

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi publik dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan hal yang penting dan berpengaruh pada kehidupan organisasi atau perusahaan itu sendiri. Saat ini, sudah banyak perusahaan yang memiliki kesadaran akan pentingnya komunikasi publik, hal ini mendorong perusahaan-perusahaan untuk membuat dan mengembangkan program-program khusus yang berfokus pada komunikasi publik. Dalam melakukan komunikasi publik, komunikator perlu mempunyai kemampuan (*ability*) berkomunikasi dan memiliki kualitas (*quality*) dalam berkomunikasi (Mucharam, 2022, hlm. 79).

Membangun komunikasi publik yang ideal perlu dilandaskan kecakapan komunikasi yang baik, terutama pada perusahaan-perusahaan yang melakukan pelayanan publik. Kemampuan komunikasi publik merupakan hal yang fundamental dalam meraih kesuksesan karir seorang petugas pelayanan (Ramadhana & Sudrajat, 2020, hal. 694). Oleh karena itu, komunikasi publik tetap menjadi elemen kunci dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas, terutama dalam mengatasi berbagai masalah dan merespons keluhan serta perizinan (Ramadhana & Sudrajat, 2020, hlm. 699).

Pada sektor pelayanan publik, kualitas layanan yang menjadi faktor penting bagi masyarakat luas. Perusahaan yang melakukan pelayanan publik salah satunya yaitu Perseroan Terbatas Kereta Api Indonesia yang ditunjuk oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan jasa transportasi darat (Juliyanto et al., 2019, hlm. 118). PT. Kereta Api Indonesia bertanggung jawab atas pelanggan, selaras dengan misi perusahaan yakni memberi layanan sebaik mungkin, memberikan kenyamanan, memberikan produk yang berkualitas, dan perusahaan akan memaksimalkan komunikasi dengan pelanggan.

Karyawan dengan kinerja yang baik dan berkualitas dapat menaikkan citra perusahaan (Nurhayati & Atmaja, 2021, hlm. 25). Namun kenyataannya, tidak semua karyawan di PT. Kereta Api Indonesia menguasai kemampuan komunikasi publik dengan baik. Melihat bahwasannya sumber daya manusia memiliki peranan krusial dalam perusahaan, idealnya keterampilan dan kemampuan karyawan perlu terus ditingkatkan. Salah satu upaya untuk mengembangkan potensi individu terutama komunikasi publik yaitu dengan melakukan pendalaman materi, baik memperdalam pengetahuan maupun pemahaman mengenai komunikasi publik dan juga dapat dilakukan praktik dengan berlatih dan mengaplikasikan kemampuan komunikasi publik secara aktif. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, pendidikan di Indonesia dibagi menjadi tiga jalur utama: pendidikan formal, nonformal, dan informal.

Pendidikan nonformal dan informal merupakan jalur pendidikan yang memiliki keterkaitan dengan pendidikan masyarakat. Keterkaitan antara pendidikan nonformal dan informal dengan pendidikan masyarakat menjadi landasan bagi pengembangan sumber daya manusia yang lebih luas. Dalam konteks pendidikan masyarakat, terdapat tiga konsentrasi keilmuan yang menjadi fokus, yaitu Pendidikan Nonformal dan Informal (PNFI), Pemberdayaan Masyarakat (PM), dan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM). Konsentrasi ini mencerminkan upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan pendidikan yang beragam di tengah masyarakat.

Pendidikan nonformal dan informal memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di berbagai lapisan masyarakat. Keterkaitan antara pendidikan nonformal dan informal dengan pendidikan masyarakat menjadi landasan bagi pengembangan potensi individu dan pemberdayaan komunitas secara luas. Pengembangan potensi tersebut dapat melalui berbagai program pendidikan, diantaranya yaitu dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan. Upaya tersebut diharapkan agar masyarakat dapat memperoleh keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan kebutuhan mereka, baik untuk meningkatkan kemampuan kerja maupun untuk mengembangkan diri secara pribadi.

Anggie Riva Meilinda, 2024

PERAN INSTRUKTUR PELATIHAN PUBLIC SPEAKING DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI PUBLIK PESERTA (STUDI PADA PELATIHAN PUBLIC SPEAKING DI UNIT CORPORATE CULTURE PT. KERETA API INDONESIA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

PT. Kereta Api Indonesia sendiri memfasilitasi pelatihan *public speaking* guna meningkatkan kemampuan komunikasi publik para karyawannya. Pelatihan *public speaking* di PT. Kereta Api Indonesia merupakan pelatihan yang dilaksanakan rutin setiap tahunnya. Berdasarkan data peserta pelatihan tahun 2022 terdapat 10 peserta yang mengikuti pelatihan ini. Peserta pelatihan ditunjuk langsung dari berbagai divisi dan jenjang jabatan yang berkaitan erat dengan keahlian *public speaking*, diantaranya Pelaksana Protokol, Pelaksana *Secretary*, *Junior Manager* atau *Specialist*, Staf Sekretaris, hingga *Vice President* dari berbagai divisi. Selain itu, sasaran peserta pelatihan *public speaking* ini yaitu individu dengan jabatan atau tuntutan untuk berkomunikasi di hadapan publik dan individu yang berpotensi kompeten untuk menjadi MC ataupun moderator untuk acara besar di PT. Kereta Api Indonesia.

Salah satu unit yang menjadi sasaran utama dalam pelatihan *public speaking*, yang membutuhkan kemampuan komunikasi publik di PT. Kereta Api Indonesia yaitu *Unit Corporate Culture*. Unit tersebut bertugas melakukan sosialisasi, menjadi penyelenggara acara direksi dan sekaligus menjadi perangkat pada acara tersebut. Dalam hal ini kemampuan berkomunikasi menjadi hal yang sangat penting karena dapat berpengaruh pada pesan-pesan yang disampaikan oleh karyawan PT. Kereta Api Indonesia agar dapat dipahami dengan jelas dan dimengerti oleh para audiens.

Pelatihan *public speaking* ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan diri, mengatasi grogi, mengetahui teknik penyampaian presentasi di depan umum yang baik dan dapat mengelola situasi ketika melakukan kesalahan (Mashudi et al., 2020, hlm. 86). Dalam pelatihan *public speaking* terdapat tenaga pendidik yang disebut instruktur, sebagaimana telah diungkapkan pada PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 30 mengenai Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, yaitu “Pendidik pada lembaga kursus dan pelatihan kemampuan terdiri atas pengajar, pembimbing, instruktur dan penguji”. Instruktur bertanggung jawab atas pengelolaan pembelajaran yaitu pada perencanaan, pelaksanaan sampai penilaian kegiatan, juga bertanggung jawab atas peningkatan kemampuan dan keterampilan peserta pelatihan (Elis & Santika, 2018, hlm. 55).

Instruktur idealnya mempunyai keterampilan dasar akademik, personal dan vokasional. Keterampilan dasar akademik dalam menguasai materi pelatihan yang menjadi kewajiban instruktur (A. Megawati, 2013, hlm. 33). Instruktur perlu terampil dalam menyesuaikan antara metode dan teknik, penggunaan media pembelajaran, penggabungan materi dengan konsep lain, serta evaluasi hasil pembelajaran dan penilaian program. Adanya peranan secara profesional dalam mengarahkan dan mendampingi pelatihan untuk mencapai standar minimal penyelenggaraan, dalam hal tersebut mencakup peran instruktur. Instruktur berperan menjadi fasilitator yang dapat membantu para peserta mengasah potensi dan mengidentifikasi kelemahan yang ada dalam diri mereka (Sudjana, 2007, hlm. 40). Karena instruktur berperan sangat penting pada keberhasilan kegiatan pelatihan, maka dari itu, penting untuk mengetahui peran instruktur secara mendalam pada pelatihan *public speaking* untuk meningkatkan kemampuan komunikasi publik peserta di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Pelatihan *Public Speaking* untuk *Unit Corporate Culture* dilaksanakan pada tanggal 5 dan 6 Juli 2022. Mendapatkan hasil survei kepuasan peserta secara keseluruhan mengenai pelatihan ini, melalui *form* evaluasi yang disebar oleh penyelenggara, memaparkan kekurangan dalam pelatihan ini, yakni waktu yang diberikan hanya dua hari dan dirasa terlalu singkat.

Sedangkan, hasil evaluasi kepuasan peserta pelatihan terhadap instruktur pada pelatihan *public speaking skill* tahun 2022 pada indikator pengetahuan pengajar terhadap materi yang diajarkan, kemampuan dalam menjelaskan materi pelajaran, kemampuan dalam melibatkan partisipasi peserta dalam proses belajar, kemampuan dalam menanggapi permasalahan dan pertanyaan, kemampuan mengendalikan penggunaan waktu, kemampuan untuk menguasai ruang kelas, menyusun program pembelajaran secara terstruktur dan sistematis kemampuan pengajar untuk memotivasi peserta, penggunaan media untuk kelancaran pembelajaran, dan bentuk dan metode evaluasi yang digunakan memperoleh presentase kepuasan 100% yaitu sangat puas. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa instruktur berhasil memenuhi perannya pada pelatihan *public speaking*.

Peranan instruktur dalam pelatihan *public speaking* merupakan hal yang krusial dalam keberhasilan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi publik peserta di PT. KAI adapun kaitannya dengan penelitian sebelumnya dari (Saptadi, 2020, hlm. 94) menghasilkan kesimpulan bahwa instruktur berperan menjadi informator, organisator, motivator, director, inisiator, fasilitator, mediator dan evaluator. Selanjutnya, penelitian dari (Fikria Hanum & Muhammad Kharis Fajar, 2022, hlm. 8) menyatakan bahwa bahwa instruktur sangat berperan penting dalam memotivasi peserta pelatihan, juga selaras dengan penelitian (Opitasari & Ismail Lukman, 2022, hlm. 94) menghasilkan kesimpulan instruktur berperan sebagai informator, fasilitator, motivator dan evaluator. Persamaan dengan penelitian ini yakni sama-sama meneliti peran instruktur, namun perbedaannya yaitu pada pelatihan yang dilaksanakan, juga lokus penelitian yang berbeda.

Selain itu, diharapkan kemampuan para peserta dari pelatihan ini bisa meningkat, terutama pada kemampuan komunikasi publik. Seperti dari hasil penelitian (Riwayatningsih et al., 2021, hlm. 117), (Munasyirah, 2020, hlm. 52) dan (Muzakki, 2021, hlm. 70) menghasilkan kesimpulan bahwa *output* atau luaran pada pelatihan *public speaking* yaitu kepercayaan diri untuk berbicara di depan umum para peserta pelatihan meningkat.

Berangkat dari penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya, maka penulis ingin meneliti “Peran Instruktur Pelatihan *Public Speaking* dalam Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Publik Peserta (Studi pada Pelatihan *Public Speaking* di *Unit Corporate Culture* PT. Kereta Api Indonesia)”. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni variabel dan fokus penelitian ini berfokus pada meningkatnya kemampuan peserta pelatihan, pada penelitian ini lebih spesifik pada peran instruktur dan peningkatan kemampuan komunikasi publik karyawan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, rumusan masalah penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelatihan *public speaking* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?
2. Bagaimana peran instruktur pelatihan *public speaking* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi publik peserta pelatihan *public speaking* di Unit *Corporate Culture* PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?
3. Bagaimana peningkatan kemampuan komunikasi publik peserta pelatihan di Unit *Corporate Culture* pasca pelatihan *public speaking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat ditarik beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penyelenggaraan pelatihan *public speaking* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Mendeskripsikan peran instruktur *public speaking* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi publik peserta pelatihan *Unit Corporate Culture* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Mendeskripsikan peningkatan kemampuan komunikasi publik peserta pelatihan pasca pelatihan *public speaking* di PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berikut adalah manfaat teoritis dari penelitian ini:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah temuan tentang peran instruktur pelatihan *public speaking* yang diselenggarakan sebuah lembaga.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berikut adalah manfaat praktis dari penelitian ini:

1. Bagi lembaga pelatihan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan evaluasi bagi penyelenggara pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan pada pelatihan selanjutnya.

2. Bagi instruktur

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan panduan praktis bagi instruktur terkait perannya di dalam kelas ketika pelatihan berlangsung

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan skripsi yang merujuk pada Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2021, yaitu sebagai berikut:

a. BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini didalamnya terdapat latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

b. BAB II : Kajian Pustaka

Pada bab ini membahas konsep dan teori terkait judul penelitian dan rumusan masalah yang bersifat deskriptif.

c. BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

d. BAB IV : Temuan dan Pembahasan

Pada bab ini menyajikan temuan penelitian dari hasil pengolahan dan analisis data yang berurutan sesuai rumusan masalah, dan pembahasan dari temuan penelitian untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

e. BAB V: Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Pada bab ini menjelaskan simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang disampaikan berdasarkan analisis dan pemahaman peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan.