dasar moralitas hidup manusia diperiksa oleh etika (Narwaya, 2015).

Menurut El Karimah & Wahyudin, (2010), etika berkaitan dengan manusia dalam bertingkah laku yang dianggap sebagai refleksi yang berasal dari dalam jiwa dan hati nuraninya. Selanjutnya Sari, (2020) menyatakan bahwa etika mengarah pada tingkah laku manusia keseluruhan, menuntun orang untuk menjadi manusia beradab. Etika menjunjung nilai-nilai manusia agar dapat hidup dengan baik. Etika juga berisikan pola-pola etis dan mempertimbangkan moral dalam menganalisa manusia dalam bertindak.

Komunikasi yang baik harus ditanamkan dalam diri sendiri sebagai dasar integrasi yang kokoh. komunikasi merupakan usaha dalam mengutarakan gagasan, opini/pendapat, mengungkapkan apa yang dirasakan agar diketahui dan dimengerti oleh orang lain serta kemampuan mendistribusikan pesan agar mendapatkan *feedback*. Komunikator, pesan, media, komunikasi serta respon merupakan unsur yang ada dalam komunikasi, (Mulyana, 2015). Pendapat Ardilla & Pramusinto, (2015) menyatakan bahwa komunikasi merupakan rangkaian proses untuk menyampaikan informasi dari pihak ke pihak untuk saling mengerti

Etika komunikasi berawal dari niat tulus yang tergambar dari ketenangan, kesabaran serta empati yang ditunjukkan selama berkomunikasi dengan lawan bicara. Selain itu tutur kata juga menjadi pertimbangan dalam etika komunikasi. Etika komunikasi merupakan suatu rangkuman istilah yang mempunyai pengertian tersendiri, yakni norma, nilai atau ukuran tingkah laku yang baik dalam kegiatan komunikasi di masyarakat baik komunikasi langsung maupun tidak langsung perlu memperhatikan norma etika (Mulyana, 2015). Etika komunikasi perlu diperhatikan agar tidak terjadi suatu prasangka buruk yang dapat mengakibatkan dampak negatif terhadap anggota organisasi (Imu, 2017).

Jika masyarakat melakukan komunikasi dengan tata cara yang baik maka akan menghasilkan komunikasi dua arah yang dapat digambarkan dengan penghargaan, perhatian dan dukungan timbal balik dari kedua pihak yang berinteraksi. Topik yang sedang menjadi sorotan dalam menyampaikan pendapat adalah komunikasi yang beretika. Dalam kehidupan sehari-hari budaya penyampaian aspirasi terlihat memprihatinkan karena komunikasi yang dilakukan tidak memiliki etika. Etika dalam berkomunikasi sering dikesampingkan karena masyarakat tidak memiliki kesadaran terhadap pentingnya etika komunikasi. Haryatmoko, (2011) berpendapat terdapat tiga elemen yang perlu dipertimbangkan alasan pentingnya penerapan etika komunikasi: 1) Besarnya kekuasaan dan dampak yang dimiliki oleh media terhadap publik. Publik mudah termanipulasi oleh media. Adanya etika komunikasi dapat melindungi publik yang lemah. 2) Dengan adanya etika komunikasi menunjukkan upaya untuk menyeimbangkan kebebasan berekspresi dan tanggung jawab. 3) Bentuk antisipasi dari pengaruh negatif dari logika instrumental. Dalam hal ini logika instrumental dimaknai sebagai pemikiran yang mengabaikan nilai dan makna untuk tujuan mempertahankan kredibilitas press di depan publik.

Media kurang mendapatkan perhatian sebagai instrument yang dapat memberikan pencerahan publik. Selanjutnya, Prasanti & Indriani, (2017) berpendapat bahwa diperlukan seperangkat sifat-sifat untuk mencapai etika berkomunikasi. Sifat-sifat itu adalah: 1) rasa hormat kepada setiap orang tanpa mendiskriminasi umur, status dan hubungan; 2) menghargai perasaan serta pendapat yang disampaikan oleh lawan bicara; 3) terbuka dan objektif dalam berekspresi; 4) menghormati dan mempertimbangkan dengan logis berbagai sumber; 5) menyimak secara seksama sebelum membuat keputusan atau persetujuan maupun ketidaksetujuan.

Pesatnya perkembangan teknologi memudahkan proses komunikasi. Lahirnya banyak inovasi dan gagasan baru membuat kehidupan manusia menjadi lebih efektif. Hadirnya *social media* mempermudah proses komunikasi. Fitur-fitur canggih platform komunikasi menjadi alat komunikasi yang digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan munculnya revolusi baru dalam proses komunikasi maka diperlukan suatu sistem yang dapat mengatur manusia bergaul. Sistem ini digunakan untuk mengatur bagaimana masyarakat dalam bergaul dengan sesama, bernegara, sampai interaksi secara internasional. Dengan adanya sistem pengaturan pergaulan ini menjadikan masyarakat saling menghormati, pada umumnya disebut sebagai sopan santun, tata karma, protokoler dan sebagainya. Tujuan dari pedoman pergaulan untuk menjaga kepentingan

masing-masing pribadi yang berbeda-beda supaya pihak yang berkepentingan senang, tenang, tentram, terlindungi serta tidak merugikan masyarakat yang lain. Selain itu, supaya perbuatan yang dilakukan sesuai dengan adat dan kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak asasi secara umum. Berdasarkan penjabaran tersebut diperlukan pendampingan komunikasi yang efektif agar keterampilan berkomunikasi dapat meningkat serta mengurangi kesalahpahaman yang terjadi dalam organisasi. Meningkatnya perselisihan yang disebabkan oleh kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi yang tidak efektif menyebabkan keresahan dalam masyarakat. khususnya ibu-ibu PKK RW 20 Kelurahan Bunulrejo kota Malang, sehingga tim pengabdian ingin mengurangi keresahan yang dirasakan oleh ibu-ibu PKK RW 20 dengan memberikan pendampingan dan pelatihan terkait komunikasi yang efektif.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah: a) Transfer pengetahuan: kegiatan ini meliputi pemberian materi tentang etika komunikasi kepada peserta pengabdian; b) Diskusi atau tanya jawab: pada bagian ini, apabila terdapat materi yang belum jelas, peserta diberi kesempatan untuk bertanya dan mendiskusikan; c) Pembahasan masalah/kasus: pemateri menyampaikan studi kasus kepada peserta, kemudian peserta menyampaikan solusi yang bisa digunakan untuk menyelesaikan permasalahan. Kemudian pemateri akan memberikan feedback kepada peserta berupa saran dan masukan atas pendapat yang disampaikan

HASIL PEMBAHASAN

Hasil dari pengabdian ini terlihat dalam gambar 1. Pemateri menyampaikan materi menggunakan alat ajar yang telah dipersiapkan. Peserta mendengarkan dengan seksama apa yang disampaikan oleh materi. Materi yang disampaikan oleh pemateri terkait dengan nilai-nilai yang harus ada dalam berkomunikasi ditengah kehidupan masyarakat. Nilai-nilai dalam masyarakat meliputi nilai-nilai: (1) kebenaran; (2) kejujuran; (3) keadilan; (4) kebaikan; (5) lurus; (6) halus; (7) sopan; (8) pantas; (9) penghargaan; (10) khidmat; (11) optimis; (12) indah; (13) menyenangkan; (14) logis; (15) fasih; (16) terang; (17) tepat; (18) menyentuh hati; (19) selaras; (20) mengesankan; (21) tenang; (22) efektif; (23) lunak; (24) dermawan; (25) lemah lembut; (26) rendah hati (Mudlofir, 2011). Minat dan semangat para peserta dalam mengikuti pengabdian sangat besar sekali, sehingga mempermudah dalam proses belajar mengajar dan pemberian motivasi ,menyediakan tempat dan fasilitas yang memadai meskipun dalam kondisi yang sederhana.



Gambar 1. Penyampaian Materi

Selanjutnya pada kegiatan diskusi atau tanya jawab, dapat dilihat pada gambar 2. Peserta diberi kesempatan untuk bertanya terkait etika komunikasi, pemateri menjawab semua pertanyaan yang disampaikan oleh peserta. Peserta sangat aktif menyampaikan pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Peserta dalam kegiatan pengabdian merupakan ibu-ibu berusia 30-55 tahun, kemudian dengan tingkat pendidikan dari SMA hingga sarjana. Rata-rata peserta pengabdian masyarakat memiliki antusias dan rasa ingin tahu yang tinggi sehingga proses diskusi berlangsung dengan aktif.



Gambar 2. Diskusi dan Tanya Jawab

Setelah melakukan diskusi, peserta diberikan kasus untuk dipecahkan kemudian dibahas bersama dengan pemateri, seperti pada gambar 3. Peserta ikut berpartisipasi dalam pembahasan studi kasus yang diberikan oleh pemateri. Selain itu, peserta juga menyampaikan solusi efektif yang dapat memperkecil akibat dari adanya sebuah permasalahan yang terjadi terkait dengan etika komunikasi. Peserta juga berbagi pengalaman tentang peristiwa yang pernah mereka alami berkaitan dengan etika komunikasi. Pemateri dan peserta yang lain juga membantu memberi solusi atau pendapat terkait dengan permasalahan yang dihadapi Keberhasilan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini belum dapat dilihat secara langsung, hal ini akan terlihat jika nanti diimplementasikan. Namun jika dilihat dari hasil yang dicapai maka manfaatnya adalah dengan bertambahnya, pengetahuan dan wawasan, ketrampilan yaitu dengan telah mendapat pengetahuan tentang etika komunikasi yang diharapkan dapat membantu mereka dalam melakukan aktivitas diskusi dalam organisasi.



Gambar 3. Pembahasan Kasus

KESIMPULAN

Setelah dilaksanakannya kegiatan PkM ini maka dapat diambil kesimpulan bahwa materi pengabdian yang diberikan mudah dikuasai oleh peserta, karena materinya bersifat praktis, hanya diperlukan ketekunan, ketelitian, dan penerapan langsung. Selama kegiatan pengabdian, peserta menunjukkan partisipasi yang antusias. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah peserta yang hadir sebanyak 30 orang dari 40 orang anggota PKK RW 20 kelurahan Bunulrejo kota Malang. Hasil dari pelatihan ini sangat memungkinkan sekali bagi kerja individu terutama bagi mereka yang mempunyai daya minat yang tinggi untuk bersosialisasi dengan masyarakat. Keterampilan yang diberikan sangat tepat sekali sesuai dengan isu yang sedang terjadi di masyarakat, serta materi mudah dipelajari dan berguna sebagai bekal dihari kelak. Berdasarkan evaluasi selama kegiatan pengabdian, telah terlihat perkembangan pada ibu-ibu PKK RW 20 dalam berkomunikasi, ibu-ibu mulai teliti dan cermat dalam menyampaikan informasi dalam organisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada P2M Politeknik Negeri Malang yang telah mendanai serta berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan.

PUSTAKA

- Ardilla, N. D., & Pramusinto, H. (2015). PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BP3AKB PROVINSI JAWA TENGAH. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 53–56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15294/dp.v10i1.5094>
- AW, S. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Penerbit: Graha Ilmu.
- El Karimah, K., & Wahyudin, U. (2010). *Filsafat dan etika komunikasi : aspek ontologis, epistemologis dan aksiologis dalam memandang ilmu komunikasi*. Widya Padjajaran.
- Haryatmoko. (2011). *Etika publik : Untuk integritas pejabat publik dan politisi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Imu, F. (2017). ETIKA KOMUNIKASI PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN LUWUK KABUPATEN BANGGAL. *Komunikator*, 9(1), 9–16.
<https://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/view/2573>
- Mudlofir, A. (2011). Pendidikan Karakter melalui Penanaman Etika Berkomunikasi dalam al-Qur'an. *ISLAMICA: Jurnal Studi Keislaman*, 5(2), 367–382. <https://doi.org/10.15642/islamica.2011.5.2.367-382>
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (1st ed.). Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Narwaya, G. (2015). *Teknologi, kebudayaan, dan etika komunikasi : media online sebagai kasus* (Modul Mata Kuliah Etika Dan Filsafat Komunikasi).
- Prasanti, D., & Indriani, S. S. (2017). ETIKA KOMUNIKASI DALAM MEDIA SOSIAL BAGI IBU- IBU PKK DI DESA MEKARMUKTI KAB.BANDUNG BARAT (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Etika Komunikasi dalam Media Sosial bagi Ibu-Ibu PKK di desa Mekarmukti Kab.Bandung Barat). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 10(1), 21–34.
<https://doi.org/10.14421/pjk.v10i1.1219>
- Sari, A. F. (2020). ETIKA KOMUNIKASI. *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 127–135.
<https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.152>

Format Sitasi: Novitasari, A.F., Adisaksana, H., Batubulan, K.S., Nurtjahjani, F & Agustina, H.N. 2021. Pelatihan Komunikasi yang Efektif untuk Meningkatkan Keterampilan Ibu PKK RW 20 Bunulrejo Malang. *Reswara. J. Pengabdian. Kpd. Masy.* 2(2): 172-177. DOI: <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v2i2.947>



Reswara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercialL ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/))