

EVALUASI PROGRAM PELATIHAN KETERAMPILAN DASAR KOMUNIKASI BAGI SISWA DI SMKN 1 GODEAN SLEMAN

Suranto Aw., Pratiwi Wahyu Widiarti, & Chatia Hastasari

*Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
suranto@uny.ac.id, pratiwi_ww@uny.ac.id, chatia@uny.ac.id*

Abstrak: Evaluasi Program Pelatihan Keterampilan Dasar Komunikasi Bagi Siswa di SMKN 1 Godean Sleman. Studi evaluasi ini bertujuan untuk mengungkap keefektifan program pelatihan keterampilan dasar komunikasi bagi siswa Kelas XI Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran SMKN 1 Godean Sleman. Penelitian ini adalah penelitian evaluasi dengan menggunakan model evaluasi program pelatihan dari Kirkpatrick yang mencakup empat tahap: *reaction, learning, behavior, result*. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Subjek penelitian adalah peserta pelatihan dan pendampingan keterampilan dasar komunikasi. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan pengamatan. Analisis data menggunakan teknik interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian mengungkap: (1) *Reaction* : tanggapan peserta terhadap pelatihan sangat positif, karena mendukung kompetensi siswa; (2) *Learning*: menunjukkan peserta memperoleh sumber belajar dan pengalaman dari pelatihan; (3) *Behavior*: adanya perubahan keterampilan dalam berkomunikasi; (4) *Result*: meningkatnya keterampilan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari.

Kata kunci: Evaluasi, Pelatihan, Keterampilan Dasar Komunikasi, Siswa.

Abstract: AN EVALUATION OF COMMUNICATION BASIC SKILLS TRAINING PROGRAM AT SMK N 1 GODEAN SLEMAN. This evaluation research aims to investigate the effectiveness of the basic communication skills training program for students of grade XI of Office Administration Skills Competency at SMK 1 Godean Sleman. This research is evaluation research employing Kirkpatrick's training program evaluation model which includes four stages, namely: reaction, learning, behavior, and results. This research utilizes a qualitative approach. The research subjects include participants of training and mentoring of basic communication skills. Data collection uses interview and observation techniques. Data were analyzed using an interactive technique of Miles and Huberman. The results of the research are: (1) Reaction: participants' responses to training were very positive because the training could enhance their competence; (2) Learning: participants get learning resources and experience from training; (3) Behavior: a change regarding the participants communication skills occur; (4) Results: students communication skills in everyday life increases.

Keyword: evaluation, training, basic communication skills, students.

PENDAHULUAN

Fenomena perubahan budaya sebagai dampak hadirnya era revolusi industri 4.0 bukan lagi sekedar wacana, namun sudah menjadi realita. Hampir semua negara di dunia ini telah merespon perubahan yang menyertai era baru tersebut dengan berbagai kebijakan. Beberapa teori yang membahas tentang dampak revolusi industri 4.0 (Jensen,1993; Brettel, Friederichsen, Keller, & Rosenberg, 2014; Roblek., Meško & Krapež, 2016) menyebut revolusi industri bersifat ambivalen seperti pedang bermata dua. Ada dampak positif, sekaligus berpotensi membawa dampak negatif. Prasetyo (2018: 17) memberi contoh dampak positif revolusi industri 4.0 adalah mengenai perbaikan kecepatan dan fleksibilitas proses penyebaran dan penerimaan informasi, peningkatan layanan informasi, kecepatan dalam memperoleh umpan balik. Namun disamping dampak positif, juga memiliki potensi dampak negatif yang harus dihadapi, yaitu berkurangnya kesempatan berkomunikasi secara

interpersonal, munculnya resistansi nilai-nilai tradisional yang dipandang sudah tidak relevan dengan perkembangan zaman, ketidakstabilan kualitas ketahanan sosial, dan sulitnya menjaga eksistensi ketika kecakapan individu kurang mendukung.

Roblek, Mesko, & Krapez (2016) memastikan bahwa era baru ini berdampak pada terjadinya kompetisi yang semakin ketat. Proses otomasi dan digitalisasi telah terjadi di segala lini kehidupan, baik dalam kehidupan sosial maupun pribadi. Siapa yang menguasai kecakapan hidup dan keterampilan menggunakan teknologi, akan memenangkan kompetisi tersebut. *“The period of the fourth industrial revolution will be marked by the full automation and digitization processes, and the use of electronics and information technologies (IT) in manufacturing and services in a private environment”*

Menghadapi kompetisi yang semakin ketat dalam berbagai bidang, diperlukan kecakapan hidup (*life skills*) yang memadai. Sulaiman dan Shahrill (2015) menyatakan, kecakapan hidup sebagai pengetahuan yang luas yang sangat diperlukan sebagai modal esensial untuk hidup secara mandiri. Sementara itu Supriatna (2007: 4) menjelaskan kecakapan hidup dimaknai sebagai kecakapan yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat menghadapi problema hidup. Berdasarkan dua pendapat ini, dapat diasumsikan bahwa semakin memadai kecakapan hidup seseorang, maka akan semakin besar pula peluang untuk dapat sukses menjalani kehidupan dalam berbagai situasi.

Secara umum, kecakapan hidup dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kecakapan personal dan sosial. Kecakapan personal ialah kecakapan pada diri, sedangkan kecakapan sosial adalah kecakapan yang mendukung interaksi sosial dengan orang lain di organisasi atau masyarakat. Kecakapan komunikasi (*communication skills*) merupakan kecakapan penting yang sangat menentukan kinerja seseorang di masyarakat, organisasi, dan tempat kerja. Curtis, Floyd, dan Winsor (1988: 66) mendeskripsikan 70% hari kerja digunakan untuk berkomunikasi dalam berbagai cara tertentu. Dengan demikian produktivitas kerja seseorang sangat ditentukan oleh kecakapan komunikasi. Untuk mendukung kapasitas seseorang berkompetisi diperlukan keterampilan dasar komunikasi yang memadai.

Keterampilan dasar berkomunikasi adalah salah satu kecakapan yang sangat penting di organisasi. Hal ini disebabkan, setiap orang perlu menjalin hubungan harmonis dan kerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam suasana aktivitas di sebuah organisasi, kecakapan komunikasi sangat diperlukan sebagai upaya untuk menjaga kinerja dan kualitas hubungan antarmanusia, baik internal maupun eksternal. Hasil penelitian Hariko (2017) menunjukkan komunikasi merupakan hal yang paling esensial dalam kehidupan manusia. Dengan komunikasi, individu mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan sosial, dan mengembangkan kepribadiannya. Kegagalan individu dalam berkomunikasi menghambat terciptanya saling pengertian, kerja sama, toleransi, dan menghambat terlaksananya norma-norma sosial.

Dari berbagai referensi, pengertian keterampilan dasar komunikasi adalah keterampilan memproduksi, menyampaikan, dan menerima informasi (Aw, 2019: 12). Dewasa ini, keterampilan dasar komunikasi sangat diperlukan oleh banyak kalangan, termasuk para siswa SMK. Keterampilan siswa untuk bisa berbicara sudah semakin dibutuhkan dalam berbagai jenis forum, misalnya diskusi, rapat, presentasi, dan sebagainya. Kesuksesan seseorang tidak hanya bisa dijamin pada kemampuan intelektualnya saja, namun bagaimana mereka bisa ‘menjual’ ide mereka kepada publik. Kemampuan ‘menjual’ ini tidak hanya tergantung pada cara berkomunikasi di depan publik tetapi

juga bagaimana seseorang bisa membawa diri mereka agar bisa diterima oleh publiknya. Tubbs dan Moss (2001: 192) menegaskan bahwa keterampilan komunikasi berhubungan dengan keseluruhan kinerja dan kecakapan hidup. Beberapa kecakapan komunikasi yang diperlukan mencakup: (1) *an active listener*, (2) *an effective presenter*, (3) *a quick thinker*, dan (4) *a win-win negotiator*.

Keterampilan dasar komunikasi mencakup keterampilan memproduksi, mengirim, dan menerima pesan baik secara verbal maupun non verbal, komunikasi lisan maupun tertulis. Suranto Aw (2018: 42) mendeskripsikan, komunikasi lisan (*oral communication*) sebagai kemampuan berbicara (*speaking*), sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada audiens. Kemampuan ini meliputi : kecakapan menyesuaikan cara bicara kepada komunikan, menggunakan pendekatan dan gaya yang pas, memahami pentingnya isyarat non verbal. Komunikasi tulisan (*written communication*) yaitu kemampuan menulis secara efektif, mencakup menulis surat, *Sort Message Service (SMS)*, dan sebagainya. Deddy Mulyana (2005: 159) menegaskan, ”isyarat (*gesture*), gerakan tubuh, postur tubuh, gerakan kepala, ekspresi wajah, dan kontak mata adalah perilaku-perilaku yang mengandung makna pesan yang potensial”

Keterampilan dasar komunikasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah konsep teoritis proses dan prosedur komunikasi yang melibatkan kecakapan sebagai komunikator, merancang pesan, memilih saluran, memahami komunikan, memahami prosedur berkomunikasi dan berbicara dalam latar sosial budaya. Hal ini sejalan dengan pendapat Craig (2016), “*in a tentative scheme of the field, rhetorical, semiotic, phenomenological, sociocultural, and critical tradition are distinguished by characteristic ways of defining communication system*”. Di samping itu perlu pula diperhatikan pula kecakapan menggunakan media sosial yang menjadi media utama komunikasi di masyarakat. Wang, Jung Ki, dan Kim (2017: 133) menegaskan, “*Mobile technology and social media exert a substantial impact on our society and daily lives*”. Pendapat senada dikemukakan oleh Soffer (2013: 49), bahwa media sosial dan internet telah menjadi media utama menggantikan surat kabar nasional, “*The increasing popularity of the Internet is often seen as eroding the national functions of mass media.*” Pendapat lain dikemukakan Manaf, Taibi, dan Manan (2017: p.15), “*Mass media are said to report issues that are related to the agenda and have set to influence the public’s opinion.*” Selanjutnya Suter dan Norwood (2017) menekankan komunikasi pada ruang keluarga dan publik, “*connection of private familial spheres to larger public discourses and structures; and inherent openness to critique, resistance, and transformation of the status quo*”

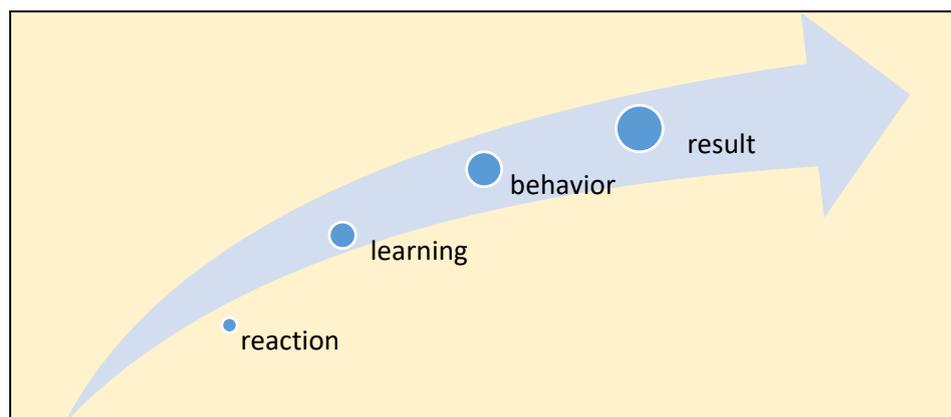
Mengingat tingginya tuntutan keterampilan komunikasi di dunia kerja, maka dilaksanakan pelatihan. Sekolah kejuruan dirancang untuk menyiapkan peserta didik atau lulusan yang siap memasuki dunia kerja dan mampu mengembangkan sikap profesional di bidang kejuruan. Untuk mengembangkan sikap professional tersebut telah dilaksanakan program pembelajaran dan berbagai pelatihan. Salah satu tema pelatihan adalah pelatihan keterampilan dasar berkomunikasi.

Setiap program pendidikan, termasuk program pelatihan memerlukan evaluasi. Dengan evaluasi maka akan diperoleh informasi tentang tingkat keberhasilan pelaksanaan program pendidikan. Fitzpatrick, Sanders, dan Worthen (2011:5) menekankan, “*evaluation and assessment are not a new concept. In fact, people have been evaluating, or examining and judging things, since the beginning of human history*”. Sanders & Sullins (2006:1) menjelaskan, “*evaluation is the process of systematically determining the quality of a program and how it can be improved*”. Dalam beberapa literatur (Cullingford, 1997; Mardapi, 2011; Ebel & Frisbie, 1986; Johnson & Christensen, 2008;

Aw, 2018.), dapat dirangkum beberapa keuntungan dari evaluasi, yakni terungkapnya tingkat keberhasilan belajar peserta didik atau peserta pelatihan, terciptanya sebuah metode untuk menilai apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, dapat digunakan untuk melihat kembali apakah suatu program telah dapat dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil sesuai yang diharapkan, selanjutnya informasi yang diperoleh dari evaluasi digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Venesaar, Ling, dan Voolaid (2011: 377) menekankan evaluasi digunakan untuk mengukur terjadinya perubahan pengetahuan dan keterampilan setelah mengikuti pembelajaran atau pelatihan.

METODE

Penelitian ini merupakan studi evaluasi dengan pendekatan kualitatif, untuk mengungkap tingkat keberhasilan pelaksanaan program pelatihan keterampilan dasar komunikasi di SMKN 1 Godean Sleman. Model evaluasi yang digunakan adalah model evaluasi program pelatihan dari Kirkpatrick. Model ini diberinama *Evaluating Training Programs: The Four Level*. Evaluasi keefektifan program pelatihan menurut model ini dilaksanakan dalam empat langkah: *reaction (reaksi)*, *learning (belajar)*, *behaviour (tingkah laku)*, dan *result (hasil)* (Kirkpatrick, 2009: 35-37).



Gambar 1. Model Evaluasi Kirkpatrick

Evaluasi terhadap komponen *reaction* dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap tanggapan peserta terhadap program pelatihan. Apakah peserta senang terhadap pelaksanaan program (materi, instruktur, media, metode, dan sebagainya). Asumsinya, apabila peserta merasa senang dan puas terhadap program, maka termotivasi untuk mengikuti pelatihan. Evaluasi terhadap *learning* berupaya mengidentifikasi apa yang dipelajari dalam program pelatihan, khususnya teknik dan keterampilan yang telah dipelajari. Pada langkah berikutnya, evaluasi terhadap *behaviour*, fokus evaluasi pada performansi kerja, apakah ada perubahan sikap dan perilaku sesuai dengan yang dipelajari selama pelatihan. Evaluasi terhadap *result*, difokuskan pada hasil akhir yang terjadi karena peserta telah mengikuti program pelatihan. Kriteria tingkat keberhasilan pelatihan adalah kontribusinya terhadap kemajuan peserta sebagai individu siswa dan dampaknya pada sekolah. Oleh karena itu kategori hasil akhir dari program pelatihan adalah peningkatan prestasi, peningkatan keterampilan, diperolehnya penghargaan, dan sebagainya. Sasaran evaluasi ini adalah pelaksanaan Program Pelatihan Keterampilan Dasar Komunikasi bagi Siswa Kelas XI Program Keahlian Administrasi Perkantoran, SMKN 1 Godean Sleman. Pelatihan berlangsung selama dua minggu pada

bulan Juni 2018 oleh Tim PPM Jurusan Ilmu Komunikasi FIS UNY. Teknik pengumpulan data adalah dengan pengamatan dan wawancara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Patton (1990) mengatakan, “*qualitative methods permit the evaluator to study selected issues in dept and detail*”. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pengamatan dan wawancara. Creswell (2008) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif membenarkan peneliti mengambil kesimpulan hasil penelitian berdasarkan informasi dari informan. Informan penelitian ini ditentukan secara purposif, yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini pertimbangan yang digunakan adalah: (1) memiliki kompetensi untuk memberikan informasi mengenai program revitalisasi nilai-nilai kearifan lokal, (2) terlibat dalam program. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dalam penelitian ini diambil lima guru dan empat siswa, total informan adalah sembilan orang.

Untuk menguji keabsahan data, dilakukan triangulasi. Peneliti mengecek dan membandingkan data dari hasil pengamatan dan wawancara pada waktu yang berbeda. Patton (1999) menjelaskan, “*triangulating data is comparing and cross-checking the consistency of information derived at different times and different means within qualitative methods*”. Data dianalisis menggunakan analisis interaktif yang mencakup empat tahapan, yaitu: (1) *data collection*, (2) *data reduction*, (3) *data display*, dan (4) *drawing conclusion/verification* (Miles & Huberman, 1992; Setyowati, 2013)

Kriteria keberhasilan program, disusun berdasarkan komponen-komponen evaluasi. Apabila suatu kriteria didukung data yang dikemukakan oleh mayoritas informan, maka hal ini menjadi acuan untuk menentukan kecenderungan atau pola data. Oleh karena jumlah informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah sembilan (9) orang, maka apabila kriteria didukung sekurang-kurangnya lima orang (≥ 5) maka kondisi tersebut sudah menunjukkan tercapai konklusi atau verifikasi sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

Tabel 1. Kriteria Keberhasilan Program Pelatihan Keterampilan Dasar Komunikasi

Komponen	Kriteria
Reaction Pelaksanaan program (materi, instruktur, media, metode, dan sebagainya)	1) Respon terhadap materi pelatihan
	2) Memenuhi kebutuhan dalam peningkatan prestasi siswa
	3) Kesesuaian metode pelatihan
Learning identifikasi apa yang dipelajari dalam program pelatihan, khususnya teknik dan keterampilan yang telah dipelajari.	1) Pengetahuan baru yang diperoleh
	2) Keterampilan berkomunikasi
	3) Kesempatan melatih keterampilan dasar komunikasi
Behavior Evaluasi pada performansi kerja, apakah ada perubahan sikap dan perilaku sesuai dengan yang dipelajari	1) Peningkatan keterampilan
	2) Pelaksanaan dalam aktivitas sehari-hari
	3) Sikap dan nilai-nilai dasar berkomunikasi
	4) Pemilihan media
	5) Perencanaan pesan komunikasi
Result Peningkatan prestasi, peningkatan keterampilan, diperolehnya penghargaan, dsb.	1) Keterampilan berkomunikasi
	2) Penerapan etika berkomunikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil evaluasi terhadap pelaksanaan program pelatihan keterampilan dasar berkomunikasi, diuraikan menurut komponen-komponen evaluasi dengan model Kirkpatrick. Pada komponen **Reaction**, hasil wawancara menunjukkan bahwa semua informan menyatakan program pelatihan sangat positif, karena mendukung kompetensi siswa. Disamping itu peserta juga menyatakan pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan, yaitu agar para siswa memiliki rujukan prinsip-prinsip dasar untuk diterapkan dalam berkomunikasi. Latar belakang dibutuhkannya pelatihan adalah bahwa program dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan yaitu seringkali terjadi komunikasi antarwarga sekolah tidak sesuai dengan prinsip dasar norma sopan-santun dan etika. Selanjutnya peserta pelatihan berpendapat materi pelatihan disampaikan dengan metode yang menarik. Hal ini juga dapat dikonfirmasi dengan hasil pengamatan, bahwa semua siswa mengikuti pelatihan secara penuh.



Gambar 2. Penyampaian materi pelatihan

Evaluasi pada komponen **Learning**, difokuskan pada pengumpulan informasi mengenai pengetahuan dan pengalaman baru yang diperoleh dari pelatihan. Hasil wawancara secara umum mendeskripsikan peserta memperoleh sumber belajar dan pengalaman dari pelatihan. Selanjutnya peserta pelatihan mengakui memperoleh kesempatan untuk belajar prinsip-prinsip dasar komunikasi, baik secara teori maupun praktik. Pelaksanaan pelatihan dengan tutor dari luar, juga dipandang memberikan wawasan baru, memotivasi siswa, dan mengurangi kondisi monoton. Berdasarkan hasil pengamatan, motivasi dan keantusiasan siswa mengikuti pelatihan juga terlihat dari adanya pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana mengatasi grogi ketika akan berbicara di depan umum?; (2) Ketika berkomunikasi dengan orang yang lebih senior, bagaimana ketentuan etikanya?; (3) Bagaimana cara mendapatkan perhatian peserta/*audience* sehingga ketika kita berbicara di dengarkan oleh peserta? Kutipan wawancara dengan siswa berikut ini menegaskan penilaian terhadap komponen *learning*.

...Bagi kami pelatihan ini sangat bermanfaat. Kami mendapatkan kesempatan untuk belajar prinsip dasar komunikasi dari pelatih yang kompeten. Kami mendapat banyak pengetahuan dan wawasan baru. Diharapkan selain meningkatkan keterampilan berkomunikasi di sekolah, juga di tempat kerja ketika kami nanti sudah bekerja.

Evaluasi pada komponen **Behavior**, menunjukkan adanya perubahan keterampilan dalam berkomunikasi. Peningkatan keterampilan ini dirasakan pada saat siswa mendapat tugas untuk presentasi dan menjadi pembawa acara. Sebagian besar informan mengaku setelah mengikuti pelatihan lebih cakap memilih media untuk berkomunikasi sesuai dengan karakteristik komunikan. Mayoritas peserta menyatakan bahwa materi pelatihan sangat membantu peserta dalam meningkatkan rasa percaya diri untuk tampil di depan umum dan berkreasi, sehingga diharapkan prestasi diri maupun sekolah dapat meningkat. Kegiatan pelatihan ini sekurang-kurangnya memotivasi peserta untuk meningkatkan kepercayaan diri untuk tampil di depan umum.

Evaluasi pada komponen **Result**, mengindikasikan bahwa dampak pelatihan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya bagi siswa dalam berkomunikasi, menyiapkan diri pada uji kompetensi, dan diharapkan dapat digunakan pada saat sudah terjun di dunia kerja. Berdasar hasil wawancara, dapat dideskripsikan nilai-nilai etika komunikasi sudah dapat dipahami dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 3. Foto bersama tutor dan peserta pelatihan

Menghadapi kompetisi yang semakin ketat dalam berbagai bidang, diperlukan kecakapan hidup (*life skills*) yang memadai. Dapat diasumsikan bahwa semakin memadai kecakapan hidup seseorang, maka akan semakin besar pula peluang untuk dapat sukses menjalani kehidupan dalam berbagai situasi. Secara umum, kecakapan hidup dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kecakapan personal dan sosial. Kecakapan personal ialah kecakapan pada diri, sedangkan kecakapan sosial adalah kecakapan yang mendukung interaksi sosial dengan orang lain di organisasi atau masyarakat. Tabel 2 berikut ini menggambarkan mengenai kecakapan hidup tersebut.

Tabel 2. Kecakapan Hidup

Kecakapan hidup	Kecakapan personal	Kesadaran diri
		Berpikir rasional
		Sikap penuh pengertian
		Tindakan secara bertanggungjawab
	Kecakapan sosial	Komunikasi
		Interaksi
		Kolaborasi

Tabel di atas menunjukkan bahwa kecakapan komunikasi adalah merupakan satu di antara kecakapan sosial. Kecakapan komunikasi (*communication skills*) merupakan kecakapan penting yang sangat menentukan kinerja seseorang di sebuah organisasi. Berdasarkan hasil evaluasi, telah diperoleh informasi bahwa pelaksanaan pelatihan keterampilan dasar komunikasi yang dilaksanakan di SMKN 1 Godean Sleman telah memenuhi kriteria keberhasilan. Pada komponen *reaction, learning, behavior*, maupun *result* telah menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam menerapkan prinsip dasar dan etika komunikasi. Temuan evaluasi ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan untuk terus meningkatkan keterampilan dan kompetensi siswa, khususnya dalam berkomunikasi. Peningkatan kompetensi ini sekaligus dapat meningkatkan kemampuan berkompetisi di dunia kerja.

Tugas menjalin komunikasi adalah tugas harian yang terjadi di semua instansi atau organisasi. Komunikasi adalah sumber kehidupan organisasi tempat kerja. Ia merupakan energi yang menggerakkan manajer, pegawai dan konsumen untuk bertukar informasi, berkoordinasi, bekerjasama, dan membuat keputusan. Tanpa komunikasi, sumberdaya manusia di tempat kerja tidak saling mendukung upaya mencapai tujuan bersama. Kurniawan (2013: 3) memberi makna kinerja organisasi sebagai “suatu ukuran prestasi atau hasil dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang, dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu”. Banyak cara dilakukan oleh organisasi untuk selalu meningkatkan kinerja. Misalnya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai pelatihan, meningkatkan fasilitas kerja, mengefektifkan komunikasi, memberikan stimulan berupa tunjangan kesejahteraan pegawai dan sebagainya.

Seorang pakar manajemen organisasi, David Mcleland mengemukakan adanya virus *n-ach (need for achievement)* untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi. Virus ini berupa ambisi untuk berprestasi, kerja keras, dan komunikasi. Virus ini disebarkan melalui berbagai pelatihan dan media komunikasi organisasi untuk menggantikan virus malas bekerja. Dari konsep ini dapat disimpulkan bahwa kemauan berkomunikasi pada setiap individu dapat menjadi faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi. Upaya lain yang cukup strategis adalah meningkatkan komunikasi, sinergi, koordinasi, kekompakan, dan kebersamaan seluruh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Banyak ahli komunikasi memiliki kesamaan pandangan mengenai hubungan antara aktivitas komunikasi dengan kinerja organisasi. Mereka bersepakat bahwa komunikasi dan keberhasilan organisasi berhubungan secara positif dan signifikan. Hubungan positif, mengindikasikan asumsi bahwa apabila kualitas komunikasi ditingkatkan maka akan diikuti pula dengan peningkatan kinerja organisasi. Hubungan signifikan, berarti komunikasi merupakan variabel yang bermakna penting

bagi kinerja organisasi. Memperbaiki komunikasi berarti memperbaiki kinerja organisasi. Peningkatan keterampilan berkomunikasi perlu didukung oleh kondisi seperti: (1) Peningkatan pemahaman terhadap nilai sopan santun (*courtesy*); (2) Peningkatan pemahaman terhadap nilai keterbukaan (*openness*); (3) Peningkatan pemahaman terhadap nilai empati (*emphaty*); dan (4) Peningkatan pemahaman terhadap nilai kesetaraan (*equality*).

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelatihan keterampilan dasar komunikasi ini secara keseluruhan berhasil meskipun tidak terlepas dari kekurangan dan kendala. Hasil evaluasi pada komponen *reaction* menunjukkan adanya tanggapan antusias dari peserta. Hal ini disebabkan adanya kesesuaian materi pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan siswa sebagai peserta, terutama dikaitkan dengan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi. Hasil evaluasi pada komponen *learning* menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan telah menjadi sumber belajar bagi para peserta. Disamping itu, peserta memperoleh pengalaman baru melalui praktik keterampilan dasar berkomunikasi. Hasil evaluasi pada komponen *behavior* menunjukkan adanya perubahan keterampilan dalam berkomunikasi, dan peningkatan rasa percaya diri untuk berkomunikasi di kalangan peserta. Hasil evaluasi pada komponen *result* mengindikasikan meningkatnya keterampilan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Aw, Suranto. (2018). An evaluation of a public relations program in promoting synergistic cooperation between schools and industries. *Problems and Perspectives in Management*. 16 (4), 353-364.
- Aw, Suranto. (2018). Komunikasi organisasi: prinsip komunikasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Aw, Suranto. (2019). Developing an Evaluation Instrument for Assessing Public Relation Praktitioner Performance in Educational Institutions. *Malaysian Online Journal of Educational Management (MOJEM)* Volume 7, Issue 1. 20-36.
- Brettel, M., Friederichsen, N., Keller, M., & Rosenberg, M. (2014). How virtualization, decentralization and network building change the manufacturing landscape: An Industry 4.0 Perspective. *International Journal of Mechanical, Industrial Science and Engineering*, 8(1), 37-44.
- Cox, J. (2006). *The quality of an instructional program*. National Education Association-Alaska. Diambil tanggal 23 Pebruari 2009, dari <http://www.ak.nea.org/excellence/coxquality>
- Craig, R.T. (2016). Communication Theory as a field. Diambil tanggal 5 Juni 2017 dari <http://www.elt.astate.edu/mhays/craig>.
- Crawford, D.C. (2006). "Suggestions to Assess Nonformal Education Programs" dalam *ProQuest Education Journals*.
- Creswell, J.W. (2008). *Educational research: Planing, conducting, and evaluating qualitative & quantitative research* (3rd ed). Upper Saddle River, NJ : Merrill.
- Ebel, R.L. & Frisbie, D.A. (1986). *Essential Of Educational Measurement*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Fitzpatrick, J.L., Sanders, J.R., & Worthen, B.R. (2011). *Program Evaluation Alternative Approaches And Practical Guidelines*. Boston: Pearson.
- Hariko, R. (2017). Landasan Filosofis Keterampilan Komunikasi Konseling. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*, 2(2), 41-49.
- Jensen, M. C. (1993). The modern industrial revolution, exit, and the failure of internal control systems. *the Journal of Finance*, 48(3), 831-880.
- Johnson, B. & Christensen, L. (2008). *Educational research quantitative, qualitative, and mixed approaches*. SAGE Publications.
- Kirkpatrick, D. L. (2009). *Implementing the Four Levels: A Practical Guide for Effective Evaluation of Training Programs: Easyread Super Large 24pt Edition*. ReadHowYouWant. com.
- Kurniawan, M. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Empiris pada SKPD Pemerintah Kabupaten Kerinci). *Jurnal Akuntansi*, 1(3).
- Manaf, A.M.A., Taibi, M., & Manan, K.A. (2017). Media Agenda and Public Agenda: A Study of Issues. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. 33 (2) 2017. p13-26.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rosidi. Jakarta: UI-Press.
- Miles, M.B., Huberman, A.M.; & Saldana, J. (1994). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rded)*. Los Angeles: Sage.
- Mizikaci, F. (2007). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *ProQuest Education Journals*. 130 (125-140).
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, 34(5 Pt 2), 1189.
- Prasetyo, H. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 17-26.
- Roblek, V., Meško, M., & Krapež, A. (2016). A complex view of industry 4.0. *Sage Open*, 6(2), 2158244016653987.
- Sanders, J.R. & Sullins, C.D. (2006). *Evaluation School Programs an Educator's Guide*. California: Corwin Press.
- Savage, T. V., & Armstrong, D. G. (1996). *Effective teaching in elementary sosial studies*. Amerika : Merrill an Imprint of prentie hall
- Setyowati, Y. (2013). Pola komunikasi keluarga dan perkembangan emosi anak (studi kasus penerapan pola komunikasi keluarga dan pengaruhnya terhadap perkembangan emosi anak pada keluarga Jawa). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1).
- Soffer, O. (2013). The Internet and National Solidarity: A Theoretical Analysis. *Communication Theory Journal* Volume 23, Issue 1 February 2013 p. 48–66
- Sulaiman, N. D., & Shahrill, M. (2015). Engaging Collaborative Learning to Develop Students' Skills of the 21st Century. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 544.
- Suter, E.A. & Norwood, K.M., (2017). Critical Theorizing in Family Communication Studies. *Journal of Communication Theory*. Volume 27, Issue 2. 2017
- Tubbs, S. & Moss, S. (2001). *Human communication konteks-konteks komunikasi*. Diterjemahkan oleh Dedy Mulyana. PT Remaja Rosdakarya.

Wang, Y., Jung Ki, E., & Kim, YH. (2017). Exploring the Perceptual and Behavioral Outcomes of Public Engagement on Mobile Phones and Social Media. [International Journal of Strategic Communication](#) Volume 11, 2017 - [Issue 2](#) . 133-147.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tersusunnya artikel yang diangkat dari evaluasi pelaksanaan program pelatihan keterampilan dasar komunikasi ini, didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih disampaikan kepada: (1) Kepala SMKN 1 Godean Sleman; (2) Siswa kelas XI Program Keahlian Administrasi Perkantoran SMKN 1 Godean Sleman; (3) Tim redaksi Jurnal Efisiensi.

PROFIL PENULIS

Suranto Aw., Pratiwi Wahyu Widiarti, dan Chatia Hastasari ketiganya adalah Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.