JURNAL

LESTARI KATHARTIKA

NPM 158080021

POLA KOMUNIKASI EFEKTIF *TRAINER* PADA *TRAINING* INDUCTION KARYAWAN BTPN SYARIAH

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pola Komunikasi Efektif Trainer pada Training Induction Karyawan BTPN Syariah. Dengan Studi Kompetensi Interpersonal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana trainer memaknai komunikasi efektif, serta mengetahui pengalaman komunikasi trainer BTPN Syariah, untuk mengetahui motif berkomunikasi trainer dalam memberikan pelatihan training induction. Serta mengetahui faktor-faktor keberhasilan komunikasi pelatih dalam membawakan materi training induction.

Dalam memulai kegiatan pelatihan induction, sebelum mengetahui Pola Komunikasi Efektif Trainer harus ditentukan tujuan dari Pelatihan induction, Manfaat Pelatihan, Kunci Keberhasilan trainer, pengalaman komunikasi trainer, motif menjadi trainer dan faktor-faktor kesuksesan trainer.

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan teori interpersonal kompetensi. Penelitian menunjukkan bahwa Trainer memaknai pelatihan sebagai sarana pengembangan wawasan, sarana komunikasi efektif dan membangun kerjasama. Pelatihan memiliki tujuan yaitu menjadi inspirasi, meningkatkan keterampilan, memberikan pengetahuan dan perubahan sikap, ibadah. Manfaat dari pelatihan adalah menerapkan nilai-nilai perusahaan, membangun *networking*, meningkatkan kompetensi. Kunci keberhasilan trainer adalah keberhasilan proses, respon positif dari peserta dan keberhasilan akhir. Trainer juga memaknai pelatihan sebagai sarana meningkatkan keterampilan.

Pengalaman komunikasi trainer dilihat dari pengemasan suasana training, gaya komunikasi, cara menarik perhatian peserta dan cara mengatasi hambatan komunikasi. Adapun motif menjadi trainer diantaranya adalah senang berbicara didepan umum, senang berorganisasi, bermanfaat untuk orang lain dengan berbagai ilmu.

Faktor-faktor kesuksesan trainer yaitu pada saat persiapan, persiapan materi, peralatan. Pengalaman (jam terbang) trainer. Kreativitas (vokal, intonasi, ketegasan), penggunaan humor, dan pedekatan sentuhan emosional (sentuhan hati, pemberian harapan dan siap membantu).

**ABSTRACT**

This study is conducted to identify the Trainer Effective Communication Pattern on the Induction Training of BTPN Syariah employees by applying the interpersonal competence study. The objective of this study is to see how trainer acknowledges the effective communication, the communication experience of BTPN Syariah trainer, the trainer communication motive in giving the induction training as well as to know the success factors of trainer communication in presenting the material of induction training.

As the induction training begins, the aims of the induction training, benefits, the success factors of trainer, the trainer communication experience, the motive of becoming trainer and the key success of trainer should be identified before knowing the Trainer Effective Communication Pattern.

This study employs qualitative methodology by using the interpersonal competency theory. The findings show that trainer sees the training as the media for expanding knowledge, effective communication and establishing cooperation. Training has three aims: individual, social, and spiritual. The benefits of the training are idea information and educative interaction. The key success of trainer is the success of the process, positive responses from participants and the final success. Trainer also sees the training as the media to enhance the skills.

The trainer communication experience can be seen from the package of the training environment, the way to attract participant’s attention and the way to deal with the communication barrier. Besides, the motives of becoming a trainer are various: love to speak in public, have an interest in joining organization, and love to share knowledge with others.

The trainer success factors are on preparation of material and tools, trainer experiences, creativity (vocal, intonation, and discipline), the use of humor, and the personal approach (giving expectation, helps, and personal approach).

BAB I

PENDAHULUAN

* 1. Konteks Penelitian

Komunikasi pelatihan merupakan suatu proses aktivitas komunikasi yang penting dilakukan *trainer* dalam memberikan pelatihan dari mulai pelaksanaan sampai akhir kegiatan pelatihan dilaksanakan. Dalam pelatihan diperlukan kecakapan komunikasi dari seorang *trainer* dari mulai kemampuan menyampaikan materi, kemampuan membangun hubungan yang kondusif dengan peserta pelatihan sampai kemampuan dalam mengatasi hambatan yang terjadi ketika pelatihan berlangsung

*Trainer* atau fasilitator merupakan faktor yang sangat penting dalam pengembangan dan pendidikan karyawan sebuah perusahaan, baik karyawan baru ataupun karyawan lama yang berada dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu kecakapan seorang *trainer* dalam komunikasi pelatihan inilah yang dituntut untuk keberhasilan suatu pelatihan yang berlangsung. Kecakapan seorang *trainer* salah satu faktor yang menentukannya salah satunya dilihat dari pengalaman komunikasi *trainer*. Hal ini yang menarik dan unik bagi peneliti untuk melihat, memahami, menganalisa lebih jauh lagi dalam penelitian ini tentang pengalaman komunikasi *trainer* dilihat dari aspek komunikasinya.

Peneliti melihat beberapa *trainer* internal senior Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) yaitu LN, MT, FA, WF, MK dimana para *trainer* yang peneliti amati ini mempunyai kecapakan komunikasi dan interaksi yang bagus dengan para peserta sehingga menjadi keunikan dan daya tarik tersendiri yang dimiliki oleh *trainer* tersebut.

Dalam penelitian ini saya akan meneliti *Trainer* internal Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN Syariah) yang mengajarkan materi Induction diantaranya adalah materi Perbankan Syariah, Produk Paket Masa Depan, Membangun Sentra Produktif, Kegiatan Operasional, Pengenalan Bisnis Tunas Usaha Rakyat, APU-PPT, Kode Etik.

Peserta mengikuti pelatihan ini merupakan ketentuan dari perusahaan agar mengetahui pengenalan perusahaan BTPN Syariah. Dalam pelatihan ini berlangsung selama 4 (empat) hari. Penyelenggaraan pelatihan dalam jumlah besar di setiap kota setiap minggunya, tentunya memerlukan perhatian lebih. Karyawan baru yang direkrut minimal SMK/SMA yang belum memiliki pengalaman bekerja, dan menguasai dunia perbankan. Manajemen BTPN Syariah menaruh harapan besar terhadap penyelenggaraan pelatihan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti melalui metode pendekatan penelitian dengan *interpersonal competency* akan mewawancarai beberapa *trainer* BTPN Syariah sebagai informan penelitian peneliti terkait peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang pengalaman dan pemaknaan *trainer* dalam memberikan pelatihan atau *training* sebagai komunikator pelatihan dan memberikan inspirasi bagi peserta pelatihan atau *training.*

**1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian**

**1.2.1 Fokus Penelitian**

Adapun masalah yang menjadi fokus penelitian adalah bagaimana Pola Komunikasi Efektif *Trainer* pada *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah. Penelitian ini akan dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data otentik yang menjadi pijakan komunikasi efektif *trainer* pada *training* induction BTPN Syariah*.*

**1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pola Komunikasi Efektif Komunikasi Trainer pada *Training Induction* Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah.

1. Bagaimana *Trainer* memaknai komunikasi efektif pada *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat B TPN Syariah?
2. Bagaimana pengalaman komunikasi *trainer* dalam memberikan pelatihan pada *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah?
3. Bagaimana motif berkomunikasi *trainer* BTPN Syariah dalam memberikan pelatihan Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah?
4. Bagaimana faktor-faktor kesuksesan keberhasilan komunikasi pelatih oleh *trainer* dalam membawakan materi Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui *trainer* memaknai komunikasi efektif pada *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah.
2. Untuk mengetahui pengalaman komunikasi *trainer* BTPN Syariah Pada *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah
3. Untuk mengetahui motif berkomunikasi *trainer* dalam memberikan pelatihan *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah .
4. Untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan keberhasilan komunikasi pelatih oleh Trainer dalam membawakan materi Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

* + 1. **Manfaat Teoretis**

1. Bagi program studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian dalam disiplin ilmu komunikasi khususnya pada komunikasi kelompok.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumber informasi serta dokumentasi untuk penelitian selanjutnya dalam perkembangan ilmu komunikasi pada umumnya, serta bisa menjadi buku pegangan masyarakat yang memiliki permasalahan yang serupa dengan permasalahan yang peneliti angkat dalam penelitian ini.
   * 1. **Manfaat Praktis**
3. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran tentang komunikasi *Trainer* BTPN Syariah dalam Training Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah.
4. Diharapkan dapat menjadi referensi bagi dunia pelatihan dalam melaksanakan komunikasi yang baik guna memberikan pelatihan untuk karyawan.
   1. **Batasan Permasalahan**

Dalam penelitian ini agar fokus, konteks dan arahnya bisa terjaga, maka permasalahan yang diajukan perlu ada batasannya. Batasan penelitian ini adalah masalah Pola Komunikasi Efektif *trainer* pada *Training Induction* Tunas Usaha Rakyat. Dengan studi *Interpersonal Competency* Efektivitas Komunikasi *Trainer* pada *Training* Induction Tunas Usaha Rakyat BTPN Syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

* + 1. Teori Interpersonal *Competency*

Pada penelitian ini digunakan Teori Interpersonal *Competency* dimana seorang *trainer* harus memiliki kemampuan menciptakan hubungan yang baik dengan peserta dan menciptakan suasana yang kondusif selama pelatihan berlangsung. Dalam kompetensi interpersonal, komunikasi yang dilakukan dengan memahami orang lain dan diri sendiri dari sudut pandangnya, kepercayaan, pemikiran dan perasaan (Philips dan Wood, 1983). Relevansi teori ini digunakan dalam penelitian ini yaitu bahwa seorang *trainer*  dalam melakukan komunikasi pelatihan harus memahami diri sendiri dan orang lain dalam arti memahami diri sendiri dengan mengukur kemampuan yang dimiliki oleh seorang *trainer* baik dari pengetahuan dan keterampilannya dalam pengembangan komunikasi saat memberikan pelatihan, sedangkan pada konteks memahami orang lain , seorang *trainer* sebelum memberikan pelatihan harus mengetahui siapa pesertanya, latarbelakang peserta dan tujuan peserta mengikuti pelatihan. Kedua hal tersebut dilakukan oleh *trainer* supaya komunikasi yang terjalin komunikatif dan efektif.

Kompetensi komunikasi yang harus dimiliki oleh *trainer* yaitu kemampuan untuk mencapai tujuan dari komunikasi yang dilakukan, terdiri dari tiga komponen pengetahuan, keterampilan dan motivasi. Untuk mencapai kompetensi ini, pertama anda harus memahami situasi komunikasi, diri anda sendiri, serta keterampilan yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif. Kedua, harus memanfaatkan pengetahuan dan menggunakan keterampilan, melakukan hal ini membutuhkan latihan dan pengalaman yang disertai dengan perilaku yang tepat. Ketiga, harus memotivasi diri sendiri untuk berkomunikasi secara kompeten yaitu tahu apa yang harus dilakukan karena mengembangkan keterampilan yang dimiliki

Kompetensi interpersonal yaitu kemampuan melakukan komunikasi secara efektif (DeVito,1995). Keefektifan dalam hubungan interpersonal ditentukan oleh kemampuan untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan, menciptakan kesan yang diinginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai dengan yang diinginkannya (Johnson, 1981). Komunikasi yang efektif minimal menimbulkan lima hal yaitu pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan (Rakhmat, 1985).

Pengetahuan tentang konteks pembicaraan yang sesuai dan tidak sesuai dalam interaksi interpersonal dan pengetahuan tentang peraturan-peraturan dalam perilaku nonverbal, misalnya, batasan dalam kedekatan fisik dengan orang lain dan volume suara, merupakan bagian dari kompetensi interpersonal (DeVito, 1995). Buhrmester dkk (1988) mengungkapkan bahwa kompetensi interpersonal meliputi kemampuan berinisiatif, kemampuan bersikap terbuka, kemampuan bersikap asertif, kemampuan memberikan dukungan emosional, dan kemampuan mengelola konflik yang muncul dalam hubungan interpersonal.

Kompetensi interpersonal banyak didapatkan individu melalui proses belajar, mengobservasi orang lain, melalui petunjuk atau instruksi yang jelas melalui *trial* dan *error,* dan lain-lain. Kompetensi interpersonal yang lebih baik akan didapatkan jika individu tersebut menambah dan memperbaiki pengetahuannya tentang komunikasi interpersonal. Kompetensi interpersonal yang lebih baik ini akan menyebabkan individu tersebut mendapatkan lebih banyak pilihan dalam melakukan interaksi, sehingga kemungkinan besar akan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif (DeVito, 1995).

2.2.2 Teori Interaksi Simbolik

Interaksi simbolik adalah suatu pendekatan yang dibangun atas dasar formasi sosial dari simbol-simbol, makna-makna umum atau makna-makna yang dipahami bersama, dan penggunaannya dalam komunikasi baik di dalam diri *self* maupun di dalam orientasi *self* terhadap orang-orang lain, dalam berbagai interaksi di antara agen-agen atau pelaku-pelaku sosial.

Interaksi Simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek manusia. Artinya, perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang terbentuk dan diatur dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka (Mulyana, 2006:70).

Interaksi simbolik terkait dengan hubungan antar individu. Menurut Charon (2007:30) ada lima pokok pikiran interaksi simbolik memandang manusia yaitu:

1. Manusia harus dipahami sebagai makhluk sosial yang melakukan interaksi sosial secara terus menerus sepanjang hidupnya.
2. Manusia dipahami sebagai manusia berpikir yang melakukan interaksi dengan dirinya.
3. Manusia tidak serta merta memaknai lingkungannya, tetapi memberi makna lingkungannya sesuai interaksi dan berpikir yang dilakukannya.
4. Perilaku manusia merupakan akibat dari situasi terkini yang ditentukan oleh saat itu bukan karena pengalaman masa lalu.
5. Manusia dideskripiskan sebagai tokoh yang aktif dalam hubungannya dengan lingkungannya.

John M. Charon (1979) berpendapat pentingnya menggunakan pemahaman terhadap simbol ketika peneliti menggunakan terori interaksi simbolik. Simbol adalah objek sosial dalam interaksi yang digunakan sebagai perwakilan dan komunikasi yang ditentukan oleh orang-orang tersebut memberi arti, menciptakan dan mengubah obyek di dalam interaksi.

John M. Charon (1979) mendefinisikan interaksi sebagai aksi sosial bersama, individu-individu berkomunikasi satu sama lain mengenai apa yang mereka lakukan dengan mengorientasikan kegiatannya kepada dirinya masing-masing.

Definisi Charon diatas dalam konteks penelitian ini ada tiga esensi yang menjadi kata kuncinya yaitu pertama adanya interaksi, yang kedua komunikasi, yang ketiga adalah orientasi kegiatan diri masing-masing. Relevansinya dalam konteks komunikasi pelatihan dan pengalaman komunikasi *trainer* sebagai berikut : Pertama adanya interaksi yang terjalin antara *trainer* dan peserta pelatihan dari mulai awal pelatihan sampai akhir pelatihan bahkan interaksi tersebut juga terjalin setelah pelatihan berlangsung. Kedua komunikasi yang diciptakan pada saat interaksi antara *trainer* dan peserta yaitu komunikasi yang efektif yang membawa dampak kearah yang positif baik bagi *trainer* maupun bagi peserta. Ketiga orientasi kegiatan tercermin dari tujuan masing-masing yang ditetapkan oleh *trainer* dan peserta pelatihan.

Uraian penjelasan teori interasi simbolik diatas digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu peneliti mengamati, melihat dan mengungkap simbol-simbol, makna-makna umum atau makna-makna yang dipahami bersama antara *trainer* dan peserta pelatihan, dan penggunaannya dalam komunikasi baik didalam diri *self* maupun di dalam orientasi *self* terhadap orang-orang lain. Artinya disini peran *trainer* dalam komunikasi pelatihan harus lebih peka menangkap simbol-simbol dan makna-makna yang diperoleh secara langsung dari peserta pelatihan baik melalui komunikasi verbal smaupun komunikasi nonverbal.

2.2.3. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dimana respon atau efek yang terjadi pada komunikan (baik efek kognisi, efek afeksi, atau efek konasi) sesuai dengan tujuan komunikator.

Menurut Stewart L.Tubb dan Sylia Moss (Mulyana, 2001), komunikasi yang efektif antara lain:

1. Pemahaman

Komunikasi dikatakan efektif apabila penerima pesan (komunikan) memperoleh pemahaman yang cermat atas isi pesan yang disampaikan oleh komunikator. Kegagalan utama berkomunikasi disebabkan oleh ketidakpahaman komunikan dalam mencermati isi pesan yang dimaksud oleh komunikasi

1. Kesenangan

Komunikasi yang menimbulkan keakraban, kehangatan, dan menyenangkan. Komunikasi akan efektif apabila timbul rasa senang diantara pelaku komunikasi, baik saat berlangsung maupun setelah komunikasi terjadi.

1. Mempengaruhi Sikap

Komunikasi akan efektif bila pesan yang disampaikan diterima oleh komunikan, kemudian komunikan berbuat sesuatu. Komunikasi secara persuasif akan efektif dilakukan untuk mempengaruhi sikap

1. Hubungan Sosial yang baik

Komunikasi bertujuan menumbuhkan hubungan yang baik, berupa kehangatan, keakraban.

1. Tindakan

Komunikasi akan efektif bila terjadi pemahaman yang sama memaknai suatu pesan. Efektifitas komunikasi biasanya diukur oleh tindakan nyata. Misalnya pemahaman antara guru dan peserta didik memaknai pelajaran.

2.2.5 Motif

Motif dalam penelitian ini peneliti bagi menjadi motif untuk menjadi *trainer* dan motif berkomunikasi *trainer.* Pada motif berkomunikasi *trainer* dalam pelatihan peneliti lihat dari harapan *trainer,* tujuan *trainer*, sikap *trainer dan* bagaimana *trainer* membuat pelatihan menjadi menarik dan bagaimana membuat peserta pelataihan menjadi lebih tertarik mengikuti pelatihan yang diberikan oleh *trainer.* Motif merupakan alasan atau dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan ia berbuat sesuatu, keinginan, hasrat, dan tenaga penggerak lainnya yang berasal dari dalam dirinya, untuk melakukan sesuatu. Motif-motif itu memberi tujuan dan arah kepada tingkah laku kita. Juga kegiatan yang kita lakukan sehari-hari, mempunyai motif-motifnya.

Menurut Schutz dalam bukunya Kuswarno (2013:194), ada tiga kategori motif, yaitu motif sebab yang menunjukkan orientasi masa lalu, motif agar yang menunjukkan orientasi masa kini, dan motif untuk menunjukkan orientasi masa akan datang. Dia menyebutnya *because motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa lalu, dan *in order to motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa akan datang.

Penelitian peneliti terkait dengan komunikasi pelatihan yang dilakukan oleh *trainer*, maka peneliti akan melihat motif *trainer.* Mengapa informan peneliti mau menjadikan *trainer* sebagai profesinya. Sehingga disini dalam penelitian yang akan peneliti tanyakan yaitu apa yang menyebabkan dorongan informan untuk menjadi *trainer* dan apa tujuan menjadi *trainer.* Selanjutnya dari motif menjadi *trainer*, dalam penelitian dengan kompetensi interpersonal ini peneliti juga ingin mengetahui bagaimana konsep diri *trainer.*

2.2.4 Peranan Pelatih

Pelaksanaan pelatihan dalam rangka pelaksanaan kurikulim berlangsung dalam suatu proses pembelajaran, dimana pelatih mengembangkan peranan-peranan tertentu. Berbagai peranan tersebut, meliputi:

1. Peranan sebagai pengajar, pelatih berperan menyampaikan pengetahuan dengan cara menyajikan informasi yang diperlukan berupa konsep-konsep, fakta, dan informasi lainya yang memperkaya wawasan pengetahuan para peserta dengan cara melibatkan mereka secara aktif untuk mencari sendiri pengetahuan yang mereka butuhkan.
2. Peranan sebagai pemimpin kelas, pelatih berperan sebagai pemimpin kelas secara keseluruhan, pemimpin kelompok dan sekaligus sebagai anggota kelompok. Karena perannya itu maka setiap pelatih perlu menyusun perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan penilaian selama berlangsungnya proses pembelajaran itu.
3. Peranan sebagai pembimbing, pelatih perlu memberikan bantuan dan pertolongan kepada peserta mengalami kesulitan atau masalah khususnya dalam kegiatan belajar, yang pada gilirannya diharapkan peserta lebih aktif membimbing dirinya sendiri. Bentuk bimbingan yang diberikan dalam bentuk mengarahkan, memotivasi, membantu memecahkan masalah dan kegiatan bimbingan.
4. Peranan sebagai fasilitator, pelatih berperan menciptakan kondisi lingkungan yang memungkinkan peserta belajar aktif. Fasilitas itu meliputi penyediaan alat, bahan, suasana yang merangsang dan menantang, pemberian masalah, sikap dan pribadi pelatih yang mengajak, dan sebagainya. Dengan penataan lingkungan kelas yang baik, maka proses pembelajaran menjadi efektif.
5. Peranan sebagai peserta aktif, pelatih sering melaksanakan diskusi kelompok, kerja kelompok, dalam rangka memecahkan masalah, misalnya merumuskan masalah, mencari data, dan membuat kesimpulan, dan kondisi dapat menyebabkan terjadinya debat yang tak kunjung berakhir. Pelatih dapat memberikan informasi, mengarahkan pemikiran, menunjukkan jalan pemecahan, menunjukkan sumber-sumber yang diperlukan, dan sebagainya.
6. Peranan sebagai ekspeditor, pelatih juga melaksanakan peranan dengan melakukan pencarian, penjelajahan, dan penyediaan mengenai sumber-sumber yang diperlukan oleh kelas atau kelompok peserta, baik dari sumber-sumber tercetak, dari masyarakat, dari lembaga atau instansi lainnya, dalam rangka menunjang kegiatan belajar peserta.
7. Peranan sebagai perencana pembelajaran, pelatih berperan menyusun perncanaan pembelajaran. Keberhasilan proses pelatihan juga turut ditentukan oleh kegiatan pelatihan dalam pembuatan rencana-rencana tersebut. Dengan demikian, proses pembelajaran selalu dan sesuai dengan perkembangan kondisi kelembagaan. Karena itu erat kaitannya dengan pemberian acuan kepada pelatih dalam melaksanakan proses pembelajaran.
8. Peranan sebagai pengawas, pelatih harus mengawasi kelas terus-menerus supaya proses pembelajaran senantiasa terarah, kendala-kendala yang dihadapi oleh peserta dapat segera ditanggulangi, disiplin kelas dapat dibina dengan baik, dan semua kegiatan berlangsun dengan tertib dan berhasil.
9. Peranan sebagai motivator, pelatih perlu terus menggerakkan motivasi belajar para peseta, baik selama proses pembelajaran maupun diluar kelas. Motivasi penting artinya bagi peserta supaya kegiatan belajarnya lebih aktif, misalnya mengikuti ceramah, membuat tugas, membaca meteri pelatihan, melaksanakan praktek lapangan, dan sebagainya.
10. Peranan sebagai evaluator, pelatih berkewajiban melakukan penilaian, pada awal pelatihan, selama berlangsungnya proses pembelajaran, dan pada akhir pelatihan, dengan cara memberikan tes tertulis, pertanyaan lisan, dan pengamatan. Penilaian ini penting untuk membantu peserta mengetahui kemajuan belajarnya, kesulitan dan masalah yang ditemuinya, membantunya dengan bimbingan, dan untuk kepentingan administrasi kediklatan.
11. Peranan sebagai konseleor, konseling (penyuluhan) seperti dalam kesulitan dalam belajar, kesulitan pribadi dan sosial dalam waktu yang khusus.
12. Peranan sebagai penyelidik sikap dan nilai, sistem nilai yang dijadikan sebagai panutan hidup dan sikapnya perlu diselidiki, mengingat semua peserta pelatihan akan didayagunakan sebagai tenaga yang melayani masyarakat. Karena pandangan hidup, kepercayaan, keyakinan, dan sikap hidup para peserta perlu diamati, dan dibina sesuai dengan tuntutan lapangan pekerjaan kelak. (Sumber: Hamalik, 2007)

Adapun beberapa faktor sukses instruktur dalam membawakan sebuah instruktur yaitu sebagai berikut:

1. Mau memberikan *training*

Melakukan *training* dengan antusias, senang. Dengan demikian antusiasme dan rasa senang akan menjalar kepada para peserta.

1. Paham apa yang diberikan

*Trainer* tidak hanya memahami materi *training,* tetapi juga tahu lebih daripada yang harus diberikan.

1. Paham bagaimana memberikan *training*

Banyak teknik yang bisa dipakai dalam penyampaian *training.* Masing-masing mempunyai kekurangan dan kelebihannya, *trainer* harus bisa memilih dan tahu bagaimana menggunakannya sesuai dengan kebutuhan.

1. Memahami cara orang belajar

Banyak hambatan atau rintangan dalam belajar, dan banak juga cara untuk mengatasinya yang membuat proses mengajar lebih cepat, lebih handal. *Trainer* harus mengetahui hal-hal tersebut.

1. Mempunyai sikap atau kepribadian yang benar. Seorang *trainer* yang baik haruslah *firm, fair, and friendly* (tegas, adil, bersahabat).
2. Cakap berkomunikasi

Agar dapat melihat masalah yang ada, *trainer* harus bisa berempati, melihat dari sudut pandang orang lain.

1. Fleksibel

*Trainer* harus cukup fleksibel untuk membuat perubahan bila diperlukan, baik dalam hal program atau pendekatan, bahkan pada saat-saat terakhir.

Program *Training* atau pelatihan sebagai komponen *information* pada dasarnya merupakan usaha untuk meningkatkan perkembangan diri seseorang mengenai materi-materi yang diterimanya selama pelatihan berlangsung. Dalam perspektif Ahwood dan Dimmoel (1992) pelatihan adalah suatu proses pengembangan keterampilan pegawai untuk melakukan pekerjaan yang sedang berjalan dan pekerjaan dimasa yang akan datang.

BAB III

PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan pada hasil dan pembahasan, diperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu

*Trainer* memaknai pelatihan sebagai sarana pengembangan wawasan, dan keterampilan, komunikasi efektif dan membangun kerjasama. *Trainer* memaknai tujuan pelatihan menjadi inspirasi, keterampilan diri *trainer)*, memberikan pengetahuan dan perubahan sikap. Serta menjadi ibadah kepada Allah SWT. Sedangkan manfaat pelatihan bagi *trainer* yaitu membangun *networking*, menerapkan nilai-nilai perusahaan (PRISMA) profesional, integritas, saling menghargai, kerjasama. Selain itu *trainer* juga memaknai komunikasi pelatihan sebagai sarana meningkatkan kompetensi*.*

Pengalaman komunikasi *trainer* dalam penguasaan suasana *training* melalui *engagement* peserta, mitra *sharing.* Lingkungan pelatihan yang kondusif (ruangan dan fasilitas), berpikir kreatif. Sedangkan pengalaman komunikasi dalam hal gaya yang digunakan adalah interaktif, atraktif (menarik), visual, auditorial dan kinestetik dan melibatkan peserta. Pengalaman komunikasi *trainer* dalam menarik perhatian peserta adalah memberikan kepuasan, ramah, *ice breaking,* menampilkan kata-kata motivasi dan memberi kejutan-kejutan seperti reward dan bintang untuk peserta teraktif. Pengalaman *trainer* dalam mengatasi hambatan yaitu menguasai materi, kepakaran di bidang latihnya.

Motif memilih profesi sebagai *trainer* yaitu menunjuk ke masa lalu (*because motive)* yaitu senang berbicara di depan umum, aktif di organisasi, mempunyai rasa ingin berbagi. Motif berkomunikasi *trainer* lebih merujuk ke masa depan (*in-order-to-motive)* yang tergambar dalam harapan (bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dan memberi inspirasi), tujuan (motivator dan inspirator) dan sikap (mitra belajar, bersahabat dan berprasangka baik)

Faktor-faktor yang menunjang keberhasilan komunikasi pelatihan oleh *trainer* persiapan yang matang, kemampuan inisiatif (mengenal karakteristik peserta, mengenal lingkungan pelatihan, materi dan fisik). Kemampuan terbuka, perkenalan dan *sharing* pengalaman *trainer*, kreativitas (*pacing-leading,* vokal, intonasi, dan ketegasan), penggunaan humor dan kemampuan memberikan dukungan, pendekatan emosional (sentuhan hati, pemberian harapan dan bantuan). Serta kemampuan menyampaikan perasaan tanpa menyinggung yaitu bersikap asertif.

**DAFTAR PUSTAKA**

David O. Sears, dkk. Psikologi Sosial Jilid 1. Erlangga, Jakarta

DeVito, Josept A, 1986. *Massage, Building Interpersonal Communication Skill*. New York, Harper & Row

D. Buhrmester, dkk. 1988. *Five Domains of* *Interpersonal Competences in Peer Relationships (Journal of Personality and Social Psychology,* vol 55)

D. Perlman, P.C Cozby. 1983. *Social Psychology (*New York Holt, Rinehart, and Winston)

Hamalik, Oemar, 2007. Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

Handoko, T. Hani, 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE

Hasibuan, Malayu, 1996. Organisasi dan Motivasi, Bumi Aksara, Bandung

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Moleong, Lexy J, 2007. Metodologi Penenlitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Mulyana, Deddy, 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Mulyana, Deddy, 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya, Cet V. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Nashori, Fuad. Psikologi Sosial Islami. 2008. PT. Rafika Aditama, Bandung

Kriyantono, Rachmat, 2010. Riset Komunikasi. Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Kuswarno, Engkus, 2013. Fenomenologi, Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian. Widya Padjadjaran, Bandung

L.S Wrightsman, K. Daux. Social Psychology in 80’s. 1981. Cole Publishing Company

Pramudyo, Chrisogonus D. 2007. Cara Pinter Jadi Trainer. Indonesia Cerdas. Yogyakarta

Rahmat, Jalaludin. 1989. Psikologi Komunikasi. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

West, Richard and Lynn H. Turner. *Introducting Communication Theory, Analysis and Application*, 3 edition. Boston: McGraw Hill.

e-journal.com/2014/02/Aspek-Aspek Kompetensi Interpersonal

akademitrainer.com

1. Leila Mona, Program Studi Ilmu Komunikasi, Manajemen Komunikasi, Universitas Indonesia
2. Disertasi Rismawaty, Fenomena Trainer dalam Pelatihan Komunikasi di Bandung

Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran, 2016

1. Susanto, 2003, Magister Universitas Padjadjaran, Pengaruh kredibilitas pemuka pendapat pedesaan di kecamatan Klari, Kabupaten Karawang Jawa Barat.
2. A Disertation by Robin Smith Mathis, *Perpectives of Training Experiences An Exploratory Qualitative Study, Texas A&M University,* 2010
3. Penelitian Puji Yanti Fauziah, Disertasi, 2010 dengan judul “Pengembangan model pelatihan berpikir kreatif dalam meningkatkan kompetensi pendidik paud di Kabupaten Serang Propinsi Banten”
4. Kartono K, Gulo. Kamus Psikologi