

## PELATIHAN *COMMUNICATION SKILL* BAGI PEGAWAI/STAF CREDIT UNION (CU) BERSAMA KITA

Mardaus Purba<sup>1</sup>, Lennaria L. Tarigan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Mandiri Bina Prestasi, <sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Medan  
e-mail : mardauspurba@gmail.com, lennarialusia@gmail.com

### ABSTRAK

Komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam berinteraksi dengan orang lain, dan setiap mahluk pasti selalu melakukan komunikasi dengan caranya sendiri, karena itulah keterampilan komunikasi mutlak harus dimiliki oleh siapapun, baik dalam lingkup keluarga, organisasi, dan juga pekerjaan. Demikian halnya dengan credit union Bersama Kita yang bergerak bidang serba usaha (simpan pinjam, pelayanan pendidikan perkoperasian, konsultasi usaha dan usaha lainnya. Dalam menjalankan kegiatannya setiap staf/pegawai diharapkan mampu berkomunikasi yang baik bagi para nasabah sehingga pelayanan pelayanan yang ada di credit union tersebut dalam berjalan dengan baik. Kegiatan pelatihan dibagi menjadi empat tahap yakni tahap persiapan, tahap pelatihan/pemberian materi, tahap simulasi dan tahap evaluasi. Kegiatan pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan praktek, role play dan permainan. Dengan mengikuti pelatihan *communication skill* bagi pegawai/staf CU Bersama Kita dapat menambah ilmu, dan wawasan mereka dalam berkomunikasi dengan nasabah, dan menerapkannya dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya masing masing.

**Kata kunci:** *communication, skill, credit union*

### PENDAHULUAN

Kemampuan komunikasi (*Communication Skill*) merupakan kemampuan seseorang untuk menyampaikan pesan kepada penerima pesan (individu atau masyarakat umum). Komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam berinteraksi dengan orang lain, dan setiap mahluk pasti selalu melakukan komunikasi dengan caranya sendiri, karena itulah keterampilan komunikasi mutlak harus dimiliki oleh siapapun, baik dalam lingkup keluarga, organisasi, dan juga pekerjaan. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dan elegan, pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik juga oleh teman bicara, sehingga respon yang didapat pun terhindar dari kesalahpahaman dan salah pengertian. Di dalam bidang pekerjaan, komunikasi selalu memegang peranan sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan, untuk memperkuat keutuhan dan kekompakan tim, untuk menguatkan proses pekerjaan dalam mengambil keputusan atau menemukan solusi dari permasalahan yang muncul, serta dapat juga meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dari sisi motivasi, karir dan lain sebagainya.

Berko, Aitken, dan Wolvin (2010) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses sadar atau tidak disadari, disengaja atau tidak disengaja dimana perasaan dan gagasan diungkapkan sebagai pesan verbal dan/atau nonverbal, yang dikirim, diterima, dan dipahami. Komunikasi adalah sesuatu yang dinamis, kontinyu, ireversibel, interaktif, dan kontekstual. Selain itu, Arbi (2012) mengemukakan bahwa komunikasi adalah pertukaran pikiran atau gagasan secara verbal. Komunikasi adalah suatu proses dengan mana kita memahami dan dipahami oleh orang lain. Ferguson (2009) mengemukakan bahwa komunikasi tidak hanya merupakan sebuah percakapan tapi bahasa tubuh juga adalah bentuk dari komunikasi. Individu terkadang mengabaikan bentuk komunikasi vital ini, yang berpotensi untuk menyampaikan sinyal positif dan negatif. Memberikan layanan pelanggan yang prima akan membantu perusahaan sukses dan hal tersebut hanya dapat diraih dengan melakukan komunikasi secara efektif. Kunci dari komunikasi yang sukses adalah persiapan yang hati-hati, tujuan yang jelas, pemahaman pendengar, dan penggunaan bahasa tubuh yang efektif.

Koperasi CU Bersama Kita adalah salah satu lembaga Koperasi, berdiri tahun 2015, yang beralamat di Jl. Ayahanda Blok B No. 1 Medan Petisah Sumatera Utara. Koperasi CU Bersama Kita bergerak pada bidang serba usaha (simpan pinjam, pelayanan pendidikan perkoperasian, konsultasi usaha dan usaha lainnya). Dari sisi geografis, anggota Koperasi CU Bersama Kita tersebar dari berbagai penjuru kota Medan, dan sebagian berasal dari luar Kota Medan antara lain dari Kota Tebing Tinggi, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Langkat, dan Kabupaten Simalungun. Tujuan program pengabdian kepada masyarakat di credit union Bersama Kita ini adalah untuk memberikan pelatihan bagaimana cara berkomunikasi yang efektif dalam menghadapi nasabah yang bermacam latar belakang pendidikan, usia, budaya, dan pekerjaan. Peserta pelatihan akan dibekali dengan materi tentang Pelayanan prima, teknik komunikasi serta etika dan sikap dalam pelayanan publik.

#### METODE

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dengan tiga tahap, dimana tahapan pertama adalah tahapan persiapan. Pada tahap ini kelompok pengabdian melakukan survey pendahuluan untuk melihat kondisi di lapangan dan menentukan pegawai/staf bagian apa saja yang akan mengikuti pelatihan *communication skill*, mempersiapkan tempat pelatihan serta mempersiapkan kelengkapan kegiatan pelatihan. Tahapan berikutnya adalah pelaksanaan kegiatan pengabdian dimana dalam tahap ini tim akan memberikan pemahaman tentang pelayanan prima, teknik komunikasi dan etika dalam pelayanan publik. Tahap ketiga adalah praktek cara berkomunikasi yang baik dengan menggunakan teknik teknik komunikasi serta mensimulasikan sikap dan etika dalam berkomunikasi. Tahap empat adalah tahap evaluasi atau kegiatan pelatihan serta praktek yang dilakukan sebelumnya. Kegiatan pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan praktek, role play dan permainan.

Adapun langkah langkah dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. Peserta pelatihan diberikan materi mengenai Pelayanan Prima, Teknik Komunikasi, serta etika dan sikap dalam pelayanan publik

2. Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan materi yang telah diberikan
3. Peserta diberi kesempatan dalam sesi tanya jawab yang tujuannya untuk memperjelas keraguan atau ketidaktahuan peserta tentang materi yang disampaikan
4. Peserta berlatih untuk mempraktekkan teknik komunikasi yang baik, serta sikap dalam pelayanan publik

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan pada tanggal 12 dan 13 April 2021 dengan jumlah peserta sebanyak 16 orang meliputi pegawai/staf kantor, staf lapangan, bagian kredit, penghubung serta kasir. Materi pelatihan yang diberikan sangat praktis dan mengena sesuai dengan tema. Peserta mengikuti pelatihan dengan antusias, bersikap terbuka dan semangat dari awal sampai akhir. Pada hari pertama pelatihan dimulai jam 10.00 wib hingga pukul 16.00 Wib dengan tema Pelayanan Prima meliputi konsep dan manfaat layanan prima bagi nasabah, dan Teknik Komunikasi yang meliputi komunikasi empati, komunikasi asertif, teknik menghadapi pelanggan yang komplain, dan teknik menjaga emosi. Pada hari kedua materi yang diberikan adalah etika dan sikap dalam pelayanan publik, peserta juga diminta untuk mempraktekkan cara berkomunikasi yang baik serta sikap dalam melayani pelanggan sesuai materi yang telah mereka terima. Peserta aktif ikut serta dalam diskusi dan praktek, aktif dalam bertanya, menjawab dan berbagi pengalaman saat menjalankan tugas dan menghadapi nasabah credit unit dengan latar belakang pendidikan yang beragam.



Gambar 1. Pembukaan Pelatihan oleh Pimpinan

Kegiatan pelatihan berjalan baik selama 2 (dua) hari dan sejak hari pertama dan kedua pelaksanaan pelatihan tersebut, Pengurus Credit Union (CU) bersama kita tetap hadir dan mewajibkan semua staf/pegawai untuk mengikuti kegiatan tersebut.



**Gambar 2. Dokumentasi peserta pelatihan dan tim pelaksana pengabdian**

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arbi, A. (2012). Psikologi komunikasi dan tabligh. (Edisi ke-1). (Cetakan ke-1). Jakarta: Amzah.
- Berko, R., Aitken, J. E., & Wolvin, A. (2010). ICOMM: interpersonal concepts and competencies foundations of interpersonal communication. America: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Ferguson. (2009). Communication skills. (3rd Edition). New York: Ferguson Publishing.

#### **KESIMPULAN**

Dari hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini diperoleh yakni bertambahnya ilmu dan keterampilan para staf/pegawai Credit Union Bersama Kita dalam hal berkomunikasi, memahami tentang arti pelayanan prima, bisa menerapkan teknik teknik berkomunikasi dengan nasabah yang mereka hadapi setiap hari, serta mampu mensimulasikan sikap dan etika berkomunikasi dalam menghadapi nasabah. Dengan mengikuti pelatihan *communication skill* diharapkan pegawai/staf CU Bersama Kita dapat menerapkannya dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya masing masing