

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**TEKNIK KOMUNIKASI *TRAINER* KEPADA
AUDIENS DI PT. INDAH KIAT *PULP & PAPER***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



ALWI IHZA HANAFIAH

**NPM : 189110230
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Alwi Ihza Hanafiah
NPM : 189110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Seminar : Kamis, 18 Agustus 2022
Judul Penelitian : Teknik Komunikasi Trainer Kepada Audiens di
PT.Indah Kiat Pulp&Paper

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 21 Agustus 2022

Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Dr. Fatmawati, S.IP., M.M

Pembimbing


Eka Fitri Qurrahwati, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Alwi Ihza Hanafiah
NPM : 189110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Hari/Tanggal Komprehensif : Kamis, 18 Agustus 2020
Judul Penelitian : Teknik Komunikasi Trainer Kepada Audiens di
PT. Indah Kiat Pulp&Paper

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 21 Agustus 2022
Tim Seminar

Ketua,



Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Anggota,



Cutra Aslinda, M.I.Kom

Mengetahui
Wakil Dekan I



Cutra Aslinda, M.I.Kom

Anggota,



Idawati, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 1955/A-UIR/3-Fikom/2022 Tanggal 11 Agustus 2022 maka dihadapan Tim Penguji hari ini Kamis Tanggal 18 Agustus 2022 Jam: 11.00-12.00 WIB bertempat di ruang Konfrensi Pers Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : **Alwi Ihza Hanafiah**
NPM : 189110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : “Teknik Komunikasi Trainer Kepada Audiens di PT.Indah Kiat Pulp&Paper”
Nilai Ujian : Angka : “79,58” ; Huruf : “B+”
Keputusan Hasil Ujian : Lulus
Tim Penguji :

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Ketua	1. 
2	Cutra Aslinda, M.I.Kom	Penguji	2. 
3	Idawati, M.I.Kom	Penguji	3. 

Pekanbaru, 23 Agustus 2022

Dekan



Dr. Muhd. Ar. Imam Riau, M.I.Kom

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

TEKNIK KOMUNIKASI *TRAINER* KEPADA *AUDIENS* DI PT.INDAH
KIAT *PULP&PAPER*

Yang diajukan oleh:
Alwi Ihza Hanafiah
189110230

Pada Tanggal:
23 Agustus 2022

Mengesahkan
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Dr. Muhd AR. Imam Riauan, S. Sos., M.I.Kom

Tim Penguji,

Tanda Tangan,

Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Cutra Aslinda, M.I.Kom

Idawati, M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alwi Ihza Hanafiah
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 31 Oktober 1999
NPM : 189110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
FAKULTAS : Ilmu Komunikasi
Alamat/No Tlp : Jl. Karya 2 gg.Sejahtera Block F No.1
Judul Proposal/Skripsi : Teknik Komunikasi *Trainer* Kepada *Audiens* di
PT.Indah Kiat *pulp&paper*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar Pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (point 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai Ujian Komprehensif dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 28 Juli 2022
Yang Menyatakan,



Alwi Ihza Hanafiah

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr Wb

Yang pertama sekali saya ucapkan puji dan rasa syukur atas limpahan nikmat dan karunia yang sangat luar biasa yang Allah S.W.T berikan kepada saya, karena berkat kasihnya penulis dapat menuntaskan skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Karya tulis ini saya hadiahkan untuk Orangtua tercinta yaitu Ayahanda Darial dan Almh. Ibunda Murniati serta mama Syofiani Lucy yang senantiasa memberikan kasih sayang yang luar biasa, cinta kasih, dukungan, pengorbanan yang tidak mengenal lelah dan do'a yang tiada hentinya yang mana ini tidak pernah terbalaskan dan terlupakan sampai kapanpun. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh pihak PT.Indah Kiat *pulp&paper* yang sudah bersedia dan juga membantu penulis untuk melakukan penelitian di PT.Indah Kiat *pulp&paper*.

MOTTO

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Umar Bin Khattab)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba karena di dalam mencoba, itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil”

(Buya Hamka)

“Terbentur, terbentur, terbentur, terbentur”

(Tan Malaka)



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya Penulisan skripsi yang berjudul “**Teknik Komunikasi *Trainer* kepada *Audiens* di PT Indah Kiat *pulp&paper*” dapat diselesaikan. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Alaihi Wassalam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik bagi umat manusia.**

Dalam hal ini, penulis sangat sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
2. Dr. Fatmawati, S.I.P., MM. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Dosen Pembimbing Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom yang sudah memberikan motivasi, ide, dan pemikiran serta menyediakan waktu saat proses penyelesaian skripsi ini.
4. Dosen penguji Cutra Aslinda, M.I.Kom dan Idawati, M.I.kom yang telah memberikan saran serta masukannya dalam skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, yang telah membimbing, memberikan banyak ilmu, dan pengalaman dibidang komunikasi kepada penulis.

6. *Head Trainer* Indah Kiat, *Head Trainer* APP, Humas Indah Kiat, dan peserta *Training* yang sudah mendukung dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teristimewa untuk Kakak, dan adik. Terimakasih atas semua do'a dan dorongannya yang sudah diberikan untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih atas dukungan, bantuan, semangat, cerita dan tawa yang diberikan keluarga depok, Yoga Adi Saputra, Gerin Rio Pranata S.I.Kom., Aidil Fitriana, Syarifah Namira Azzahra S.I.Kom., Gusti Ayu S.I.Kom. sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk kamar penulis dan kontrakan depok yang telah menjadi saksi perjuangan penulis untuk berjuang dalam skripsi ini.
10. Terimakasih untuk teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau angkatan 2018, serta untuk pihak-pihak yang terkait dalam waktu penyelesaian skripsi ini yang sengaja ataupun tidak sengaja telah membantu penulis, dengan ini penulis ucapkan terimakasih.

Dalam penyajian skripsi ini penulis menyadari bahwa masih belum mendekati kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pengetahuan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pihak lain yang memiliki kepentingan.

Pekanbaru, 28 Juli 2022

Penulis

Alwi Ihza Hanafiah



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

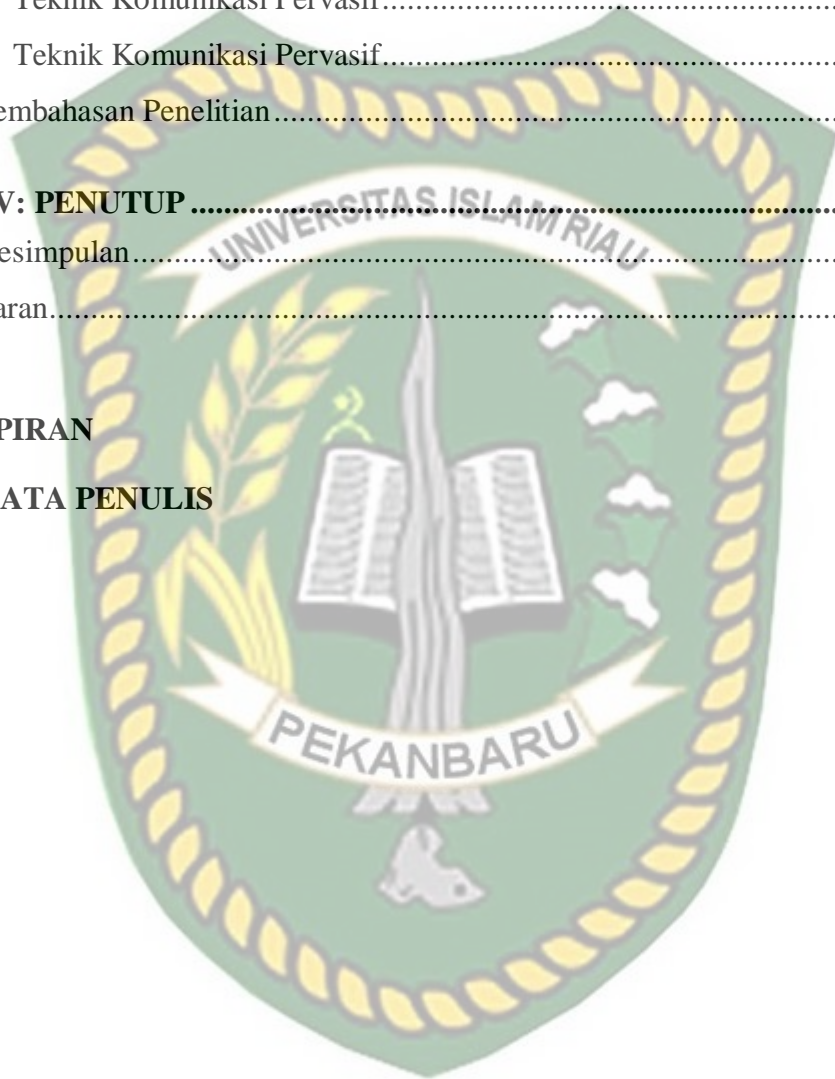
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Abstrak	xvii
<i>Abstrack</i>	xviii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Literatur.....	9
1. Komunikasi	9
2. Teknik Komunikasi	19
3. Training.....	25
4. Trainer.....	27
B. Definisi Operasional	29
1. Komunikasi	29
2. Teknik Komunikasi	29

3. <i>Training</i>	30
4. Trainer.....	31
5. PT.Indah Kiat <i>pulp & paper</i>	31
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	31
BAB III: METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
1. Subjek Penelitian.....	34
2. Objek Penelitian	35
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
1. Lokasi Penelitian	35
2. Waktu Penelitian	35
D. Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Wawancara.....	37
2. Observasi	38
3. Dokumentasi	38
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
G. Teknik Analisi Data	39
1. <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	39
2. <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	40
3. Kesimpulan/Verifikasi	40
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Profil PT.Indah Kiat <i>Pulp&Paper</i>	42
2. Profil Informan/Subjek	46
B. Hasil Penelitian.....	62
1. Teknik Komunikasi Pervasif.....	58

2. Teknik Komunikasi Pervasif.....	58
3. Teknik Komunikasi Pervasif.....	58
4. Teknik Komunikasi Pervasif.....	58
5. Teknik Komunikasi Pervasif.....	58
6. Teknik Komunikasi Pervasif.....	58
C. Pembahasan Penelitian.....	62
BAB V: PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	67
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	



Daftar Tabel

Tabel 2. 1Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	31
Tabel 3 1Subjek Penelitian.....	35
Tabel 3 2Jadwal kegiatan Penelitian.....	36



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Model Komunikasi Linear	16
Gambar 2. 2 Model Interaksional	17
Gambar 2. 3 Model Transaksional.....	18
Gambar 4. 1 Posisi audiens saat kegiatan training	52
Gambar 4. 2 Dokumentasi Kegiatan Quiz	55
Gambar 4. 3 Dokumentasi Kegiatan Diskusi	56
Gambar 4. 4 Dokumentasi Kegiatan Diskusi	57
Gambar 4. 5 Dokumentasi <i>Sharing</i> Pengalaman Pribadi.....	59
Gambar 4. 6 Dokumentasi Kegiatan Diskusi	61



Abstrak

Teknik Komunikasi *Trainer* kepada *Audiens* di PT.Indah Kiat *pulp&puper*

Alwi Ihza Hanafiah

189110230

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana teknik komunikasi yang digunakan oleh *trainer* kepada *audiens* pada saat kegiatan *training* yang dilaksanakan di PT.Indah Kiat *pulp&paper*. Penelitian ini lebih berfokus dalam menjabarkan Teknik Komunikasi yang digunakan seorang *trainer* dalam menyampaikan pesannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak enam orang yakni Head Trainer EPPS *School*, Head Trainer APP, tiga orang *audiens* yang mengikuti kegiatan *training*, serta satu orang manager yang pernah mengikuti kegiatan *training* di bidang manajerial ini. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *interactiver model* yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display*), dan kesimpulan (*conclusions drowing/verifiying*). Hasil dari penelitian ini berdasarkan teknik komunikasi yang dijelaskan Onong Uchjana Effendy dalam likap sari pada saat kegiatan *training* di PT.Indah Kiat *pulp&paper trainer* menggunakan lima teknik komunikasi dari enam teknik yang dijelaskan, teknik komunikasi yang digunakan adalah teknik komunikasi informatif, teknik komunikasi persuasif, teknik komunikasi pervasif, teknik komunikasi intruktif, teknik komunikasi hubungan manusia.

Kata Kunci: Teknik Komunikasi, *Training*, PT.Indah Kiat *pulp&paper*.

Abstrack

Communication Techniques Trainer to Audience at PT. Indah Kiat pulp & puper

Alwi Ihza Hanafiah

189110230

This study aims to find out how the communication techniques used by the trainer to the audience during the training activities carried out at PT. Indah Kiat pulp & paper. This study focuses more on describing the Communication Techniques used by a trainer in conveying his message. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. There were six informants in this study, namely the EPPS School Head Trainer, APP Head Trainer, three audience members who participated in the training activities, and one manager who had participated in this managerial training activity. The data analysis used in this study uses an interactive model which consists of three stages, namely data reduction (data reduction), data presentation (display), and conclusions (conclusions drowing/verifying). The results of this study are based on the communication techniques described by Onong Uchjana Effendy in Likap Sari during training activities at PT. Indah Kiat pulp & paper trainer using five communication techniques from the six techniques described, the communication techniques used are informative communication techniques, persuasive communication techniques, pervasive communication techniques, instructive communication techniques, human relations communication techniques.

Keywords: *Communication Techniques, Training, PT. Indah Kiat pulp & paper.*

المخلص

PT. نصائح جميلة لب الورق والورق

Alwi Ihza Hanafiah

189110230

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام تقنيات الاتصال من قبل المدرب للجمهور خلال الأنشطة التدريبية التي يتم إجراؤها في. تركز هذه الدراسة بشكل أكبر على وصف تقنيات الاتصال التي يستخدمها المدرب في إيصال رسالته تستخدم هذه الدراسة المنهج النوعي مع المنهج الوصفي. كان هناك ستة مخبرين ، وثلاثة أعضاء من الجمهور *APP* ، ومدرب رئيس *EPPS* في هذه الدراسة ، وهم مدرب رئيس مدرسة الذين شاركوا في الأنشطة التدريبية ، ومدير واحد شارك في هذا النشاط التدريبي الإداري يستخدم تحليل البيانات المستخدم في هذه الدراسة نموذجًا تفاعليًا يتكون من ثلاث مراحل ، وهي تقليل البيانات (تقليل البيانات) ، وعرض البيانات (العرض) ، والاستنتاجات (استخلاص الاستنتاجات / التحقق). تستند نتائج هذه أثناء الأنشطة *Likap Sari* في *Onong Uchjana Effendy* الدراسة إلى تقنيات الاتصال التي وصفها باستخدام خمس تقنيات اتصال من التقنيات الست *Indah Kiat*. مدرب اللب والورق *PT* التدريبية في الموضحة ، وتقنيات الاتصال المستخدمة هي تقنيات اتصال إعلامية ، تقنيات الاتصال المقنعة ، وتقنيات الاتصال ، والاتصال المنتشر ، وتقنيات الاتصال الإرشادي ، وتقنيات الاتصال في العلاقات الإنسانية.

الكلمات المفتاحية: تقنيات الاتصال ، التدريب ، *PT* . إنداه كيات لب الورق والورق.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Komunikasi merupakan suatu aspek yang sangat penting untuk manusia dalam menjalani kehidupannya sehari-hari, komunikasi yang dilakukan ialah untuk membangun interaksi, memunculkan kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi sebagai penghantar pesan yang kemudian dapat menyampaikan suatu tujuan yang ingin disampaikan dari seorang individu ataupun kelompok, maka dari itu komunikasi menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Menurut Hovland, Janis dan Kelly dalam (Ngalimun, 2017) mendefinisikan komunikasi sebagai: *“the process by which and individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience),* maka komunikasi adalah suatu proses yang dilakukan komunikator untuk mengirimkan rangsangan kepada komunikan guna mengubah kebiasaan dari seorang individu ataupun kelompok.

Deddy Mulyana memberikan definisi komunikasi dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi suatu pengantar bahwa komunikasi ialah kegiatan mentransfer informasi, emosi, gagasan, juga ketrampilan. Definisi lain dari komunikasi menurut Onong Ujana Efendi adalah kegiatan penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan yang mana tujuannya adalah untuk mengubah sikap, memberitahu, pendapat, dan perilaku orang tersebut.

Komunikasi menjadi suatu hal yang sangat penting untuk dipelajari dan juga untuk dikembangkan oleh manusia, bagi seorang komunikator kemampuan komunikasi menjadi suatu ujung tombak ataupun peluru dalam proses penyampaian pesannya sehingga tujuan yang ingin disampaikan nantinya tertuju kepada komunikan dengan tepat, tetapi sebelum sampai ke tujuan tersebut kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan untuk membuat pendengar kita tertarik terhadap isi-isi pesan yang kita sampaikan sehingga memunculkan rasa tidak mudah bosan dalam proses menerima pesan (Carnegie,2012)

Komunikasi merupakan faktor penting dalam suatu organisasi perusahaan, Menurut Deddy Mulyana dalam (M. Nasor, 2013) bahwa kegagalan berkomunikasi sering menimbulkan kesalahan dalam pemahaman dan akibatnya kerugian bahkan mala petaka. Resiko tersebut tidak hanya pada tingkat individu, tetapi juga pada tingkat lembaga, komunitas, dan bahkan Negara. Adanya kesenjangan komunikasi antara pihak menejemen dan karyawan lambat laun tidak mempercayai tujuan dan niat yang baik, sehingga terjadi gap kepercayaan yang semakin luas antara keduanya. jika terjadi kesalahan dalam pemberian intruksi dan juga kesalahan dalam memahami perintah yang diberikan maka akan menjadi suatu kesalahan dalam mekanisme kerja dalam suatu perusahaan tentunya, dan ini menjadi contoh sederhana untuk memperlihatkan bahwa komunikasi merupakan aspek penting dalam suatu perusahaan.

PT.Indah Kiat *pulp & paper* adalah perusahaan yang bergerak pada bidang penyediaan kertas, perusahaan ini berdiri sejak tahun 1967 dan berada dibawah Sinarmas Group, dalam proses mengembangkan dan mempertahankan potensi para pekerjanya PT. Indah Kiat *Pulp & Paper* salah satunya mereka melaksanakan kegiatan *training* atau pelatihan baik

dalam membentuk *basic skill*, seperti pemahaman terhadap pengerjaan suatu mesin yang baru diimpor, pemahaman terhadap mekanisme kerja yang baru, ataupun evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan. Kegiatan tersebut dipimpin oleh seorang *trainer* atau pelatih yang berasal dari pihak internal dan eksternal perusahaan itu sendiri dan dihadiri oleh para *audiens* yang mana *audiens* nya adalah karyawan dari perusahaan. **(Hasil Wawancara Lukman, 18 Mei 2022)**

Para *trainer* yang memimpin jalannya kegiatan *training* adalah para karyawan yang ditunjuk langsung oleh perusahaan dan dipercayai sebagai *trainer* tetap di sana, namun untuk *training softskill* dan *manajerial* PT. Indah Kiat menggunakan *trainer* eksternal, dan tentunya mereka adalah orang-orang yang memiliki nilai lebih dalam pekerjaannya dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik yang kemudian juga diarahkan untuk mempelajari modul-modul yang akan disampaikan, para *trainer* ini memiliki divisi atau kepakarannya masing-masing **(Hasil Wawancara Lukman, 18 Mei 2022)**

terdapat 5 divisi dalam kegiatan *training* ini yaitu;

a) *Softskill and manajerial*

Dalam kegiatan ini para *audiens* nya adalah kepala shift dan juga para *manager* di masing-masing seksi, yang mana kegiatan *training* nya membahas tentang strategi komunikasi dalam tim, yaitu bagaimana seorang *manager* dapat memimpin tim nya sebaik mungkin dengan satu tujuan yang sama, dan juga mempersiapkan para karyawan yang akan dinaikan sebagai *manager*.

b) *Electrical Instrumen*

Divisi ini membahas masalah-masalah teknik, dan fokusnya kepada bagian elektrik seperti permasalahan listrik tegangan rendah hingga listrik tegangan tinggi.

c) *Finishing*

Divisi ini membahas permasalahan teknik, *finishing* adalah proses penyelesaian akhir dalam sebuah produksi.

d) *Pulp making*

Membahas mengenai pembuatan bubur kertas, yang mana dari bahan baku pohon kemudian menjadi *pulp* atau bubur kertas.

e) *Maintenance*

Membahas tentang pengerjaan suatu alat mesin, pengoperasian mesin, dan perawatan mesin.

Penyelenggaraan kegiatan *training* ini diatur sendiri oleh masing-masing *trainer* nya, mulai dari judul yang akan disampaikan, sampai dengan waktu penyelenggaraannya, kemudian *trainer* akan mengkoordinasikan informasi tentang jadwal akan diadakannya kegiatan *training* kepada *manager* divisi yang bersangkutan, untuk kemudian *manager* tersebut akan menyampaikan hal ini kepada para anggotanya, dan merancang *shift* para anggota kemudian mengirim anggotanya untuk mengikuti *training*, Jumlah *audiens* saat kegiatan *training* tidak memiliki jumlah yang khusus, dan pegklasifikasiannya adalah melalui hasil tes yang dilakukan sebelumnya, sehingga pesan yang akan disampaikan sesuai dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh para audiens atau karyawan. Kegiatan ini tidak memiliki jumlah pertemuan yang pasti dalam setiap tahunnya yang jelas memiliki rancangan seperti *annual plant* atau *training* tahunan dan ini adalah acara besar dari kegiatan ini, kemudian ada *monthly plan* acara *training* tiap bulannya (**Hasil Wawancara Lukman, 18 Mei 2022**)

Dalam 5 divisi kegiatan *training* yang telah dibahas, penulis akan memfokuskan penelitian kepada *softskill* dan manajerial, karna divisi tersebut membahas banyak persoalan mengenai pendekatan-pendekatan dengan cara komunikasi yang akan dijalankan kepada dunia kerja, yaitu tentang bagaimana seorang *manager* untuk mampu merangkul para anggota dan memberikan arahan yang tepat terhadap para anggotanya, sedangkan divisi lainnya terfokus terhadap

persoalan persoalan teknis seperti pengoperasian mesin, instalasi listrik, dan *finishing* produk.

Untuk tercapainya tujuan kegiatan dari perusahaan yaitu terbentuk para karyawan yang unggul, tentunya ada peran besar dari seorang *manager* dan kepala *shift* yaitu tentang bagaimana cara ia mengambil suatu keputusan kerja, juga menyampaikan perintah-perintah kerja, dan memotivasi para anggotanya untuk bekerja dan mencapai target yang telah ditentukan, dalam kegiatan *training softskill* dan manajerial ini disinilah kualitas para *manager* ini dievaluasi dan kemudian di *upgrade*.

Pada *training* yang dilakukan di PT. Indah Kiat *pulp & paper*, *trainer* bertujuan untuk menyampaikan berbagai pesan, baik itu perintah ataupun diskusi-diskusi antara *trainer* dengan *audiens* mengenai segala bentuk persoalan yang sedang terjadi dalam sebuah divisi tertentu yang kemudian *audiens* dalam hal ini adalah *manager* dan *kepala shift* mengupas persoalan yang terjadi di divisi mereka dengan harapan menemukan solusi terhadap persoalan yang terjadi.

Bentuk kegiatan dari *training* ini selain penyampaian materi juga dimasukan beberapa *games*, yang mana cara ini bertujuan untuk menghilangkan stres dan situasi yang menimbulkannya adalah latihan jasmani atau gerak badan yang dibungkus dengan *games* dan juga sebagai *ice breaking* dalam kegiatan *training* tersebut.

“*Training softskill* sangat penting karena berhubungan dengan kepribadian kita dan juga sebagai bekal ilmu juga jika nantinya diangkat sebagai manajer, disana akan mendapatkan hal-hal tentang bagaimana cara kita

mengkoordinir tim, yang mana sesekali tim kita masih berfikir untuk sendiri-sendiri, disini kita sebagai *leader* yang mengikuti training tersebut bagaimana kita untuk merangkul tim kita membentuk sebuah kerjasama, dan juga membuat kita lebih kaya lagi akan metode-metode kepemimpinan, bahwa ada banyak cara untuk memimpin dan ada kalanya pula kita mengubah metode kepemimpinan kita tergantung sebuah kondisi dan jika itu diperlukan maka itu harus dilakukan, ya sebelum mengikuti training ini metode, cara yang saya gunakan sebagai leader itu hanya warisan yang saya ikuti dari atasan sebelumnya, yang mana hanya berupa perintah saja.” (Hasil Wawancara Hefrizon, 19 Mei 2022).

Melalui sebuah wawancara yang dilakukan bersama seorang *manager* yang sudah mengikuti *training softskill* dan *manajerial* dapat dipahami bahwa training adalah suatu yang penting hal ini tentunya menjadi suatu perhatian yang penting, yaitu bagaimana teknik komunikasi yang dipersiapkan oleh seorang *trainer* untuk menjadikan komunikasinya suatu yang dapat mempengaruhi pemikiran orang lain, bagaimana komunikasi itu dapat membius pemikiran mereka dengan menumbuhkan semangat yang baru setelah diadakannya suatu pelatihan, kemudian nantinya akan menghasilkan suasana yang baru di lingkungan kerja dengan pemikiran yang lebih segar dan juga pemahaman-pemahaman yang semakin bertambah. Menurut James Humes seorang penulis pidato presiden dalam (Carnegie, 2012) seni komunikasi adalah bahasa kepemimpinan, dengan kata lain, selain medium, keahlian manusia yang menuntun kepada kemampuan untuk memengaruhi juga ditentukan oleh penyampai pesan yang bisa dianggap sebagai pemimpin.

Sebagai *trainer* di perusahaan teknik komunikasi yang diterapkan menjadi yang sangat penting dalam membangun iklim di suatu perusahaan yang dapat membentuk sistem kerja dari perusahaan tersebut, yang mana iklim tersebut menggambarkan suasana yang sedang dirasakan dalam suatu perusahaan,

sehingga memungkinkan para karyawan bereaksi terhadap apa yang dirasakan di perusahaan melalui komunikasinya.

Dengan terciptanya teknik komunikasi yang tepat disaat kegiatan *training* maka akan memudahkan dalam proses penyampaian visi misi dalam kegiatan tersebut, dan kepemimpinan dan penyampaian dari seorang komunikator menjadi suatu yang penting untuk kita ketahui dan pelajari dalam proses berkembang kita.

Orang-orang cenderung terpengaruhi oleh orang lain karena salah satu alasannya siapa yang mempengaruhi mereka, dan alasan lainnya adalah bagaimana oranglain membangun hubungan saat terjadinya komunikasi sehingga terbentuknya penyampaian pesan yang baik karna ketepatan komunikasi yang dibangun dan terjadinya respon yang positif (Carnegie,2012)

Berdasarkan uraian dan fakta di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “TEKNIK KOMUNIKASI *TRAINER* KEPADA *AUDIENS* DI PT. INDAH KIAT PULP & PAPER”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegagalan berkomunikasi menimbulkan kesalahan dalam proses pemahaman.
2. Teknik komunikasi yang tepat untuk membuat pesan yang disampaikan mudah dipahami komunikan.

C. Fokus Penelitian

Dari identifikasi masalah diatas fokus penelitian ini adalah tentang teknik komunikasi *trainer* kepada *audiens* di PT. Indah Kiat *Pulp & Paper*.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana teknik komunikasi yang dibentuk oleh *trainer* sehingga membuat pesan yang disampaikan dapat dengan mudah dipahami oleh seluruh *audiens*?

E. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui teknik komunikasi yang digunakan antara *trainer* dengan *audiens* di PT.Inda Kiat *pulp&paper*.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian adalah, sebagai berikut:

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu wacana untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan dalam segi keilmuan khususnya komunikasi dan kepemimpinan organisasi.
- b. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan khususnya komunikasi organisasi, serta penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenisnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Kata komunikasi dalam bahasa Inggris *communication*, secara etimologis atau dari bahasa Latin adalah *communicatus*. Sumber dari kalimat ini adalah dari kata *communis*. Kata *communis* disini memiliki artian ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu sebuah usaha dengan tujuan untuk kebersamaan ataupun kesamaan makna. Menurut Handoko dalam (Ngalimun, 2017) mendefinisikan komunikasi adalah sebuah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, yang melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus lokal dan sebagainya. Dan perpindahan efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirim berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain).

Menurut Harold D. Laswell dalam (Nurudin, 2016) komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan; Siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Efeknya apa? (*Who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?*).

Menurut Mulyana dalam (Ngalimun, 2017) bahwa komunikasi didefinisikan sebagai apa yang terjadi bila makna diberikan kepada suatu perilaku.

Dalam arti jika dalam suatu keadaan seseorang sudah memperhatikan perilaku kita dalam proses kita memberikan makna maka disana telah terjadi yang namanya proses komunikasi, terlepas dari perilaku yang kita berikan disana sudah baik atau tidak.

Pada tataran teoritis, paling tidak kita mengenal atau memahami komunikasi dari dua perspektif, yaitu:

1. Perspektif Kognitif. Menurut Colin Cherry, perspektif kognitif adalah penyampaian pesan menggunakan lambang atau simbol dalam mencapai pemahaman yang sama atau memiliki paradigma yang sama dalam suatu kejadian tertentu. Dalam perspektif ini tindak komunikasi dikatakan telah terjadi jika, informasi-informasi, fakta, opini, gagasan dari komunikator ke komunikan telah terjadi kesamaan makna.
2. Perspektif Perilaku. Pandangan BF. Skinner terhadap perspektif perilaku adalah mengungkapkan komunikasi sebagai pesan yang mana pemberi pesan mengupayakan respon yang dikehendaknya dari orang yang menerima pesan. Menurut pandangan lain dari FEX Dance mengungkapkan komunikasi adalah proses penyampaian lambang-lambang verbal yang mana hal ini bekerja sebagai stimulus yang akan memunculkan respon atau *feedback*.

Unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut :

1) Komunikator

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak atau pembuat sebuah informasi. Komunikator dapat terdiri dari satu orang, banyak

orang ataupun massa. Selaku komunikator memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Karena itu seorang komunikator harus terampil dalam berkomunikasi dan memiliki kreativitas

2) Pesan

Dalam buku Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer menyebutkan bahwa pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu hal yang pengirim sampaikan kepada penerima. Pesan dalam komunikasi digolongkan menjadi dua yaitu, bersifat konotatif dan denotative. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau menggunakan media komunikasi. Pada dasarnya pesan bersifat abstrak, untuk membuat pesan menjadi suatu hal yang konkret agar dapat diterima dengan baik oleh komunikan maka seseorang dengan menciptakan beberapa lambing komunikasi seperti suara, bahasa lisan dan tulisan. (Nurudin, 2016).

3) Media

Media dalam Buku Pengantar Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer merupakan alat bantu yang disebut dengan saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikatornya. Jadi dalam berkomunikasi, seseorang bisa tanpa menggunakan media (*mediated communication*) yang biasanya dapat dilakukan secara tatap muka dengan komunikasi bermedia. Jika dilihat dari target komunikasinya, komunikasi bermedia dibedakan menjadi media massa dan non media massa. Dilihat dari waktu terbitnya, media dapat dibedakan menjadi media periodic dan media non periodic. Media periodic adalah media massa yang terbitnya teratur seperti mingguan, bulanan. Sedangkan media massa

periodic dapat dibedakan elektronik yakni TV, Radio dan untuk cetak, surat kabar, majalah dan tabloid. Karena terdapat pergeseran dalam teknologi komunikasi disebabkan karena kecanggihan media komunikasi tersebut dapat di kombinasikan satu dengan yang lainnya.(Nurudin, 2016)

4) Komunikan

Komunikan atau yang disebut dengan penerima pesan yang dikirim oleh sumber tersebut. Penerima pesan disebut dengan banyak istilah, yaitu khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *receiver*. Pada proses komunikasi dapat dipahami bahwa keberadaan komunikan diakibatkan karena adanya sumber. Komunikan merupakan aspek yang terpenting dalam proses komunikasi, karena komunikan merupakan sasaran dari komunikasi tersebut. Jika pesan tidak diterima dengan baik oleh penerima, maka menimbulkan beberapa masalah yang membuat terhambatnya proses pertukaran pesan tersebut. (Cangara, 2019).

5) Efek

Efek atau pengaruh komunikasi dapat diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan dalam pesan komunikator dan dalam diri komunikan. Terdapat tiga pengaruh dalam diri komunikasi yaitu kognitif, dimana seseorang menjadi tahu mengenai sesuatu, afektif yaitu sikap yang telah terbentuk dari diri seseorang dan konatif adalah bentuk dari tingkah laku yang membuat seseorang tersebut bereaksi melakukan sesuatu.

Deddy Mulyana dalam bukunya komunikasi suatu pengantar (2013) mengutip sebuah kerangka berpikir William I. Gordon terkait fungsi-fungsi dari komunikasi yang dibagi menjadi empat bagian:

a. Fungsi Komunikasi Sosial

Komunikasi merupakan suatu proses yang penting dalam membentuk konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup agar terhindar dari tekanan dan memperoleh kebahagiaan. Konsep diri ialah suatu pandangan mengenai siapa kita memandang diri kita sendiri, dan hal ini bisa didapatkan melalui komunikasi yang kita lakukan, yaitu dalam sebuah *training* adalah bagaimana cara bagaimana seorang komunikator atau *trainer* memberikan informasi ataupun penilaiannya terhadap diri *audiens* nya

b. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Fungsi komunikasi ini muncul dari sebuah komunikasi non verbal yang dilakukan, contohnya seperti perasaan peduli, sebuah rasa rindu, amarah seorang, prihatin, simpati, dan benci, yang mana sebenarnya semua pesan ini bisa dibahasakan dengan pesan yang verbal namun seringkali orang-orang mengungkapkannya melalui pesan non verbal. Fungsi utama dari komunikasi ini tidak hanya terpusat kepada mengubah atau memengaruhi pikiran oranglain namun lebih ke bagaimana pesan itu sampai kepada seseorang yang dituju. Sebagai contoh dalam kegiatan *training* mungkin beberapa *trainer* ada yang tidak mengungkapkan rasa bangganya secara langsung terhadap bawahannya atau *audiens* nya dalam sebuah penyelesaian pekerjaan, namun bisa saja ia

mengungkapkan itu semua dengan penyampaian pesan yang lebih semangat dalam kegiatan *training*.

c. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi Ritual adalah sebuah komunikasi yang umumnya dilakukan secara berkelompok atau secara kolektif dengan penyampaian pesan yang ekspresif dalam menyatakan perasaan terhadap seseorang. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi ini memiliki beberapa tujuan umum: mendorong, menginformasikan, mengubah sikap, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga untuk menghibur (persuasif).

Untuk mencapai komunikasi yang efektif perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Effendy dalam (Hardiyansyah, 2015) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi sebagai berikut:

- a) Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran, *timing* dalam proses penyampaian pesan harus benar benar diperhatikan, jika penyampaian pesan dilakukan terlambat atau tidak sesuai lagi dengan momennya maka pesan yang disampaikan hanya sia-sia.
- b) Komunikasi harus lengkap, selain komunikasi yang disampaikan harus jelas dan mudah dimengerti, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak ada keraguan saat menerima pesan tersebut.
- c) Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi. Dalam menyampaikan suatu komunikasi, apalagi bilamana komunikasi yang harus disampaikan

tersebut merupakan hal-hal penting yang perlu pengertian secara mendalam, maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan. Apabila solusi dan kondisi dirasakan kurang tepat, bilamana kondisi yang disampaikan dapat ditunda maka sebaiknya penyampaian komunikasi tersebut ditangguhkan.

- d) Komunikasi perlu menghindari kata-kata yang tidak enak, kata-kata yang dimaksud adalah kata-kata yang dapat menyinggung.
- e) Adanya persuasi dalam komunikasi. Seringkali manajer harus merubah sikap, tingkah laku dan perbuatan dari orang-orangnya sesuai dengan yang diinginkan, untuk itu dalam pelaksanaan komunikasi harus disertai dengan persuasi.

Ada banyak model komunikasi yang telah diciptakan dan juga di jelaskan oleh para ahli komunikasi untuk mempermudah dalam memahami proses komunikasi yang rumit, dari banyaknya model tersebut ada tiga model paling utama yaitu :

- a) Model Komunikasi Linear

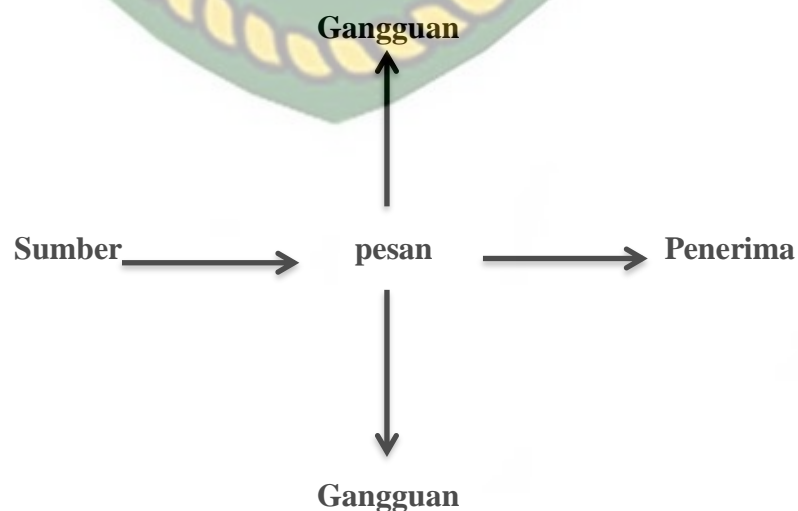
Claude Shannon, ilmuwan dan juga Profesor di Massachusetts Institute of Technology dan Warren Weaver, seorang konsultan proyek di Sloan Foundation, mendeskripsikan komunikasi sebagai proses yang linear atau searah. Yang mana pendekatan ini mencakup atas beberapa elemen kunci yaitu: sumber (*source*), pesan (*message*), dan penerima (*receiver*).

Proses komunikasi yang terjadi pada model komunikasi linear adalah komunikasi terjadi antara komunikator (*sender*) dan komunikan (*receiver*)

kemudian menerima pesan melalui saluran atau channel yang merupakan jalan untuk berkomunikasi. Saluran ini biasanya memiliki hubungan langsung dengan hal-hal yang dapat merasakan pesan dari tubuh manusia seperti penglihatan dan pendengaran dan lainnya. Model komunikasi linear menjelaskan empat gangguan dalam proses komunikasi. Yang pertama adalah gangguan semantik yaitu bahasa yang digunakan hanya oleh sekelompok orang saja. Kemudian gangguan fisik atau disebut juga gangguan eksternal adalah gangguan yang muncul dari luar diri *receiver*. Lalu ada gangguan psikologis, gangguan ini merujuk pada sikap prasangka, dan kecenderungan yang dimiliki komunikator satu sama lain maupun terhadap pesan itu sendiri. Keempat gangguan fisiologis yaitu gangguan yang timbul akibat kondisi fisik dari seorang yang sedang melakukan proses komunikasi, misalnya sedang sakit.

Adapun konseptualisasi dari model komunikasi linear (Linear Communication Models) digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Model Komunikasi Linear



Sumber: Pengantar Teori Komunikasi

b) Model Interaksional

Wilbur Schram dalam (Rohim, 2016) mendeskripsikan model komunikasi interaksional adalah komunikasi yang terjadi secara dua arah antara *sender* dengan *receiver* maka dari itu dapat dikatakan komunikasi ini selalu berlangsung oleh para pelaku komunikasi. Maka dari itu adanya umpan balik (*feedback*) merupakan sebuah elemen yang sangat penting dari model komunikasi ini, komunikator akan memahami sebuah makna dari pesan itu sampai melalui respon dari pesan yang disampaiannya. Dalam menyatakan umpan balik ini diperlukan elemen penting yaitu adanya bidang pengalaman (*field of experience*) seseorang, karna hal ini yang nantinya juga akan mempengaruhi gaya berkomunikasi seseorang apalagi dalam hal memberikan sebuah *feedback*.

Gambar 2. Model Interaksional



Sumber: Pengantar Teori Komunikasi

c) Model Transaksional

Dalam model komunikasi ini, proses komunikasi terjadi secara kooperatif yang artinya *sender* dan *receiver* memiliki tanggung jawab yang sama dalam proses komunikasi apakah komunikasi yang dilakukan efektif dan menimbulkan akibat atau tidak. Model ini memiliki asumsi bahwa bila proses pengiriman dan penerimaan pesan terjadi secara terus menerus maka kita berurusan baik dengan elemen verbal maupun non verbal. Dalam bidang ini juga terdapat bidang pengalaman, tetapi terjadi perpotongan menurut West dan Turner dalam (Rohim, 2017)

Gambar 2.3 Model Transaksional



Sumber: Pengantar Teori komunikasi

2. Teknik Komunikasi

Teknik Komunikasi dalam (M.nasor, 2014) diartikan sebagai keahlian seseorang ataupun cara seseorang dalam proses penyampaian pesan, informasi, pemikiran, gagasan, dan ide agar dalam prosesnya lebih mudah dipahami oleh orang lain (*receiver*). Maka dalam hal ini adalah bagaimana keahlian seorang *trainer* dalam proses penyusunan pesan yang akan ia sampaikan, tentunya ia harus memahami hal-hal apa saja yang membuat *audiens* nya lebih mudah memahami pesan, informasi, ide, gagasan yang akan disampaikannya, sehingga tujuan yang dimiliki oleh pesan tersebut dipahami oleh penerima pesan (*receiver*).

Teknik komunikasi adalah sebuah seni dalam berkomunikasi ataupun *skill* yang dilakukan komunikator dalam hal ini *trainer*, yang tujuannya timbulnya *feedback* kepada para *audiens*. Pesan yang disampaikan merupakan sebuah informasi ataupun ide yang merupakan perpaduan antara pikiran dan perasaan. Trainer mengungkapkan pesannya dengan lambang, yang mana lambang tersebut adalah bahasa. Bahasa dalam berbagai bentuknya merupakan sesuatu yang sangat vital dalam artian tanpa bahasa manusia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Dan hal yang sangat penting adalah bagaimana teknik komunikasi menjadi suatu yang bisa memberikan dampak terhadap komunikan. Dampak yang ditimbulkan oleh komunikasi dapat diklasifikasikan menurut kadarnya, yaitu: dampak koqnitif, dampak afektif dan dampak behavioral

Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul *Dinamika Komunikasi* (zaenuri, 2014) membagi teknik komunikasi sebagai berikut:

a. Teknik asosiasi

Teknik asosiasi adalah penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkannya pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.

b. Teknik integrasi

Yang dimaksud dengan integrasi disini adalah kemampuan yang dimiliki komunikator dalam menyatukan dirinya secara komunikatif dengan komunikan, yang mana komunikator menggambarkan bahwa ia senasib dengan komunikan sehingga timbul rasa kesamaan.

c. Teknik ganjaran (*pay-off technique*)

Teknik ganjaran adalah teknik yang dilakukan komunikator dengan cara mengiming-imingi oranglain dengan tujuan mempengaruhinya, biasanya seorang komunikator akan menyampaikan pesan yang akan menguntungkan komunikan dan menjanjikan harapan.

d. Teknik tataan

Teknik tataan adalah suatu teknik yang digunakan komunikator dalam menyusun pesan yang akan disampaikan dengan sedemikian rupa, sehingga pesan yang akan disampaikan nantinya tersusun sesuai keinginan komunikator.

e. Teknik *red-herring*

Dalam hubungannya dengan komunikasi persuasif, *teknik redherring* adalah seni yang dimiliki komunikator dalam menempatkan dirinya dalam posisi yang unggul dalam sebuah perdebatan dengan mengelakkan argumentasi yang ia

rasa lemah yang kemudian membangun pembahasan ke arah yang ia kuasai yang mana situasi tersebut digunakan senjata untuk menyerang lawan debat.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam Lihap Sari menjelaskan berdasarkan ketrampilan berkomunikasi yang dapat dilakukan oleh komunikator teknik komunikasi dapat digolongkan antara lain:

1. Teknik Komunikasi Informatif.
2. Teknik Komunikasi Persuasif.
3. Teknik Komunikasi Pervasif.
4. Teknik Komunikasi Coersif
5. Teknik Komunikasi Instruktif.
6. Teknik Hubungan Manusiawi (*Human Relations*).

Sedangkan Alo Liliweri sangat cenderung menggunakan istilah teknik komunikasi dengan metode komunikasi. Menurutnya ada tiga bentuk metode komunikasi yaitu:

- 1) *Informative communication* (Komunikasi Informasi).
- 2) *Persuasive communication* (Komunikasi Persuasif).
- 3) *Coersif communication* (Komunikasi Koersif).

Untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan ketentuan sebagaimana mestinya, suatu teknik komunikasi dalam perubahan sosial harus menjadi perhatian, penjelasannya sebagai berikut:

1) Teknik Komunikasi Informatif.

Teknik Komunikasi Informatif adalah suatu ketrampilan berkomunikasi dengan menyampaikan berbagai tanda informasi baik yang bersifat verbal, non-verbal maupun paralinguistik. Menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang perubahan sosial, agar masyarakat dapat memusatkan perhatian akan kebutuhan perubahan, cara mengadakan perubahan, dan dapat menyiapkan sarana-sarana perubahan. Melalui informasi masyarakat memperoleh kesempatan untuk mengambil bagian secara aktif dan memperoleh pengetahuan yang diperlukan dalam menghadapi perubahan. Tanpa informasi sangatlah sulit untuk dapat mengakses secara cepat dan tepat segala sesuatu yang bermanfaat dari adanya perubahan sosial.

2) Teknik Komunikasi Persuasif.

Teknik komunikasi persuasif ialah cara mentransfer pesan *sender* ke *receiver* dengan melihat aspek psikologis, Komunikasi ini sangat menghindari paksaan dan mengedepankan kesadaran pribadi seseorang. Menyampaikan pesan dengan cara seperti ini adalah hal yang mendasari kesesuaian kondisi atau latar belakang yang dihadapi. Yang penting untuk dipahami bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan memperoleh hasil yang diinginkan sesuai dengan pengalaman yang ada. Komunikasi persuasif akan terjadi umpan balik tanya jawab mengenai persoalan perubahan sosial. Dengan demikian masyarakat akan

memperoleh gambaran yang utuh atau menyeluruh mengenai arti pentingnya perubahan sosial dalam kehidupan manusia. Pemahaman ini sesuai dengan pendapat anderson dalam (rohim, 2016) yang mengatakan komunikasi adalah suatu proses dimana kita dapat memahami dan dipahami oleh orang lain.

Dengan menggunakan teknik komunikasi persuasif maka *audiens* akan secara sadar melakukan dan tanpa adanya paksaan dalam menyikapi sebuah pesan perintah yang disampaikan oleh *trainer*. Inilah salah satu peran komunikasi persuasif dalam dunia organisasi dengan mewujudkan tujuan organisasi dan tujuan dari komunikasi itu sendiri. Teknik ini juga sangat membantu kelancaran kegiatan *training* karena dengan teknik komunikasi persuasif yang sifatnya membujuk dapat digunakan seorang trainer dalam membujuk memberikan suatu motivasi dan mempengaruhi *audiens* nya. Dengan teknik ini pula *trainer* dapat berinteraksi dengan *audiens* nya tanpa adanya rasa canggung karena penyampaian pesan jauh dari adanya pemaksaan yang membuat orang tidak nyaman. Salah satu tahap komunikasi persuasif adalah dengan cara menggunakan cara-cara yang halus, lembut, luwes dan cara-cara manusia sehingga *receiver* (*audiens*) dengan sukarela melaksanakan pesan-pesan yang disampaikan oleh *trainer*. Agar penggunaan komunikasi persuasif berhasil dalam pengajaran, seorang pendidik perlu memperhatikan tahap-tahap komunikasi persuasif yang ditegaskan oleh Onong Uchajana Effendy, ia menyatakan bahwa tahapan yang dikenal dengan A-A procedure atau from attention to action procedure melalui formula AIDDA yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), dan *Action* (tindakan).

3) Teknik Komunikasi Pervasif.

Teknik komunikasi pervasif adalah cara penyampaian pesan yang dilakukan dengan berulang-ulang. Kemudian pesan yang disampaikan sedikit demi sedikit akan melekat kepada penerima pesan dan dengan sendirinya akan mempengaruhi sikapnya. Melalui teknik ini seseorang akan memperoleh pemahaman tentang perubahan sosial dimaknakan sebagai pemahaman yang akurat, karena diinformasikannya secara berulang-ulang.

4) Teknik Komunikasi Koersif

Teknik komunikasi koersif adalah teknik komunikasi yang berlawanan dengan teknik komunikasi persuasif, jika komunikasi persuasif dilakukan tanpa adanya paksaan, maka sebaliknya komunikasi koersif justru adalah cara penyampaian pesan dengan adanya paksaan sehingga memunculkan rasa takut, tunduk, serta patuh. Dengan cara ini manusia dipaksa untuk siap-siap menerima adanya perubahan yang membawa efek positif dan negatif. Seiring itu masyarakat dipaksa untuk memahami dan mempersiapkan diri dengan bekal ilmu pengetahuan sehingga perubahan sosial tetap membawa perubahan yang baik bagi kehidupan umat manusia.

5) Teknik Komunikasi Instruktif.

Teknik komunikasi instruktif adalah penyampaian pesan komunikasi dikemas sedemikian rupa sehingga pesan itu dipahami sebagai perintah yang harus dilaksanakan. Teknik ini agar dilaksanakan oleh *audiens* terlebih dahulu dikondisikan agar segala sesuatu itu diperlukan. Komunikasi jenis ini diterapkan karena sifatnya sesegera mungkin harus dilaksanakan dan manakala tidak segera

dilakukan akan membawa efek buruk bagi kehidupan. Manakala manusia ingin mengalami kemajuan maka dengan segera mengikuti dan mentaati adanya perubahan sosial pembangunan.

6) Teknik Hubungan Manusiawi (*Human Relations*).

Yang dimaksud dengan teknik komunikasi hubungan manusiawi adalah kemas informasi yang disampaikan dengan mendasarkan aspek psikologis secara tatap muka untuk merubah sikap dan perilaku dan kehidupan sehingga menimbulkan rasa kepuasan kepada berbagai pihak. Jenis teknik ini bila dikaitkan dengan perubahan sosial terutama melakukan pendekatan para tokoh sehingga menimbulkan pemahaman yang mendukung pada adanya perubahan tersebut. Kemudian diharapkan para tokoh itu dapat mensosialisasikan pada orang lain atau para pengikutnya dengan caranya sendiri.

3. Training

Training adalah suatu kegiatan yang tujuannya adalah memperbaiki dan juga meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan sikap, tingkah laku, dan ketrampilan (Nitisemito dalam Ahyakudin, 2019). Pengertian lain dari training adalah sebuah proses yang sistematis dimana kegiatan ini meningkatkan *knowledge, skill, ability* (Carrel dan Kuzmits dalam Ahyakudin, 2019). Menurut (Drummond dalam Ahyakudin,2019) mendefinisikan *training* sebagai sesuatu yang kegiatannya mengarahkan dan juga menuntun untuk mencapai perkembangan terkait tentang pengetahuan, keahlian, dan sikap agar memenuhi standar tertentu.

(Mangkuprawira dalam Ahyakudin, 2012) memberikan penjelasan terkait dengan perbedaan pelatihan dan pendidikan, Mangkuprawira menjelaskan pelatihan adalah kegiatan yang dalam peningkatan yang didapatkan dapat untuk segera dilaksanakan, sedangkan pendidikan memberikan sebuah pengetahuan tentang subyek tertentu namun dengan sifat yang lebih umum, terstruktur dan jangka panjang.

(Moekijat dalam Ahyakudin, 2012) memberikan definisi yang berbeda dari yang lainnya, Moekijat mendefinisikan *training* atau pelatihan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk menyesuaikan seseorang dengan lingkungannya, baik lingkungan di luar pekerjaan dan juga lingkungan di dalam pekerjaan.

Menurut (Carrel dan Kuzmits dalam Ahyakudin, 2019) Tujuan utama *training* ialah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kemampuan karyawan.
2. Untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten.
3. Untuk membantu masalah operasional.
4. Untuk menyiapkan karyawan dalam promosi.
5. Untuk memberikan orientasi karyawan untuk lebih mengenal organisasinya.

Manfaat pelatihan menurut (Hamalik dalam Ahyakudin, 2019) mengatakan bahwa manfaat pelatihan adalah untuk memperbaiki kinerja dari peserta yang mengikuti kegiatan itu, lain dari pada itu pelatihan juga memiliki manfaat untuk membekali SDM yang akan dipromosikan pada jabatan yang lebih

rumit dan sulit, serta mempersiapkan tenaga kerja pada jabatan yang lebih tinggi yaitu tingkatan kepengawasan dan manajerial.

4. Trainer

Trainer berasal dari bahasa Inggris *train* yang berarti melatih, *Trainer* berarti Pelatih dan *Training* berarti Pelatihan. *Trainer* merupakan orang yang memberikan pelatihan berupa pengetahuan dan keterampilan (Hasan, 2020).

Kemampuan seorang *trainer* akan diakui bila yang bersangkutan dapat mengubah *trainee* (sebutan bagi individu yang diajar oleh *trainer*). Kompetensi *trainer* ada 3, yaitu (1) menjalin hubungan kerja yang baik pada situasi pembelajaran, (2) menerapkan bimbingan yang tepat dalam situasi pembelajaran, (3) memonitor proses pembelajaran dalam situasi pembelajaran. Biasanya *trainer* menangani kondisi klien yang kondisinya *Zero* atau netral. Sehingga tugas *trainer* memberikan *skill* dan kompetensi (Hasan, 2020)

Seorang *trainer* harus memiliki kecakapan komunikasi dalam memimpin jalannya *training*, mulai dari kemampuan menyampaikan materi, kemampuan membangun hubungan yang kondusif sampai dengan kemampuan mengatasi hambatan yang terjadi ketika pelatihan berlangsung.

Dalam kegiatan ini *trainer* juga berperan sebagai pemimpin, maka dari itu *trainer* harus memiliki jiwa kepemimpinan yang dapat membangun hubungan dengan para *audiens* nya. Menurut Suharto dalam (Cahyono, 2014) kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai hubungan antara pemimpin dan bawahan yang sangat dekat sehingga menimbulkan ikatan

emosi dan kedekatan yang sangat lain, bawahan merasa hormat serta percaya pada pemimpinnya dan termotivasi untuk bekerja lebih dari yang sebenarnya.

Model kepemimpinan mutakhir seperti kepemimpinan transformasional, akan memainkan peranan yang penting bagi setiap organisasi. Kepemimpinan transformasional meliputi pengembangan hubungan yang lebih dekat antara pemimpin dengan pengikutnya, yang didasarkan dari pendekatan dan hubungan Greiman dalam (Cahyono, 2014).

Pendekatan yang dilakukan bisa seperti pujian dan juga memberikan sebuah semangat berupa motivasi-motivasi, Motivasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, kurangnya motivasi yang diberikan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya karena dengan tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan, Siagian dalam (Dalimunthe, 2018)

Setiawan dan Muhith dalam (Andayani, 2019) ada beberapa faktor yang mempunyai relevansi atau pengaruh positif terhadap proses kepemimpinan dalam organisasi, yaitu: (1) Kepribadian (personality), (2) Harapan dan perilaku atasan, (3) Karakteristik, harapan, dan perilaku bawahan, (4) Kebutuhan tugas, (5) Iklim dan kebijakan organisasi.

Kecakapan kepemimpinan yang harus dimiliki para *trainer* tentunya untuk mencapai target yang diinginkan, Wirawan dalam (Khairizah, 2015) menyebutkan jika kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Jadi kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

B. Definisi Operasional

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh komunikator atau penyampai pesan kepada komunikan atau penerima pesan, dengan tujuan menyampaikan informasi, mengubah sikap, mengubah paradigma, secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Mulyana dalam (Ngalimun, 2017) bahwa komunikasi didefinisikan sebagai apa yang terjadi bila makna diberikan kepada suatu perilaku. Dalam arti jika dalam suatu keadaan seseorang sudah memperhatikan perilaku kita dalam proses kita memberikan makna maka disana telah terjadi yang namanya proses komunikasi, terlepas dari perilaku yang kita berikan disana sudah baik atau tidak.

2. Teknik Komunikasi

Teknik Komunikasi diartikan sebagai keahlian seseorang ataupun cara seseorang dalam proses penyampaian pesan, informasi, pemikiran, gagasan, dan ide agar dalam prosesnya lebih mudah dipahami oleh orang lain (*receiver*). Maka

dalam hal ini adalah bagaimana keahlian seorang *trainer* dalam proses penyusunan pesan yang akan ia sampaikan, tentunya ia harus memahami hal-hal apa saja yang membuat *audiens* nya lebih mudah memahami pesan, informasi, ide, gagasan yang akan disampaikan, sehingga tujuan yang dimiliki oleh pesan tersebut dipahami oleh penerima pesan (*receiver*). Menurut Onong Uchjana Effendy dalam Lihap Sari menjelaskan berdasarkan ketrampilan berkomunikasi yang dapat dilakukan oleh komunikator teknik komunikasi dapat digolongkan antara lain: Teknik komunikasi informatif, teknik komunikasi persuasif, teknik komunikasi pervasif, teknik komunikasi koersif, teknik komunikasi intruktif, dan teknik komunikasi hubungan manusia.

3. *Training*

Training adalah suatu kegiatan yang tujuannya adalah memperbaiki dan juga meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan sikap, tingkah laku, dan ketrampilan (Nitisemito dalam Ahyakudin, 2019). Manfaat pelatihan menurut (Hamalik dalam Ahyakudin, 2019) mengatakan bahwa manfaat pelatihan adalah untuk memperbaiki kinerja dari peserta yang mengikuti kegiatan itu, lain dari pada itu pelatihan juga memiliki manfaat untuk membekali SDM yang akan dipromosikan pada jabatan yang lebih rumit dan sulit, serta mempersiapkan tenaga kerja pada jabatan yang lebih tinggi yaitu tingkatan kepengawasan dan manajerial.

4. Trainer

Trainer berasal dari bahasa Inggris *train* yang berarti melatih, *Trainer* berarti Pelatih dan *Training* berarti Pelatihan. *Trainer* merupakan orang yang memberikan pelatihan berupa pengetahuan dan keterampilan (Hasan, 2020).

5. PT. Indah Kiat *pulp & paper*

PT. Indah Kiat *pulp & paper* adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang pembuatan kertas, perusahaan ini didirikan pada tahun 1976 oleh Eka Tjipta Widjaja, dan pada tahun 1978 perusahaan ini baru memulai kegiatan usaha komersialnya. Gedung pusat PT. Indah Kiat *pulp & paper* berada di jalan M.H Thamrin nomor 51, Jakarta, lebih tepatnya di Sinar Mas Land Plaza, pabriknya berada di Serang dan Tangerang serta di Perawang, Riau.

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk menjelaskan logika tentang penelitian ini maka diambil beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Topik-topik tersebut berbeda baik terhadap kinerja, daerah, serta karakter informasi. Berikut penelitian terdahulu yang dipilih.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	M.Nasor 2014	TEKNIK KOMUNIKASI GURU DAN SISWA DALAM PENINGKATAN PRESTASI SISWA	Teknik komunikasi merupakan cara komunikasi yang penting bagi seseorang dalam menerapkan strategi menuju hasil yang ditetapkan. Demikian pula seorang guru untuk dapat mencapai hasil yang ditentukan yaitu meningkatkan mutu prestasi

			<p>siswa, maka pergunakanlah teknik komunikasi yang ada. Teknik komunikasi dimanfaatkan sebagai cara atau media yang dapat memberikan informasi tentang visi, misi, dan prioritas yang dituju oleh guru. Melalui teknik komunikasi akan lebih mudah dan efektif seorang guru mengarahkan para siswanya kepada tujuan-tujuan yang ditentukan sebelumnya.</p>
2	Ahmad zaenuri 2017	TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM PENGAJARAN	<p>Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa penggunaan komunikasi persuasif dalam dunia pendidikan dapat mendukung keberhasilan proses belajar mengajar. Proses komunikasi dan interaksi antara guru dan siswa yang dibangun dengan komunikasi persuasif akan memunculkan sifat kesadaran ang dimiliki oleh murid, selain dari itu murid akan senantiasa meniru prilaku dan atau ucapan pendidik, karena pendidik merupakan komunikasi utama dalam proses belajar mengajar.</p>
3	M.Nasor 2013	TEKNIK KOMUNIKASI DALAM PERUBAHAN SOSIAL	<p>Demikianlah pembahasan mengenai teknik-teknik komunikasi dalam perubahan sosial. Teknik tersebut dapat digunakan untuk membantu mencapai tujuan akhir proses komunikasi dalam menghadapi perubahan sosial. Kehadiran teknik komunikasi di atas memberikan petunjuk kepada pengambil kebijakan dalam perubahan sosial agar memperoleh hasil yang diinginkannya. Faktor kegagalan menyampaikan pesan dalam menghadapi perubahan sosial dikarenakan tidak diiringi dengan teknik-teknik komunikasi yang ada. Teknik-teknik komunikasi yang ada tidak berarti hanya bertujuan untuk menghimpun segudang pengetahuan abstrak pada bidang ilmu komunikasi. Tetapi lebih dari itu sasaran utama untuk mempermudah dalam pemecahan masalah-</p>

			masalah sosial yang dihadapi.
--	--	--	-------------------------------

Pada penelitian terdahulu terdapat kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan saat ini, yaitu:

Persamaan:

1. Penelitian yang dilakukan M.Nasor membahas tentang teknik komunikasi sebagai sarana untuk meningkatkan komunikasi diantara komunikator dan komunikan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahman Zaenuri membahas teknik komunikasi dalam proses penyampaian pesan dalam bidang mengajar.
3. Penelitian yang dilakukan M.Nasor membahas teknik komunikasi sebagai sarana membantu adanya kemajuan dalam suatu hal.

Perbedaan:

1. Perbedaan yang terdapat dari penelitian M.Nasor yaitu terdapat perbedaan terhadap objek yang akan diteliti.
2. Perbedaan penelitian Ahmad Zaenuri dengan penelitian saya yaitu penelitian Ahmad Zaenuri terkotak kepada teknik komunikasi persuasif.
3. Perbedaan penelitian M.Nasor dengan penelitian saya yaitu adanya perbedaan objek yang akan diteliti.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2015) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data dekriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Denzin dan Lincoln dalam (Moleong, 2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Seperti yang dijelaskan oleh (Moleong, 2015) Subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian. Jadi, subjek penelitian merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan. Dan pemahaman lainnya subjek penelitian adalah informan yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian tersebut (Bungin, 2014). Adapun subjek penelitian dalam tulisan ini yaitu *Trainer* dan *Audiens* PT. Indah Kiat *Pulp&Paper* pemilihan subjek ditentukan berdasarkan pemilihan dengan teknik *purposive sampling*.

Tabel 3 1Subjek Penelitian

Informan	Tugas
Lukman	<i>Head Trainer EPPS School</i>
Muchlis, S.E	<i>Head Trainer APP</i>
Hefrizon, S.T	<i>Manager Seksi Stationery</i>
Afdal	<i>Seksi Maintanance Chimical</i>
Qhairum Rahmadani Syahputra	<i>Seksi Engineering</i>
Ronal Oktafirman	<i>Shift Leader</i>

Sumber: Olahan Penulis, 2022.

2. Objek Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) objek penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari seseorang, atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun objek penelitian ini adalah teknik komunikasi *trainer* kepada *audiens* di PT.Indah Kiat *pulp&paper*.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu yang sangat penting dalam melaksanakan penelitian, karena hal inilah yang akan menjadi tempat dimana penelitian akan berlangsung. Lokasi penelitian ini berada di PT.Indah Kiat *pulp&paper*.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2022 sampai dengan bulan Mei 2022. Adapun rincian jadwal penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 3 2Jadwal kegiatan Penelitian

no	Jenis kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																	
		Januari				Maret				April				Mei				Agustus	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Persiapan Dan Penyusunan UP	X	X	X	X														
2	Seminar UP							X											
3	Revisi UP									X	X								
4	Penelitian Lapangan												X	X					
5	Pengolahan Data Dan analisis Data													X	X				
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi														X	X			
7	Ujian Skripsi																		X
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi																		X
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																		X

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan oleh informan, dan data tambahan seperti dokumen, gambar dan lain-lain. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari informan atau sumber langsung. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan

data kepada peneliti (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan *trainer* dan *audiens* di PT.Indah Kiat *pulp&paper*. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh keterangan informasi yang ingin diperoleh dengan tanya jawab sambil bertatap muka dengan informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan suatu peristiwa yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti yaitu Teknik Komunikasi Antara *Trainer* dan *Audiens* di PT.Indah Kiat *pulp&paper*, dan data ini bisa didapatkan melalui berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya, data sekunder bisa didapatkan pula dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, surat kabar, dan lain-lain (Siyoto & Sodik, 2015).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Berger dalam (Kriyantono,2012) wawancara adalah percakapan antara seseorang dengan oranglain dengan harapan mendapatkan informasi penting tentang suatu objek dari seorang informan.. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data secara mendalam atau biasa disebut *indepth interview*, yang tujuannya adalah agar data yang didapatkan lebih detail dan spesifik. Untuk mendukung kredibilitas dari data yang didapatkan, peneliti juga menggunakan catatan di lapangan seperti rekaman video, foto, dan lain-lain.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengamati subjek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan, peneliti tidak ikut langsung dalam proses. Namun peneliti menggunakan metode tersebut untuk mengamati secara tidak langsung tentang kondisi fisik dan non fisik saat kegiatan *training* berlangsung, yaitu dengan arsip video yang dimiliki oleh subjek saat proses *training* berlangsung.

3. Dokumentasi

Penggunaan dokumen telah lama digunakan untuk menyelidiki sumber informasi. Data antara lain merupakan sumber data yang digunakan untuk pengujian, interpretasi, bahkan prediksi, dari perspektif documenter, Dokumen adalah bahan, film, dan foto yang dibuat atas permintaan penyidik untuk kepentingan penyidik. (Moleong, 2017).

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini adalah Teknik Triangulasi Data, yaitu suatu cara untuk memperoleh atau mendapatkan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi bertujuan meningkatkan pemahaman terhadap data dan fakta yang dimiliki bukan mencari sebuah kebenaran.

Triangulasi yang akan digunakan adalah Triangulasi sumber data, seperti observasi, maka peneliti akan melihat perbedaan dari hasil data yang didapatkan

melalui observasi yang peneliti lakukan, juga wawancara dan dokumentasi dengan yang peneliti lihat langsung di lapangan, tentu cara ini akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda dalam memandang fenomena yang diteliti.

G. Teknik Analisi Data

Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2017), data merupakan “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan metode-metode lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.”

Peneliti tidak mencari data dan fakta untuk kepentingan bukti, akan tetapi mencari fakta-fakta yang beragam. Fakta-fakta tersebut selanjutnya ditelaah kemudian akan dijadikan sebuah kesimpulan yang berarti (Anggito & Setiawan, 2018).

Adapun langkah-langkah peneliti dalam menganalisis data sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018) sebagai berikut.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan suatu proses yang dilakukan dengan cara memilih kembali data-data yang telah diperoleh sesuai dengan hasil catatan ketika dilakukannya observasi dan wawancara. Mereduksi data sama artinya dengan merangkum data, memilih hal pokok, memfokuskan data dan memberikan kode kepada pokok-pokok tertentu. Reduksi data terjadi secara terus menerus selama dilaksanakannya penelitian, reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan,

mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan proses yang terencana guna berfungsi untuk memudahkan peneliti dalam memahami terhadap apa yang sedang terjadi selama penelitian itu dilakukan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain-lain.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Terlebih dahulu penarikan kesimpulan maka setelah itu dilakukan verifikasi ulang. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan di lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran peneliti selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan di lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau upaya-upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan kebenarannya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses

pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil PT. Indah Kiat *Pulp&Paper*

PT. Indah Kiat *pulp and paper* adalah perusahaan yang berada dibawah Sinarmas Group, Sinarmas Group didirikan oleh Eka Tjipta Widjaja pada 3 Oktober 1938 yang mana pada awal didirikannya *company* ini menjual produk biskuit, permen dan makanan kecil di Makassar. Nama Sinarmas terinspirasi dari pancaran matahari yang tiada henti, yang memberi terang dan kehidupan, Sinarmas adalah sebuah nama yang digunakan oleh entitas usaha yang dikelola secara mandiri dengan nilai-nilai perusahaan yang sama. Sinarmas Group memiliki enam pilar usaha dengan berbagai inisiatif baik di bidang pendidikan, kesehatan, agribisnis, komunikasi, finansial, dan infrastruktur. Enam pilar usahanya adalah sebagai berikut:

1. APP (*Asia Pulp&Paper*)

APP adalah sebuah brand atau merk terdiri dari beberapa perusahaan penghasil *pulp&paper, product packaging, converting* yang memiliki kesamaan nilai dan sejarah, APP merupakan bagian dari Sinarmas dan pilar usaha yang bergerak pada penyediaan kertas dan bubur kertas, perusahaan yang berada dibawah APP ini salah satunya adalah PT Indah Kiat *pulp and paper*.

APP beroperasi di seluruh Indonesia dan China dengan Kapasitas tahunan jika digabung antara *pulp, paper, product, packaging, and converting* yaitu 19 juta tons per tahun,. Saat ini, APP memasarkan produknya di lebih dari 120 negara di 6 benua.

APP dan supplier kayu *pulp* nya, memperkerjakan lebih dari 70,000 karyawan langsung maupun tidak langsung. APP bertanggung jawab untuk lebih dari 1 juta pekerjaan untuk industri penunjang lainnya dari hulu ke hilir di seluruh dunia.

2. *Sinarmas financial service*

Pilar yang bergerak di bidang keuangan ini dipimpin oleh Indra Widjaja, Bank telah membuka 381 kantor cabang di 156 kota di Indonesia.

3. *Sinarmas land*

Sinarmas Land Limited dipimpin oleh Muktar Widjaja (sebelumnya dikenal dengan *AFP Properties Limited*) tercatat di bursa efek singapura dan berkantor pusat di Singapura, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang properti dengan beroperasi di Indonesia, China, Malaysia, dan Singapura.

4. *Sinarmas agribusiness and food*

Pilar yang bergerak dibidang agribisnis dan usaha dipimpin oleh Franky O Widjaja, perusahaan ini memiliki luas lahan 485.606 Ha, dengan kebijakan lahan tanpa bakar sejak 1997, perusahaan ini menghasilkan 2.952.000 ton sawit.

5. *Sinarmas communication & technology*

Pilar dibidang komunikasi dan teknologi memiliki perusahaan yaitu, PT Smartfren Tbk, merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Indonesia untuk segmen ritel dan korporat. Smartfren mulai beroperasi di Indonesia sejak tahun 2011. Pada tahun 2015 smartfren berinovasi dengan meluncurkan layanan 4G LTE Advanced pertama di Indonesia sekaligus menjadi operator 4G terdepan yang memiliki jangkauan 4G LTE terluas di Indonesia saat ini.

6. *Sinarmas energy and infrastructure*

Sinarmas energy and infrastructure di pimpin oleh Fuganto Widjaja, bidang usaha dari perusahaan ini adalah pertambangan, perdagangan batubara, dan kimia pembangkit listrik Multimedia.

PT. Indah Kiat *pulp and paper* bergerak dibawah pilar usaha Sinarmas Group yaitu APP, PT. Indah Kiat *pulp and paper* adalah perusahaan berjenis Tbk (Terbuka), Perawang merupakan cabang dari PT. Indah Kiat *pulp and paper* yang ada di Serpong, PT. Indah Kiat *pulp and paper* cabang Perawang adalah cabang terbesar dan juga terluas wilayahnya dari cabang yang lain.

PT. Indah Kiat *pulp and paper* adalah perusahaan yang bergerak pada penyediaan bubur kertas dan kertas, bahan utama untuk pembuatan bubur kertas dan kertas ini adalah kayu tropis campuran (*Mixed Tropical Hardwood*) dan kayu dari Hutan Tanaman Indonesia(HTI) berupa kayu acacia. PT. Indah Kiat *pulp and paper* Perawang merupakan perusahaan penghasil kertas dan bubur kertas terbesar di Indonesia, dengan jumlah produksi yang mencapai ribuan ton kertas dan bubur

kertas perhari. PT. Indah Kiat *pulp and paper* dipelopori pertama kali oleh Soetopo Jananto (Yap Sui Kei). Beliau merupakan salah satu konglomerat di Indonesia yang memimpin Berkat Group tahun 1975. Berkat Group memiliki banyak anak perusahaan tersebut mengajak perusahaan lain untuk bekerja sama antara lain:

1. Chung Hwa Corporation, Taiwan.
2. Yuen Fong Yu Paper Manufacturing, Taiwan

Kemudian mereka melakukan survei pertama kali untuk studi kelayakan dengan lokasi pendirian:

1. Pabrik kertas Serpong, Tangerang, Jawa Barat
2. Pabrik *pulp* di Jawa Tengah, Jambi, Riau serta tujuh daerah lainnya.

Tahun 1976 diurus perizinan pembebasan tanah, pengurusan izin penanaman modal dengan status Penanaman Modal Asing (PMA) dengan izin presiden pada tanggal 11 April 1976. Perusahaan resmi berdiri pada tanggal 7 Desember 1976 dengan Notaris Ridwan Soesilo,SH. Permohonan pendirian pabrik dilakukan dengan status PMA dengan maksud mempermudah mendatangkan tenaga kerja asing, karena tenaga kerja lokal belum menguasai mengenai pembuatan kertas, disamping itu juga memberikan perangsangan agar investor asing masuk ke Indonesia, perencanaan pabrik dan studi kelayakan dilanjutkan pada tahun 1977 untuk menentukan proses teknologi dan kapasitas produksi.

2. Profil Informan/Subjek

a. Lukman

Lukman adalah seorang *trainer* di PT.Indah Kiat *pulp&paper*, Lukman sudah 26 tahun menjadi *trainer* di PT.Indah Kiat *pulp&paper*, yang mana awalnya Lukman adalah karyawan seperti biasa yang bertugas dilapangan. Sudah 26 tahun menjadi *trainer* tetap dan kini Lukman menjabat sebagai salah satu Head *trainer* disana, yaitu Head *trainer* dibagian EPPS(*Energy Pulp Production School*), yang mana bagian lainnya adalah PPS (*Paper Production School*), dan MS (*Maintenance School*). Lukman mengisi *training* di bidang *softskill*, dan juga *training* lainnya seperti pengoperasian mesin.

b. Muchlis

Muchlis adalah trainer eksternal PT.Indah Kiat *pulp&paper*, namun masih berada di Sinarmas Group yaitu APP (*Asia Pulp&Paper*) yang berkantor di Jakarta, Memiliki lisensi *coaching* based on ICF (*internasional coaching federation*), bekerja di sinarmas tahun 1995, namun sebagai trainer di tahun 2003 hingga saat ini. Awalnya Muchlis sebagai karyawan biasa, pekerja dilapangan sebagai operator, namun di tahun 2003, Muchlis melamar sebagai seorang *trainer* di perawang, dan diterima untuk menjadi *trainer*, dan memiliki kepakaran *trainer* di bidang *softskill and manajerial*.

c. Hefrizon

Hefrizon adalah pimpinan atau *Head Stationery*, pada penelitian ini Hefrizon sebagai informan yang sudah pernah mengikuti kegiatan *softskill and*

manajerial, sebelum menjabat sebagai pimpinan di seksi *stationery* sebelumnya hefrizon dibekali dengan training *softskill and manajerial*.

d. Afdal

Afdal adalah karyawan yang bekerja pada seksi *maintanance chimical*, yang mana informan ini adalah salah satu audiens yang mengikuti kegiatan *training*.

e. Qhairum Rahmadani Syahputra

Qhairum adalah karyawan yang bekerja pada seksi *engineering*, yang mana informan ini adalah salah satu audiens yang mengikuti kegiatan *training*.

f. Ronal Oktafirman

Ronal adalah karyawan menjabat sebagai *shift leader*, yang mana informan ini adalah salah satu audiens yang mengikuti kegiatan *training*.

B. Hasil penelitian

Dewasa ini kemajuan teknologi dan persaingan bisnis semakin terbuka juga disertai dengan perkembangan dunia yang maju dengan cepat, hal ini menyebabkan adanya tuntutan dalam meningkatkan kemampuan diri terhadap masing-masing bidang. Tiap perusahaan maupun organisasi dituntut dalam meningkatkan kinerja para karyawannya karena hal ini sangat mempengaruhi kedalam tingkat produktivitas yang dihasilkan oleh para pekerja.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini, kegiatan *training* merupakan suatu cara untuk mempersiapkan karyawan yang lebih unggul dan siap dalam persaingan yang semakin cepat, dan juga menciptakan karyawan yang lebih menguasai pekerjaan yang sedang dijabat atau yang akan dijabat

Dalam hal ini peran dari seorang *trainer* menjadi hal yang penting yaitu bagaimana seorang *trainer* mampu mengelola teknik komunikasinya sesuai dengan kebutuhan para *audiensnya* sehingga terciptanya suasana yang mendukung dan tepat dalam kegiatan *training* dan mampu memudahkan untuk mencapai tujuan dari diadakannya *training*. Dengan adanya teknik komunikasi yang dilakukan seorang *trainer* tersebut maka hal ini menjadi suatu bahasan yang menarik untuk peneliti mengetahui lebih dalam bagaimana seorang *trainer* dalam menyusun teknik komunikasinya, adapun temuan teknik komunikasi yang dilakukan *trainer* selama peneliti melakukan observasi yang dilakukan di PT. Indah Kiat *pulp&paper* adalah sebagai berikut:

1. Teknik Komunikasi Informatif

Yaitu pesan-pesan yang berisi informasi yang diberikan oleh trainer baik verbal maupun nonverbal, yaitu tentunya dari diadakannya trainer ini untuk memberikan hal-hal berupa informasi yaitu adalah ilmu-ilmu, dan juga berbagai teknik komunikasi yang dipersiapkan trainer untuk membuat pesan informatif ini mudah dipahami oleh para audiens. Inti pesan informasi yang ingin disampaikan trainer dalam hal ini yaitu bagaimana memimpin dengan menjalankan *Directing*, *Coaching*, dan *Mentoring*, dan juga hal ini sudah banyak dilakukan oleh sebagian

pemimpin namun masih salah dalam *timing* penggunaannya, dan hal ini yang ingin disampaikan oleh trainer dalam kegiatan training tersebut.

Dalam training ini saya memberikan sebuah materi sebagai bekal untuk para peserta sebagai seorang leader, yaitu tentang bagaimana mengambil langkah dalam sebuah permasalahan apakah itu diselesaikan secara *directing*, *coaching*, dan *mentoring*, yang kemudian para peserta saya arahkan untuk mengaplikasikan apa yang disampaikan kepada keluarga mereka, agar nantinya mereka memahami juga materi tersebut secara praktiknya. **(Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).**

Dari apa yang disampaikan oleh muchlis ini juga dibenarkan dengan penjelasan audiens yang mengatakan bahwa:

“Sebelum mengikuti training ini memang ada masalah masalah yang sampai hari ini kita masih sulit untuk mencari solusinya, dan ternyata metode yang kita pakai untuk mencari solusi itu selama ini belum cukup baru setelah mengikuti training kita baru tau ada cara lain untuk mencari solusi. Ya selama ini dalam proses kerja saya hanya menjalani apa yang saya dapat dari atasan saya yaitu memberikan arahan secara *directing*, namun setelah mengikuti kegiatan ini ya dalam memberikan arahan itu harus mengetahui bagaimana kondisinya seperti itu, barulah kita memutuskan apakah mengarahkan secara *directing*, *mentoring* ataupun *coaching*.” **(Hasil wawancara – Afdal, 9 Juni 2022).**

Kemudian berdasarkan pengertian teknik komunikasi informatif yang menyampaikan berbagai pesan informasi secara verbal dan nonverbal, Muchlis juga menjelaskan hal penting dalam penyampaian isi pesan *trainer* harus mampu memadukan pesan verbal dan nonverbal:

“Kadangkala apa yang kita ucapkan justru kalah dengan apa yang kita lakukan, kalau kita berbicara namun hanya berbicara dan tidak sesuai dengan apa yang kita buat, orang cenderung melihat dan meniru apa yang kita lakukan bukan yang kita ucapkan. Justru bahasa tubuh kita yang lebih memberikan pengaruh. Contoh ketika kita melakukan sebuah games, menyuruh audiens berkonsentrasi, laksanakan apa yang saya ucapkan,

pegang hidung anda, sementara yang saya pegang dahi, orang tidak mendengar kata hidung, namun orang lebih melihat gerak kita, artinya dibawah alam sadar peserta mengikuti apa yang kita lakukan. Bukan mendengar apa yang kita ucapkan, nah itulah besarnya pengaruh non verbal, Prof. Dr. Elbert Mcherbian dalam penelitiannya mengatakan dampak komunikasi disebabkan dari bahasa tubuh itu hingga 55%, sementara kata-kata itu hanya 7%, voice atau vokal itu memberi dampak 38%, bahasa tubuh itu dampaknya besar 55%, nah kalau kita bicara lalu nggak mengandalkan bahasa tubuh dan vocal maka Cuma 7% ditangkap orang komunikasi kita.” (Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Dari apa yang disampaikan Muchlis dari wawancara tersebut kita dapat memahami bahwa orang cenderung lebih terpengaruh dengan pesan non verbal yang diberikan ketimbang dari pesan verbal nya, yang mana pesan non verbal memberikan efek terbesar dalam proses menerima pesan, yaitu sebesar 55%, namun walaupun demikian Muchlis juga menjelaskan pentingnya untuk membentuk perpaduan yang tepat dalam penggunaan pesan verbal dan non verbal ini sehingga pesan ini menjadi suatu kesatuan yang komplit dengan mengatakan bahwa:

“Kita sebagai seorang pembicara itu harus punya kemampuan dalam memadukan pesan verbal dan non verbal karena dua hal ini adalah senjata bagi kita para trainer ataupun public speaker, di dalam menyampaikan bukan hanya kata-kata tapi bahasa tubuh, body language nya kemudian vocal nya, ya verbal dan non verbal nya itu harus jelas, kalau kita ngomong ga jelas, let say artikulasi gajelas ya orang ga akan mau dengerin, yang kedua intonasi nya harus bervariasi, kalau intonasinya datar, rata gitu orang bosan dengernya, kita harus bervariasi, kemudian dari segi bahasa tubuh, bahasa tubuhnya harus dimainkan, itu akan menunjang komunikasi.” (Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Dari hasil wawancara ini kita dapat memahami bahwa seorang pembicara harus sangat amat memperhatikan bagaimana cara ia menyampaikan pesannya agar dapat dipahami dengan sebaik mungkin dengan verbal yang juga di *support*

oleh dinamika intonasi yang tepat dan juga artikulasi yang jelas dan juga penggunaan bahasa non verbal yang akan menunjang semua pesan yang kita sampaikan, sehingga setelah semua ini dikombinasikan dengan baik maka penyampaian yang disampaikan akan maksimal yaitu kata kata 7%, vokal ataupun intonasi bicara 38% dan gerak tubuh 55%, dan jika semua terpenuhi maka semua komplit 100%, Kemudian Muchlis menambahkan:

“Sebagai trainer kita juga harus memperhatikan gerakan kita, karena ini juga hal yang mempengaruhi performa, jadi bergerak dengan tenang dan tidak berlebihan, juga kita bangun kesan yang hangat dan juga bersahabat dengan audiens, kalau perlu jarak yang dekat dengan mereka ya dekati tapi jangan terlalu dekat karena ada jarak-jarak sosial yang harus kita jaga, ya kalau kita terlalu dekat posisi nya pun mereka akan kurang nyaman kan, dan kita harus menyiapkan position home yaitu posisi terbaik yang seluruh audiens itu enak perhatikan kita, seperti yang dilihat diruangan kemarin itu kursi-kursi dibuat later U kemudian titik tengah yang kosong menjadi centre of attention yang teman-teman audiens juga jadi gampang perhatikan kita sehingga pesan yang kita buat dari gerak atau nonverbal kita itu jelas sampai kepada mereka juga, dan juga gerakan atau gesture itu juga harus relevan dengan ekspresi yang kita buat sesuai dengan pesan apa yang mau disampaikan, bergitu juga dengan verbal nya selain suara kita harus jelas tapi juga harus didukung dengan tingi rendah yang tepat.”
(Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Melalui hasil penjelasan dari seorang *trainer* ini kita dapat memahami bahwa untuk seorang pembicara dia harus menjadikan pesan verbal dan nonverbal nya menjadi kesatuan yang saling berhubungan dengan memberikan gestur yang relevan atau mendukung terhadap apa yang sedang disampaikan, dan juga sangat penting untuk mengkonsepkan tata ruangan memanfaatkan sebaik mungkin sehingga posisi dari *audiens* nyaman dan tertuju jelas kepada *trainer*.

Gambar4. 1Posisi audiens saat kegiatan training



Sumber: Olahan penulis

Melalui gambar di atas, kita dapat melihat bahwa dengan penempatan posisi yang tepat, membuat seluruh *audiens* mudah untuk memperhatikan seluruh pesan yang disampaikan oleh *trainer*, dan juga seperti yang dijelaskan oleh Muchlis, titik tengah yang kosong menjadi pusat perhatian yang mana gambar tersebut menjelaskan bahwasannya seluruh *audiens* yang pandangannya hanya fokus kepada *trainer*. Kemudian Muchlis melanjutkan dengan mengatakan:

“Tambahan nya hindari gerakan gerakan yang sama sekali tidak mendukung pesan kita seperti meremas remas jari, memukul mukulkan tangan, yang mana ini sebenarnya kebiasaan yang engga kita sadari gitu kan, sebisa mungkin kita harus hindari ini. Jadi setiap gerakan yang kita lakukan itu ada tujuannya sesuai dengan pesan yang diinginkan. Lakukan juga eye contact dengan para audiens, karena kontak mata yang baik ini mampu memberikan kesan komunikasi yang baik dan positif, dan untuk kontak mata itupun ada etikanya, jangan pandang bagian hidung kebawah dari lawan bicara kita, tapi pandang antara mata dan keningnya, jadi dengan melakukan kontak mata ini membangun suasana yang ramah dan membuat audiens juga merasa diperhatikan, kontak mata ini lakukan

bergantian dengan audiens kita jangan kita fokus terhadap satu orang aja gitu, jadi mereka ngga gerogi. Jadi kita kasih mereka sekian persen sekian persen, ya memberikan porsi yang sesuai.” (**Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022**).

Meskipun gerakan tubuh atau pesan non verbal memiliki efek yang besar, namun Muchlis menjelaskan bahwa gerakan-gerakan itu tidak dilakukan dengan sembarangan, ada gerakan-gerakan yang harus dihindari yang mana gerakan tersebut bukan malah membantu pesan lebih mudah untuk diterima, bahkan sebaliknya pesan ini malah akan mengganggu sifatnya dan menghilangkan fokus dari *audiens*, dan juga *trainer* menjelaskan untuk melakukan kontak mata, yang mana melalui penjelasan *trainer* tentang membentuk posisi yang tepat untuk *audiens* tadi, posisi yang tepat tadi juga akan memudahkan *trainer* untuk melakukan kontak mata yang rata kepada seluruh *audiens*, melalui data tersebut maka dapat dipahami bahwa penyampaian berbagai pesan informasi yang disampaikan, sangat penting untuk di dukung dengan performa seorang *trainer* dalam memadukan antara pesan verbal dan non verbal nya.

2. Teknik Komunikasi Persuasif

Teknik ini adalah teknik yang dilakukan *trainer* dengan mengedepankan kesadaran pribadi dari *audiens* nya dengan menghindari pesan-pesan paksaan, dan juga menyampaikan pesan dengan melakukan pendekatan-pendekatan sebelumnya, dan dalam hal ini *trainer* menyampaikan pesan dengan menciptakan terlebih dahulu suasana yang menyenangkan dengan berbagai *rollplay* yang dimiliki oleh *trainer* seperti ada *games*, *quiz*, dan juga penyampaian cerita-cerita santai yang mengandung sebuah motivasi, yang mana hal ini membawa ke situasi

yang cair dan juga jauh dari situasi canggung, dan juga membuat *feedback* dari pada *audiens* lebih baik lagi sehingga menimbulkan diskusi-diskusi yang atraktif, dan juga teknik yang dilakukan ini juga berhasil untuk membawa hasil sesuai dengan pengalaman *audiens*, dan *audiens* menceritakan pengalamannya tersebut terkait dengan materi yang disampaikan sebelumnya dengan senang hati dan juga terlihat sangat santai dan tidak tertekan, bahkan saat para *audiens* menceritakan mereka juga selingi dengan candaan karena tidak merasa canggung dengan pembawaan yang sudah dibangun oleh *trainer* sebelumnya. Dalam wawancara *muchlis* mengatakan bahwa:

“ Dalam sebuah penyampaian itu kita menghindari yang namanya paksaan, karena jika memang sebuah kesadaran itu hadir dalam diri *audiens* pribadi maka ilmu itu akan diterapkan secara lebih powerfull dan pendekatan yang dilakukan seperti ini didalam memberikan training itu kan agar training itu menarik dan tidak membosankan harus punya banyak metodologi, salah satu metodologinya adalah ya diskusi antar karyawan, jika kita terapkan hanya lecture, mengajar saja ya orang akan bosan dan suasana training tidak menyenangkan, ya kita harus punya variasi metodologi, seperti brainstorming, games, quiz, kita bikin role play, dan kita juga perlu pahami kondisinya, seperti saat setelah istirahat siang tadi orang baru makan dan istirahat sebentar jadi mereka belum terlalu siap keadaannya untuk menerima materi, harus di cairkan dulu, dan itu ada banyak caranya, games, teka-teki berupa vidio, dan yang saya bawakan tadi juga sebuah cerita fiktif yang berisi motivasi kerja sama tim namun juga bersifat jenaka, jadi ice breaking itu perlu. jadi saya pakai metode selalu banyak bervariasi, jadi training itu jadi menarik, dan kita lihat tadi juga muncul pertanyaan-pertanyaan yang mana itu menunjukkan interest, kalau peserta training itu diam aja, itu ada dua kemungkinan satu dia bingung gangerti, yang kedua dia sudah sangat ngerti jadi ga nanya dan yang gapaham tadi juga gatau mau nanya apa tapi ketika orang itu banyak bertanya itu menunjukkan antusiasme nya tinggi.” (Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Gambar4. 2Dokumentasi Kegiatan Quiz



Sumber:Olahan Penulis, 2022.

Melalui wawancara ini dapat dipahami bahwa pentingnya untuk melakukan *ice breaking* dan juga memiliki banyak metodologi sehingga ada beragam kegiatan yang membuat *audiens* menjadi tidak jenuh dan bosan, *Segala* macam bentuk *role play* yang telah disiapkan dan sudah di aplikasikan oleh *trainer* ini menjadi sesuatu hal yang sangat berhasil untuk membuat para *audiens* aktif dan juga tetap semangat sampai akhir kegiatan dilangsungkan, dan hal ini dibenarkan oleh *audiens* dengan mengatakan:

“Dan untuk keseluruhan acara saya merasa semua sudah komplit disana, ya ada sesi tanya jawab, sesi kita diskusi, sesi games nya juga sehingga dinamika acaranya sangat baik dan para karyawan seperti yang kamu lihat sendiri tetap fokus sampai akhir kegiatan berakhir.”(Hasil Wawancara – Qhairum Rahmadani., 9 Juni 2022).

Gambar4. 3Dokumentasi Kegiatan Diskusi



Sumber:Olahan Penulis, 2022.

Melalui dokumentasi diatas dapat dipahami bahwa format diskusi yang dibentuk adalah membuat masing-masing grup sebanyak tiga orang, dan para *audiens* mendiskusikan hal yang berhubungan dengan materi yang baru saja disampaikan. Dan ada juga diskusi dengan format lain, yang mana diskusi dipimpin oleh *trainer* yang mana dalam kejadian itu *trainer* berperan sebagai seorang *leader* yang sedang melakukan *mentoring* pada para bawahannya.

Gambar4. 4Dokumentasi Kegiatan Diskusi



Sumber:Olahan Penulis, 2022.

Melalui observasi yang peneliti lakukan, peneliti banyak melihat langsung teknik-teknik komunikasi yang digunakan oleh *trainer*, seperti teknik komunikasi persuasif yaitu bagaimana *trainer* ini melakukan pendekatan dengan pembawaannya yang cair seperti menceritakan kisah yang jenaka.

dan hal ini di benarkan oleh *audiens*, pada saat diwawancarai *audiens* mengatakan:

“Untuk penyampaian *trainer* yang mudah dipahami itu adalah yang tidak terlalu teoritis, kemudian fun sehingga kita menyerap ilmu yang diberi *trainer* itu lebih gampang, dan untuk pak *muchlis* itu penguasaan dalam kegiatan dan juga melakukan pendekatannya itu sudah oke banget, sehingga kita juga memahaminya cepat dengan pembawaannya yang seperti itu.”(Hasil Wawancara – Qhairum Rahmadani., 9 Juni 2022).

seperti yang peneliti lihat juga saat observasi penggunaan teknik ini sangat sukses sehingga jalannya kegiatan *training* tidak menjadi canggung dan menjadikan suasana menjadi sangat menyenangkan.

3. Teknik Komunikasi Pervasif

Teknik Komunikasi Pervasif adalah penyampaian pesan yang disampaikan secara berulang-ulang sehingga pesan yang disampaikan akan melekat kepada orang lain. *Trainer* menggunakan teknik pervasif dan beliau menjelaskan bahwa penting untuk melakukan teknik ini, *trainer* harus me *review* materi yang disampaikan sebelum masuk ke materi yang selanjutnya, *trainer* menjelaskan bahwa penting untuk mengulas kembali poin-poin penting dari materi yang sudah disampaikan sebelumnya sehingga ilmu itu menjadi melekat.

“Kita mengulang dalam artian mengingatkan, menyegarkan kembali ya ini memang seperti setelah penyampaian sesion pertama sebelum kita masuk ke sesion ke dua biasanya kita meninjau kembali apa yang kita bicarakan pada sesion satu mengulang kembali, tujuannya untuk lebih mengingatkan peserta menyampaikan kembali dengan ringkas sehingga mereka akan lebih kuat daya ingatnya terhadap materi yang disampaikan pada sesion sebelumnya, nah ini namanya mereview, pada sesion pertama kita sampaikan melalui cerita dan pengalaman orang nah kemudian besoknya kita bertemu kita minta peserta menceritakan apa yang mereka pelajari dari sesion pertama, disitu mereka ceritakan, seperti yang ada pada hari kedua kan mereka menceritakan pengalaman mereka setelah mereka mengaplikasikan materi ke lingkungan terdekat mereka yaitu keluarga, sehingga demikian terasa materi itu setelah di dapat dan di praktekkan ternyata berbeda hasilnya, sehingga lebih meresap ke mereka sehingga betul betul tertanam.”(Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Gambar4. 5Dokumentasi *Sharing* Pengalaman Pribadi



Sumber:Olahan Penulis, 2022.

4. Teknik Komunikasi Intruktif

Teknik Komunikasi Intruktif adalah pesan yang disampaikan adalah sebuah perintah yang harus segera dilaksanakan, Dalam kegiatan *training* yang diikuti oleh peneliti, *trainer* menggunakan teknik komunikasi ini untuk mengajak *audiens* mengaplikasikan materi di lingkungan keluarga mereka, untuk kemudian keesokan harinya *trainer* meminta *audiens* menceritakan pengalaman mereka

setelah mengaplikasikan materi yang disampaikan ke keluarga mereka, yang kemudian dari pengalaman mereka tersebut mereka dapat lebih memahami pentingnya tentang materi yang disampaikan oleh *trainer*.

pada sesion pertama kita sampaikan melalui cerita dan pengalaman orang nah kemudian besoknya kita bertemu kita minta peserta menceritakan apa yang mereka pelajari dari sesion pertama, disitu mereka ceritakan, seperti yang ada pada hari kedua kan mereka menceritakan pengalaman mereka setelah mereka mengaplikasikan materi ke lingkungan terdekat mereka yaitu keluarga, sehingga demikian terasa materi itu setelah di dapat dan di praktekkan ternyata berbeda hasilnya, sehingga lebih meresap ke mereka sehingga betul betul tertanam. ”(Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Pada wawancara ini kita dapat memahami bahwa trainer memberikan sebuah intruksi untuk mengaplikasikan materi yang didapat untuk diaplikasikan kekeluarga mereka.

5. Teknik Komunikasi Hubungan Manusia

Teknik komunikasi hubungan manusiawi adalah kemas informasi yang disampaikan dengan mendasarkan aspek psikologis secara tatap muka untuk merubah sikap dan perilaku dan kehidupan sehingga menimbulkan rasa kepuasan kepada berbagai pihak, dan dengan diadakannya kegiatan training ini dilakukan secara tatap muka dalam suatu ruangan yang mendukung, diadakan pengajaran, diskusi untuk merubah suatu sikap, pola berfikir yang lebih baik untuk memperoleh peningkatan kinerja dari pegawai dan ini adalah teknik komunikasi hubungan Manusia yang terjadi dalam kegiatan tersebut.

Gambar4. 6Dokumentasi Kegiatan Diskusi



Sumber:Olahan Penulis, 2022.

Dalam data dokumentasi ini dapat kita lihat sebuah kegiatan diskusi yang mana menandakan terjadinya teknik komunikasi hubungan manusia yang terjadi.

6. Teknik Komunikasi Koersif

Teknik komunikasi koersif adalah teknik komunikasi yang berlawanan dengan teknik komunikasi persuasif, jika komunikasi persuasif dilakukan tanpa adanya paksaan, maka sebaliknya komunikasi koersif justru adalah cara penyampaian pesan dengan adanya paksaan sehingga memunculkan rasa takut, tunduk, serta patuh. Dengan cara ini manusia dipaksa untuk siap-siap menerima adanya perubahan yang membawa efek positif dan negatif. Seiring itu masyarakat dipaksa untuk memahami dan mempersiapkan diri dengan bekal ilmu

pengetahuan sehingga perubahan sosial tetap membawa perubahan yang baik bagi kehidupan umat manusia

Teknik komunikasi ini digunakan trainer dalam kondisi menyemangati peserta melakukan teriakan bukan berarti untuk menimbulkan rasa takut namun untuk mengembalikan semangat peserta yang mengikuti kegiatan *training*.

Ya beberapa dari teknik komunikasi sudah tergunakan namun ya situasional, kita harus cermat terhadap kondisi sehingga kemudian kita dapat menggunakan teknik komunikasi yang tepat terhadap situasi yang sedang dirasakan, sehingga pesannya itu berhasil untuk mempengaruhi audiens. Kalau pesan kita berupa sebuah perenungan ya tentu kita akan mengajak mereka untuk merenung, tentu kata yang digunakan adalah kata-kata yang lemah lembut kalimat yang menyentuh, dan ketika kita ingin membangkitkan semangat mereka, tentu kalimat yang kita gunakan adalah kalimat yang provokatif dan memotivasi, ya intinya kita harus cermat membaca situasi dan memahami dari banyaknya tipe audiens tadi untuk kita tau teknik apa yang harus digunakan.” (Hasil Wawancara – Muchlis, 9 Juni 2022).

Dalam wawancara ini kita dapat memahami bahwa *trainer* juga menggunakan teknik komunikasi koersif dengan kalimat-kalimat yang profokatif pada saat ingin memberikan semangat kepada *audiensnya*.

C. Pembahasan Penelitian

Trainer menggunakan 6 teknik komunikasi pada saat kegiatan *training* di PT. Indah Kiat *pulp&paper*, yaitu teknik komunikasi Informatif, teknik komunikasi persuasif, teknik komunikasi pervasif, teknik komunikasi intruktif, teknik komunikasi hubungan manusia, dan teknik komunikasi koersif, semua teknik komunikasi yang dijelaskan oleh Onong Ujhana Effendy ini digunakan oleh *trainer*, hanya saja *trainer* menjelaskan harus cermat untuk membaca situasi

kan teknik-teknik tersebut digunakan. Dan teknik komunikasi yang dilakukan ini terbilang berhasil, dilihat dari feedback baik yang disampaikan oleh audiens dengan mengatakan bahwa:

Untuk penyampaian trainer yang mudah dipahami itu adalah yang tidak terlalu teoritis, kemudian fun sehingga kita menyerap ilmu yang diberi trainer itu lebih gampang, dan untuk pak muchlis itu penguasaan dalam kegiatan dan juga melakukan pendekatanannya itu sudah oke banget, sehingga kita juga memahaminya cepat dengan pembawaan beliau yang seperti itu.”(Hasil Wawancara – Qhairum Rahmadani., 9 Juni 2022).

Dan audiens juga menjelaskan untuk keseluruhan acara itu sudah komplit untuk membangun suasana yang baik antara karyawan dan audiens.

“Dan untuk keseluruhan acara saya merasa semua sudah komplit disana, ya ada sesi tanya jawab, sesi kita diskusi, sesi games nya juga sehingga dinamika acaranya sangat baik dan para karyawan seperti yang kamu lihat sendiri tetap fokus sampai akhir kegiatan berakhir.”(Hasil Wawancara – Qhairum Rahmadani., 9 Juni 2022).

Kegiatan ini juga dikatakan berhasil karna mampu menjawab persoalan yang selama ini belum ditemukan jawabannya selama peserta ada di lingkungan kerjanya, dan setelah mengikuti kegiatan training ini mereka menjadi memiliki tempat untuk mengasah pemikiran, hal ini dikatakan *audiens* dengan mengatakan:

“Sebelum mengikuti training ini memang ada masalah masalah yang sampai hari ini kita masih sulit untuk mencari solusinya, dan ternyata metode yang kita pakai untuk mencari solusi itu selama ini belum cukup baru setelah mengikuti training kita baru tau ada cara lain untuk mencari solusi. Ya selama ini dalam proses kerja saya hanya menjalani apa yang saya dapat dari atasan saya yaitu memberikan arahan secara directing, namun setelah mengikuti kegiatan ini ya dalam memberikan arahan itu harus mengetahui bagaimana kondisinya seperti itu, barulah kita memutuskan apakah mengarahkan secara directing, mentoring ataupun coaching.” (Hasil wawancara – Afdal, 9 Juni 2022).

Audiens lainnya juga menjelaskan hal yang serupa dengan mengatakan bahwa:

Training ini sangat penting, karena kita mengeluarkan potensi yang ada dalam diri kita dan rekan kerja, dan juga disini timbul solusi solusi terhadap permasalahan yang ada di lapangan, dan di training saat kegiatan diskusi itu juga membuat kita menjadi kreatif dan mencoba memikirkan apa yang selama ini kita tidak coba pikirkan sehingga mendapatkan ide-ide baru dan hal baru.” (Hasil wawancara – Ronal Oktafirman, 9 Juni 2022).

Trainer sangar berhasil dalam kegiatan *training* ini dapat dilihat dari penjelasan-penjelasan yang telah dipaparkan oleh para *audiens*, dan juga Lukman (*Head Trainer EPP School*) menjelaskan bahwa penilaian keberhasilan *trainer Softskill* dan manajerial itu dapat dilihat dari mana *feedback* dan juga penilaian yang diberikan *audiens* kepada seorang *trainer* tersebut, dengan mengatakan bahwa:

“Jadi untuk penilaian training softskill itu hanya dari respon peserta, bahwasannya peserta sangat berkesan dengan training yang dia berikan, kemudian jumlah orang yang dia training, jadi gaada penilaian khusus dari atasan, sepenuhnya penilaian tergantung dari peserta yang mengikuti kegiatan training tersebut. Dan beda dengan training teknikal yang mana angkanya ada setelah setahun produksi setelah kegiatan, kalau softskill ini kan trainer mempengaruhi karyawan memberikan sebuah motivasi yang mana pengaruh itu kan gaada angkanya untuk kita bisa tau jelas. Dan kita bisa tau seberapa jauh pengaruh itu melalui survei yang dilakukan kepada peserta, maka dari sanalah penilaian terhadap trainer tersebut.” (Hasil wawancara – Lukman, 9 Juni 2022).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari wawancara, analisis, dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa teknik komunikasi yang digunakan trainer adalah sebagai berikut:

1. Teknik komunikasi Informatif

Dalam hal ini yaitu pesan-pesan yang berisi informasi yang diberikan oleh trainer baik verbal maupun nonverbal, yaitu tentunya dari diadakannya trainer ini untuk memberikan hal-hal berupa informasi yaitu adalah ilmu-ilmu, dan juga berbagai teknik komunikasi yang dipersiapkan trainer untuk membuat pesan informatif ini mudah dipahami oleh para audiens.

2. Teknik komunikasi Persuasif

Dalam hal ini trainer menyampaikan pesan dengan menciptakan terlebih dahulu suasana yang menyenangkan dengan berbagai *rollplay* yang dimiliki oleh trainer seperti ada *games*, *quiz*, dan juga penyampaian cerita-cerita santai yang mengandung sebuah motivasi, yang mana hal ini membawa ke situasi yang cair dan juga jauh dari situasi canggung, dan juga membuat *feedback* dari pada audiens lebih baik lagi sehingga menimbulkan diskusi-diskusi yang atraktif

3. Teknik komunikasi pervasif

Trainer harus me *review* materi yang disampaikan sebelum masuk ke materi yang selanjutnya, trainer menjelaskan bahwa penting untuk mengulas kembali poin-poin penting dari materi yang sudah disampaikan sebelumnya sehingga ilmu itu menjadi melekat.

4. Teknik komunikasi intruktif

Trainer menggunakan teknik komunikasi ini untuk mengajak audiens mengaplikasikan materi di lingkungan keluarga mereka, untuk kemudian keesokan harinya trainer meminta audiens menceritakan pengalaman mereka setelah mengaplikasikan materi yang disampaikan ke keluarga mereka, yang kemudian dari pengalaman mereka tersebut mereka dapat lebih memahami pentingnya tentang materi yang disampaikan oleh trainer.

5. Teknik komunikasi hubungan manusia

Dalam hal ini dengan diadakannya kegiatan training ini dilakukan secara tatap muka dalam suatu ruangan yang mendukung, diadakan pengajaran, diskusi untuk merubah suatu sikap, pola berfikir yang lebih baik untuk memperoleh peningkatan kinerja dari pegawai dan ini adalah Teknik Komunikasi Hubungan Manusia yang terjadi dalam kegiatan tersebut.

6. Teknik Komunikasi Koersif

Teknik komunikasi ini digunakan trainer dalam kondisi menyemangati peserta melakukan teriakan bukan berarti untuk menimbulkan rasa takut namun untuk mengembalikan semangat peserta yang mengikuti kegiatan *training*.

B. Saran

Melalui penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memiliki saran, diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang berfokus pada Teknik Komunikasi yang dilakukan oleh seorang *public speaker* yang kemudian melihat banyak hal dari sana dan dengan objek yang berbeda dari penelitian yang sudah ada, guna memperdalam pengetahuan tentang teknik komunikasi.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aggito, A & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Bungin, B. (2014). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (4th ed.). Rajawali Pers.
- Carnegie, D. (2012). *How to Win Friends and Influence People*. (N. Krisnarini, Trans.) Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Edi Suryadi, M. (2018). *strategi komunikasi*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kriyantono, R. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Cetakan ke 6 ed.). Jakarta, Rawamangun: Kencana Prenadamedia Group.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah pengantar Praktis*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press.
- Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rohim, S. (2016). *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Siyoto, S. &. (2015). *Dasar Metode Penelitian Literasi Media, Literasi Media Publishing*.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Ahyakudin, M. A. (2019, November). Peran Pelatihan Dengan Metode On The job Training dan Metode Apprenticeship Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Pada perusahaan Labbaik Chicken Kota Serang. *Journal of Islamic Economics, Finance and Banking, Vol.3 No.2*.

Andayani, I. (2019, Maret). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol.2 No.1*.

Cahyono, U. T. (2014, Juli). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Daerah Perkebunan Jember Ujang. *Jurnal Manajemen & Agribisnis, Vol.11 No.2*.

Dalimunthe, H. (2018, November). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, 54-62*.

Khairizah, A. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.3 No.7, 1268-1272*.

Nasor, M. (2013, Februari). Teknik Komunikasi Dalam Perubahan Sosial. *vol.6 No.1*.

Nasor, M. (2014, Februari). Teknik Komunikasi Guru Dan Siswa Dalam . *VOL.7 NO.1, 150-165*.

Zaenuri, A. (2017, Maret). Teknik Komunikasi Persuasif Dalam Pengajaran. *vol.1 No.1, 42-66*.

Wawancara

Lukman. (2022, bulan tanggal). Personal Interview.

Muchlis. (2022). Personal Interview.

Afdal. (2022). Personal Interview.

Oktafirman, Ronal (2022). Personal Interview

Syahputra, Qhairum Rahmadani. (2022). Personal Interview

Hefrizon. (2022). Personal Interview