

Pengaruh Pelatihan Komunikasi untuk Meningkatkan Efikasi Diri Karyawan

Puspaningrum¹, Dyan Evita Santi²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: puspaningrum_s2@untag-sby.ac.id¹, dyanevita@untag-sby.ac.id²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi terhadap efikasi diri karyawan. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dipilih berdasarkan purposive sampling. Analisis data yang diperoleh menggunakan model Miles dan Huberman, dan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi data atau sumber. Efikasi diri Karyawan merupakan tingkat keberhasilan Karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Faktor yang mempengaruhi efikasi diri karyawan adalah pelatihan komunikasi. Pelatihan merupakan proses peningkatan keterampilan kerja karyawan untuk membantu mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi adalah penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun dengan menggunakan alat komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelatihan komunikasi telah efektif, dapat dilihat dalam indikator fungsi pelatihan komunikasi sehingga berdampak pada efikasi diri karyawan yang baik/optimal. Hal tersebut juga dilihat dari terpenuhinya hampir keseluruhan indikator efikasi diri karyawan yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Diharapkan adanya pelatihan yang terkhusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin di dalam meningkatkan efikasi diri Karyawan.

Kata kunci: Pelatihan, Komunikasi, Efikasi Diri

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of communication training on employee self-efficacy. The design of this study used qualitative research with data collection using observation, interview and documentation techniques. Informants were selected based on purposive sampling. Data analysis obtained using the Miles and Huberman model, and the validity of the data was tested using data/source triangulation. Employee self-efficacy is the level of success of employees in carrying out their duties. A factor that affects employee self-efficacy is communication training. Training is a process of improving employee work skills to help achieve company goals. Communication is the delivery or exchange of information from the sender to the recipient, either orally, in writing as well as by means of communication. Based on the results of the study, it can be concluded that communication training has been effective, seen in the indicators of the communication training function so that it has an impact on good/optimal employee self-efficacy. determined by previous researchers. It is hoped that there will be special training to improve communication skills, so that employees can provide the best possible service in increasing employee self-efficacy.

Keywords : *Training, Communication, Self-Efficacy*

PENDAHULUAN

Efikasi Diri Self-efficacy, atau keyakinan kita pada kemampuan kita sendiri untuk berhasil memainkan peran dalam cara kita berpikir, bagaimana kita bertindak, dan bagaimana perasaan kita tentang tempat kita di dunia, juga menentukan tujuan apa yang kita pilih untuk dikejar, bagaimana kita mencapai tujuan tersebut serta bagaimana kita

merefleksikan kinerja diri kita sendiri.

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari seorang individu yang ditampilkan pada apa yang dikatakan atau dilakukannya. Kepercayaan dapat menjelaskan bagaimana seorang individu dalam menilai (mengevaluasi) suatu kejadian yang kemudian akan disampaikan melalui tindakannya. Pentingnya peran sumber daya manusia membuat para pelaku bisnis berlomba-lomba mencari sumber daya manusia untuk meningkatkan persaingan usaha untuk memperoleh keuntungan dan mencapai tujuan-tujuannya.

Jika perusahaan menginginkan kinerja yang baik maka kinerja pegawai juga sangat diperlukan dan diperhatikan. Menyinggung masalah peningkatan tenaga kerja perusahaan perlu untuk memperhatikan efikasi diri (self efficacy). Faktor yang mendorong kinerja karyawan adalah dengan mengukur efikasi diri agar percaya pada kemampuan seseorang untuk melaksanakan tindakan yang dilakukan untuk pencapaian yang optimal. Efikasi diri mempengaruhi inovasi, imbalan diberikan pegawai jika manajer akan puas dengan kemampuan pegawainya. Jika inovasi tinggi maka akan memberikan efikasi diri yang baik dan akan membuahkan kinerja yang bagus. Menurut Sultan dan Tareen (2014) mendefinisikan self efficacy sebagai kepercayaan seseorang terhadap pekerjaannya untuk menyelesaikan tugas dengan kurun waktu yang tepat. Menurut Ardanti dan Rahardja (2017) juga menyatakan bahwa efikasi diri adalah perilaku yang positif untuk tujuan perusahaan, karyawan dengan efikasi diri yang baik bukan bantuan emosionalnya sedangkan karyawan yang memiliki efikasi diri yang buruk hanya mengkhawatirkan persoalan bahwa pekerjaannya akan gagal.

Sedangkan menurut Noviandari dan Kawakib (2016) yang menyatakan bahwa individu yakin dengan kemampuan yang dimiliki untuk mengerjakan tugas dengan baik meski tugas tersebut banyak rintangan, dan sebaliknya bahwa individu yang tidak yakin dengan kemampuannya dengan pekerjaan pasti juga tidak akan terselesaikan akan mengerjakan tugasnya.

Dalam era globalisasi, sumber daya manusia menjadi salah satu aspek yang paling diperhatikan di kalangan industri dan bisnis. Kondisi perkembangan perekonomian yang odern saat ini perlu banyak perubahan yang menyebabkan banyak perusahaan melakukan restrukturisasi. Masalah tersebut mendorong terjadinya perubahan, perubahan ekonomi salah satu dalam perubahan ekonomi. Menurut Byukusenge et al. (2016) mengatakan bahwa bisnis perusahaan mengaitkan kinerja bisnis dengan faktor sumber daya manusia yang tepat .

Dari pemaparan teori dan pendapat-pendapat yang dikemukakan diatas dalam penelitian ang telah dilakukan oleh penelitian Salman et al. (2016) di mana efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang sudah dijelaskan pada jurnal tersebut bahwa self efficacy adalah hubung yang positif dengan faktor kinerja kerja. Penelitian tersebut berbeda dengan jurnal yang dikemukakan oleh Noviawati (2016), menyatakan efikasi diri memiliki berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Coca Cola.

Menurut Martinez Serna et al. (2016), inovasi adalah karakteristik yang mempunyai inovasi dengan kemampuan dan merespon suatu lingkungan yang terjadi Momeni et al. (2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpacu pada pengalaman yang dihadapi sehingga menciptakan inovasi baik sosial maupun ekonomi. Menurut Martinez Serna et al. (2016) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai kemampuan untuk menerapkan keberhasilan dengan ide yang baru. Sehingga inovasi menjadi kunci penting untuk tetap menjaga kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan. Pada akhirnya dengan terciptanya kinerja karyawan yang berinovatif diharapkan karyawan mampu meningkatkan kualitas mereka untuk masa yang lebih modern.

Menurut Noviawati (2016), kinerja adalah suatu hal dalam melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang dicapai seseorang dengan pekerjaan yang diberikan. Kinerja dapat dinilai hasil kerja sebelumnya dibandingkan dengan kinerja masa sekarang, dengan periode yang akan datang dengan melihat lingkup tertentu. Safitri (2013) menyatakan bahwa seorang karyawan yang mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan tanggung

jawab dengan hasil kerja yang berkualitas. Menurut Masambe et al. (2015) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang baik secara kuantitas dan kualitas dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu kunci untuk mempertahankan efikasi diri adalah dengan melibatkan karyawan dalam setiap aktivitas yang ada hubungannya dengan perusahaan. Karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan mempertahankan keberhasilan perusahaan.

Maka dari itu perusahaan memerlukan strategi atau sasaran untuk mengelola bakat karyawan yang berpotensi melalui inovasi. Maktabi dan Khazaei (2014) penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan antara inovasi dan kinerja karyawan. Penelitian dijelaskan ada hubungan yang positif ini disebabkan karena bahwa inovasi organisasi memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi.

Hasil tersebut berbeda dengan jurnal dari Cantner dan Joel (2007) menyatakan bahwa inovasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, namun kinerja disini cenderung mempengaruhi keberhasilan perusahaan yang inovatif tidak secara langsung tapi tidak langsung dengan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menggunakan internalnya serta sumber daya eksternal yang lebih efektif. Menurut Hsiao et al. (2011), self efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi. Sedangkan menurut Ghaith et al. (1997), self efficacy berpengaruh negatif terhadap inovasi.

Didalam iklim kerja yang kompetitif diharapkan semua Karyawan memiliki kemampuan soft skill. Soft skill ini dibutuhkan oleh Karyawan untuk membangun relasi interpersonal yang baik. Soft skill merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap individu, tidak terkecuali seorang karyawan. Seorang Karyawan diharapkan tidak hanya memiliki atau menguasai hard skill saja melainkan juga harus memiliki soft skill yang baik. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan di Harvard University Amerika Serikat menyatakan bahwa kesuksesan seseorang tidak semata-mata ditentukan hanya oleh ilmu pengetahuan atau kemampuan teknisnya (hard skill) saja tetapi lebih pada kemampuan mengelola diri sendiri dan orang lain atau disebut juga dengan soft skill dan sisanya yaitu 80 % ditentukan oleh soft skillnya (dalam Rahman B, 2008),

Ruben dan De Angelis, 1998 (dalam Utama, I., Suprpti, N., Wartini, N., & Widyatmika, I, 2005) mengelompokkan kompetensi yang dibutuhkan oleh seseorang agar sukses dalam meniti karir dan dalam kehidupannya meliputi kompetensi personal, komunikasi, organisasi, internasional atau antar budaya dan domain. Soft skill merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan seseorang, oleh karena itu soft skill perlu dilatih sejak awal. Berkaitan dengan pengembangan akan keyakinan soft skill, dapat dilakukan dengan bermacam cara, seperti (Rasyid, 2010): pertama, learning by doing. Kedua, mengikuti pelatihan atau seminar-seminar manajemen. Ketiga, berinteraksi dan melakukan aktivitas dengan orang lain.

Menurut Sharma (2009) terdapat beberapa hal yang perlu dikembangkan menyangkut soft skill, salah satunya adalah ketrampilan berkomunikasi. Elemen dari ketrampilan berkomunikasi yang harus dimiliki diantaranya adalah: pertama, kemampuan untuk dapat memberikan ide dengan jelas, efektif dan dengan keyakinan baik secara lisan maupun tertulis. Kedua, kemampuan untuk melihat pesan non verbal. Ketiga, kemampuan untuk mempraktekkan ketrampilan mendengarkan aktif dan kemampuan untuk merespon dengan baik.

Keempat, kemampuan untuk presentasi dengan jelas dan dapat meyakinkan audience. Dunia kerja membutuhkan orang-orang dengan kemampuan komunikasi yang baik, karena ketika dalam suatu perusahaan terdapat orang-orang yang memiliki kemampuan ini akan mendorong perusahaan semakin maju dan berkembang. Komunikasi ini sebenarnya dapat dikembangkan dan dilatih, ketika individu terbiasa untuk melakukan komunikasi yang efektif maka kebiasaan itu akan terus terbawa.

Ketika seseorang mempunyai ketrampilan komunikasi yang baik, maka hal itu akan menjadikan seseorang percaya diri dan memungkinkan seseorang untuk mengerahkan lebih atas kontrol hidup mereka. Becker dan Eckdom (1980) (dalam Emanuel, 2005)

mengindikasikan bahwa beberapa ketrampilan berkomunikasi lebih penting untuk keberhasilan pekerjaan dibandingkan dengan ketrampilan teknis tertentu. Harrel dan Harrel, 1984 (dalam Emanuel, 2005) menyatakan bahwa tidak ada keahlian yang lebih penting untuk karir yang sukses dalam bisnis daripada komunikasi yang baik. Tidak semua orang memiliki kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara efektif, masih terdapat orang-orang yang kurang memiliki ketrampilan komunikasi yang baik.

Ketrampilan berkomunikasi merupakan bagian dari soft skill, soft skill sendiri dapat ditingkatkan dengan salah satu cara yaitu dengan pelatihan. Sebelum seseorang melakukan atau memunculkan perilaku tertentu dibutuhkan aspek kepercayaan diri akan kemampuan yang ia miliki, atau disebut dengan efikasi diri. Efikasi diri adalah sebuah keyakinan yang dimiliki oleh seseorang untuk mampu melakukan suatu tugas tertentu. Efikasi juga merupakan kepercayaan diri yang dimiliki oleh individu, dengan memiliki efikasi diri yang tinggi seseorang akan mampu menghasilkan sesuatu hal dengan lebih baik. Keyakinan akan efikasi diri menentukan bagaimana orang merasa, berpikir, memotivasi diri dan berperilaku. Begitu juga dengan efikasi diri seseorang dalam ketrampilan berkomunikasi, ketika seseorang memiliki keyakinan yang kuat atau kepercayaan diri yang tinggi akan ketrampilan yang dimilikinya, diharapkan seseorang tersebut mampu menjalankan kemampuan tersebut menjadi lebih baik.

Keyakinan seseorang tentang keberhasilan mereka dapat dikembangkan oleh empat sumber utama, yaitu mastery experiences, vicarious experiences, social persuasion dan stress reaction (Bandura, 1994). Mastery experiences merupakan cara yang paling efektif untuk menciptakan rasa yang kuat akan keberhasilan melalui penguasaan pengalaman. Pengalaman individu akan keberhasilannya dalam menyelesaikan suatu persoalan akan memperkuat keyakinan atas kemampuan yang ia miliki, sebaliknya apabila terjadi kegagalan maka akan menjadikan seseorang ragu terhadap potensi yang ia miliki, terutama saat efikasi diri belum menetap dalam dirinya.

Keberhasilan akan membangun kepercayaan yang kuat dalam keberhasilan Pribadi seseorang. Kegagalan akan merusak, terutama jika kegagalan terjadi sebelum keberhasilan benar-benar datang. Apabila seseorang hanya mengalami kesuksesan dengan mudah maka mereka akan cepat dan mudah putus asa ketika mengalami kegagalan. Rasa ulet dalam keberhasilan membutuhkan pengalaman dalam mengatasi hambatan dalam upaya yang gigih.

Metode pelatihan yang digunakan berupa pemberian materi-materi yang membahas masalah ketrampilan berkomunikasi secara efektif serta memberikan praktek langsung cara-cara berkomunikasi yang efektif. Praktek yang ditingkatkan dengan salah satu cara yaitu dengan dilakukan selama pelatihan berlangsung meliputi praktek ketrampilan komunikasi verbal dan non verbal serta praktek mendengarkan yang mana ketiga hal tersebut merupakan aspek-aspek yang dibutuhkan dalam berkomunikasi.

Dengan diberikannya pelatihan komunikasi efektif untuk karyawan diharapkan mereka mempunyai ketrampilan yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari serta dapat menggunakan ketrampilan yang telah mereka miliki untuk mencapai kesuksesan. Ketika individu telah dibekali dengan ketrampilan tertentu dan memperoleh pengalaman yang positif dengan ketrampilan yang telah mereka miliki, diharapkan hal itu akan semakin menguatkan efikasi diri dalam diri mereka.

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi terhadap efikasi diri Karyawan., yaitu :-Mampu menganalisis dan menggali kebutuhan dengan Teknik komunikasi yang tepat.,-Terampil dalam berkomunikasi baik dengan internal maupun eksternal user.-Terampil dan memiliki kepercayaan diri dalam menyampaikan materi presentasi dihadapan audience.-Memahami Kebutuhan lawan bicara sehingga bisa memaksimalkan interaksi yang terbina,-Mengetahui hal-hal apa saja yang dapat menghambat komunikasi dan memahami solusi untuk mengatasinya.,-Membangun Kredibilitas dengan mengetahui cara menampilkan diri dengan baik.,-Mengoptimalkan kemampuan komunikasi yang berenergi dengan penuh percaya diri dengan menggunakan

bahasa yang persuasive dan mendapatkan perhatian penuh dari lawan bicara. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas , maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh pelatihan komunikasi terhadap peningkatan efikasi diri karyawan?. Apakah terdapat perbedaan pelatihan komunikasi terhadap peningkatan efikasi diri karyawan sebelum dan setelah diberikan Pelatihan komunikasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif merupakan studi yang menggunakan dan mengumpulkan beragam studi kasus bahan empiris, pengalaman pribadi,introspektif, ceritera kehidupan, dan wawancara. Penulis menggunakan metode kualitatif dikarenakan penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh jawaban dari beberapa informan.Penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan yang merupakan karyawan yang mengikuti pelatihan komunikasi Pelaksanaan penelitian pada bulan Desember 2021 sampai Januari 2022. Objek yang akan diteliti adalah pengaruh pelatihan komunikasi pada efikasi diri Karyawan di sebuah Pedagang Besar Farmasi (PBF) di Surabaya.Diharapkan artikel ini dapat memberikan manfaat teoritis, praktis(kebijakan), dan akademis formal,meliputi: kajian ini mampu memberikan bentuk-bentuk konsep bimbingan pribadi-sosial dalam penguatan efikasi diri pada Karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Metode komunikasi efektif oleh Faules (1998), yang menghasilkan bahwa tabel metode komunikasi efektif telah mencakup sebagian besar proses efektivitas komunikasi yang berlangsung serta sesuai dengan analisis peneliti yang telah ditunjang melalui observasi dan wawancara mendalam, hal tersebut mendapatkan hasil bawasanya hampir dalam segala bentuk kegiatan Pelatihan komunikasi. Efikasi diri karyawan berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan karyawan dalam mengemban tugasnya, jajaran pimpinan telah memetakan karyawan sesuai bidang kerja masing-masing sesuai background Pendidikan dan ditambah dengan pelatihan khusus karyawan untuk menunjang efikasi diri, hingga monitoring karyawan untuk melihat perkembangan kemampuan masing-masing karyawan melalui kesehariannya dalam menyelesaikan tugasnya.

SIMPULAN

Pada Pelatihan komunikasi telah berjalan dengan baik dan cukup lancar, karena ditunjang dengan adanya media dalam penyampaian pesan sehingga kecakapan dan keahlian berkomunikasi serta penanganan konflik yang bagus, disamping ditanamkannya sistem komunikasi terbuka antar bagian sehingga dengan timbal balik yang terjadi maka pesan tugas organisasi dapat efektif dalam menunjang efikasi diri karyawan, ditambah adanya kemampuan dan kemauan anggota staff dalam menerima pesan organisasi dengan baik hingga merealisasikan kedalam tugas dengan cukup sigap dan baik. Dengan terpenuhinya hampir seluruh indikator efikasi diri karyawan yang sebelumnya telah dirancang dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandura, A., (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Lindawati,RitaDwi.2014."Komunikasi Intrapersonal Sebagai Pondasi Komunikasi Interpersonal"(Online)<http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/148-artikel-bea-dan-cukai/19683-komunikasi-intrapersonal-sebagai-pondasi-komunikasi-interpersonal>. (diakses 18 Maret 2018).
- Meissel, K., & Rubie-Davies, C. M. (2016).Cultural invariance of goal rientation andself-efficacy in New Zealand: Relationswith achievement. *British Journal of Educational Psychology*, 86(1), 92–111.<https://doi.org/10.1111/bjep.12103>

- Mazdalifah. 2014. Komunikasi Intrapersonal Ditinjau dari Sudut Pandang Psikologi Komunikasi. *Jurnal pemberdayaan komunitas volume 3*. Online. <https://www.researchgate.net>. (diakses 21 Oktober 2017)
- Noviawati, D. R. 2016. Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Divisi Finance dan Divisi Human Resource PT. Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*. 4 (3): 1–12.
- Sembiring, Jafar & Setevani, Sebayang (2017). Pengaruh Self Esteem dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di PT. Finnet Indonesia. *e-Proceeding of Management*, Vol .4 No 1
- Suryoko. Sri. & Martha, Oktavia. (2015). Pengaruh Self-efficacy dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Redaksi PT. Semarang Intermedia Pers. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.07