To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat
Oktober 2023, Vol.6, No. 3, hal, 504-511
ISSN(P): 2622-6332; ISSN(E): 2622-6340
http://www.ojs.unanda.ac.id/index.php/tomaega

Peningkatan Komunikasi Asertif sebagai Upaya Mencegah Kesalahpahaman dalam Komunikasi bagi Ibu-Ibu PKK

Purwaningtyastuti [1*], Anna Dian Savitri [2], Kimmy Katkar [3]
[1] S1 Psikologi, Psikologi, Universitas Semarang
[2] S1 Psikologi, Psikologi, Universitas Semarang
[3] S1 Psikologi, Psikologi, Universitas Semarang
**Correspondent Email: kimmy@usm.ac.id*

Article History:
Received: 18-02-2023; Received in Revised: 02-05-2023; Accepted: 05-06-2023
DOI: http://dx.doi.org/10.35914/tomaega.v6i3.1805

Abstrak

Manusia sering mengalami kendala dalam mengekspresikan emosi, perasaan, dan pendapatnya kepada orang lain. Ada yang sungkan dan tidak enak ketika akan menyampaikan pendapatnya. Rasa tidak enak tersebut muncul karena takut menyakiti perasaan orang lain dan dianggap tidak tahu etika. Permasalahan ini berkaitan dengan keterampilan komunikasi asertif. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman bagi ibu-ibu kader PKK terkait pentingnya komunikasi asertif agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menjalin komunikasi. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini berbentuk ceramah dan tugas yang berisi tentang komunikasi. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan teknik koding deskriptif didapatkan hasil bahwa ada peningkatan pemahaman komunikasi asertif pada ibu-ibu kader PKK dari sebelum dan setelah diberikan psikoedukasi. Hal ini menunjukkan dengan adanya peningkatan pemahaman komunikasi asertif, peserta mampu menerapkan cara berkomunikasi secara asertif dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman saat menjalin komunikasi. Kegiatan ini membawa manfaat yang positif bagi seluruh peserta kegiatan yaitu warga wilayah RW 15 pada umumnya, dan ibu-ibu Kader PKK pada khususnya. Dengan memahami dan mempraktekkan komunikasi asertif maka peserta menyadari makna pentingnya komunikasi asertif untuk membangun komunikasi yang baik.

Kata Kunci: Komunikasi; Asertif; Salah Paham; Kader PKK; Komunikasi Asertif.

Abstract

Humans often experience problems in expressing their emotions, feelings and opinions to others. There are those who are shy and uncomfortable when they are about to express their opinion. This bad feeling arises because of fear of hurting other people's feelings and is considered unethical. This problem is related to the correct communication skills. This service activity aims to increase understanding for PKK cadres regarding the importance of assertive communication so as not to create understanding in building communication. The method used in this activity is by giving lectures and assignments that contain communication. Based on data analysis using descriptive coding techniques, it was found that there was an increase in understanding of assertive communication among female PKK cadres before and after being given psychoeducation. This shows that with an increased understanding of assertive communication, participants are able to apply

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

assertive communication methods and minimize understanding when making communications. This activity brought positive benefits to all activity participants, namely residents of the RW 15 area in general, and women PKK cadres in particular. By understanding and practicing assertive communication, participants realize the importance of assertive communication to build good communication.

Key Word: Communication; Assertive; Misunderstanding; PKK cadres; Assertive Communication

1.Pendahuluan

Komunikasi merupakan hal dasar yang terjadi dalam kehidupan manusia. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu menjalin komunikasi dalam berbagai macam aktivitas yang dilakukan baik dengan keluarga sendiri, sahabat, tetangga, rekan kerja dan orang lain. Tanpa adanya komunikasi, maka interaksi sosial pun tidak akan terjadi. Di era modernisasi sekarang ini keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan yang harus diperhatikan, tanpa memiliki keterampilan tersebut dapat mendorong banyak terjadi kesalahpahaman antar individu saat berhubungan sosial. Berkomunikasi secara asertif membuat individu saling terbuka, tanpa ragu dalam menyatakan pendapat maupun perasaannya tanpa menyinggung hak dan perasaan lawan bicara.

(Tuti, 2019) permasalahan dalam komunikasi seringkali dialami oleh banyak kalangan, mulai dari anak kecil, remaja hingga orang dewasa sekali pun. Beberapa individu lebih memilih pasif karena tidak berani atau sungkan untuk mengemukakan pendapatnya bahkan beberapa juga tidak mampu mengekspresikan perasaan tidak senang, kurang nyaman, menolak sesuatu pada orang lain. Hal seperti ini jika dibiarkan terus menerus maka akan menimbulkan emosi negatif pada dirinya sendiri karena merasa terpaksa menyetujui sesuatu yang tidak sesuai dengan dirinya.

Beberapa ibu kader PKK cenderung ada yang mengalami kendala dalam menyatakan apa yang sedang dirasakannya dan menyampaikan kepada orang lain mulai dari perasaan tidak enak, takut menyinggung, ragu seringkali dialami saat berkomunikasi dengan lawan bicaranya (Suwarti *et al*., 2014). Permasalahan ini berkaitan dengan keterampilan komunikasi asertif (Abdeldayem & Kamal, 2018). Asertif adalah kemampuan individu dalam menyampaikan apa yang sedang dipikirkan, diinginkan dan dirasakan kepada orang lain, namun dengan tetap menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain tanpa bermaksud menyerang orang lain (Barida, 2016).

Tantangan besar saat menjalin komunikasi asertif adalah bagaimana menyampaikan informasi, gagasan dan perasaan yang dialami kepada sesama tanpa menimbulkan kesalahpahaman dalam menerima informasi (Al'Ain & Mulyana, 2013). Individu yang tidak mampu berkomunikasi asertif menimbulkan kepasifan

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

dan tidak jarang terjadi adu pendapat akibat tidak mampu menyampaikan ide maupun perasaannya secara terbuka. Hal ini menjadi suatu kendala bagi ibu-ibu kader PKK karena komunikasi merupakan komponen dasar yang terjadi di dalam kepengurusan kader PKK. Individu yang asertif mampu untuk berkata tidak, mampu meminta bantuan dan mengekspresikan segala perasaan positif dan negatif secara wajar (Yusuf, 2021).

Makinde & Akinteye (2014) berpendapat bahwa komunikasi asertif merupakan bentuk komunikasi yang membutuhkan pernyataan yang jelas sesuai dengan apa yang dirasakan dan dipikirkan saat itu beserta umpan balik dari lawan bicara, selain itu dengan mampu berkomunikasi asertif dapat membantu menghindari kesalahpahaman antar individu saat berkomunikasi interpersonal. Komunikasi asertif mampu mendorong agar individu dapat menyampaikan apa yang dirasakan dan diinginkan dengan tidak melanggar hak dan menyinggung perasaan orang lain. Latihan komunikasi asertif juga dapat melatih individu yang kesulitan mengatakan 'tidak' dan tidak bisa mengatakan bahwa tindakannya tersebut layak atau benar. Oleh karena itu komunikasi asertif ini dapat membuat individu mengekspresikan pikiran, perasaan dan kebutuhan dirinya baik secara verbal maupun nonverbal secara bebas tanpa perasaan takut, cemas dan khawatir (Argestya *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ketua RW 15 Kelurahan Tanjungmas Semarang menyampaikan bahwa di lingkungan RW tersebut masih banyak dan sering terjadi kesalahpahaman antar individu dalam komunikasi serta komunikasi yang terjalin cenderung kurang baik sehingga sering menyebabkan terjadinya suatu konflik baik di dalam keluarga, tetangga maupun di lingkungan masyarakatnya. Ketua RW setempat sudah pernah memberikan edukasi terkait cara membangun komunikasi yang baik namun belum begitu efektif karena hanya diberikan pemaparan materi saja belum ada penugasan atau praktiknya. Melihat cukup banyak individu yang merasa tidak enak dalam berpendapat, sulit mengemukakan apa yang sedang dirasakannya saat itu, takut menyakiti perasaan orang lain dan masih banyak yang belum begitu paham makna penting komunikasi asertif, mendorong tim pengabdi untuk memberikan psikoedukasi kepada ibu-ibu kader PKK terkait pentingnya komunikasi asertif dalam kehidupan sehari-hari untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman saat menjalin komunikasi antar individu. Hal tersebut merupakan tujuan dari kegiatan pengabdian ini.

2. Metode

Metode pelaksanaan pengabdian ini dengan memberikan penyuluhan tentang komunikasi asertif. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di rumah salah satu ibu kader PKK RW 15 Tambakmulyo Tanjungmas, Semarang. Kegiatan ini diikuti oleh 22 ibu – ibu kader PKK RW 15.

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Instrumen evaluasi kegiatan ini menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan teknik koding deskriptif.

Tahap perencanaan dan pelaksanaan pertama kegiatan PkM dimulai dari koordinasi dengan ibu ketua RW 15 Tambakmulyo Tanjungmas, Semarang untuk melakukan analisis kebutuhan mitra kemudian menetapkan peserta yang akan mengikuti kegiatan. Pada tahap kedua sesi ceramah, peserta diberikan materi mengenai pemahaman terkait pentingnya komunikasi asertif. Penjabaran dari masing-masing dimensi tersebut yang kemudian menjadi tiga materi yaitu: gambaran komunikasi asertif, kesalahpahaman dalam komunikasi dan strategi meningkatkan komunikasi asertif. Sesi selanjutnya adalah studi kasus, peserta mendiskusikan permasalahan apa saja yang pernah dialami terkait dengan terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi dan solusinya. Tahap terakhir adalah evaluasi berupa pemberian kuesioner terkait isi materi yang telah disampaikan dengan tujuan untuk mengetahui apakah peserta sudah memahami dan mampu mempraktikkan dari materi yang telah disampaikan.

Kriteria peserta yang sudah belajar praktik komunikasi asertif sebagai berikut : mampu memahami diri sendiri dengan baik, mengetahui kelebihan serta kekurangan diri sendiri. Berani menyampaikan apa yang sedang dirasakan, apa yang ingin diungkapkan kepada lawan bicara tanpa melanggar hak-hak orang lain. Memiliki kemauan untuk mengatakan sesuatu yang positif tentang orang lain tanpa mengharapkan balasan. Mampu bersikap jujur, berfikir positif dan terbuka. Tidak takut untuk mengambil risiko dan memiliki rasa percaya diri.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa komunikasi asertif sudah banyak dilakukan oleh para peserta dalam keluarga khususnya dan bahkan dalam berinteraksi dengan orang lain. Berikut hasil evaluasi :

Tabel 1. Hasil Kuesioner

No.	Pertanyaan	Sebelum Kegiatan	Sesudah Kegiatan
1	Apakah Anda sudah mengatakan apa yang Anda pikirkan, rasakan dan inginkan pada hari ini	19 peserta menjawab “belum” 3 peserta menjawab “sudah”	Seluruh peserta menjawab “sudah”
2	Kepada Siapa Anda mengatakannya	Suami : 2 responden Lain-lain : 1 responden	Suami ; 11 responden Anak : 7 responden Lain-lain : 4 responden
3	Apa yang Anda rasakan ketika Anda sudah bisa	Biasa saja : 3 responden	Merasa Lega :14 responden

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

	mengatakan apa yang ingin anda katakan ?		Biasa saja : 3 responden Masih merasa sedih : 5 responden
4	Bagaimana Reaksi lawan bicara Anda	Seluruh peserta memberikan respon biasa saja	Seluruh peserta memberikan respon yang baik atau positif

Berdasarkan tugas yang diberikan sebagai pekerjaan rumah kepada setiap peserta, terbukti bahwa mereka mampu mempraktikkan komunikasi asertif kepada anggota keluarga maupun tetangga sekitar. Di mana peserta sudah berani menyampaikan apa yang dirasakan baik positif maupun negatif tanpa melukai perasaan orang lain selain itu juga bersedia mendengarkan dan lebih menghormati pendapat orang lain dibandingkan saat sebelum mendapat pelatihan.

Hal ini berkaitan dengan bagaimana interaksi responden dengan situasi lingkungan dalam keluarga tersebut. Hasil dari apa yang tersimpan dalam pikiran dan perasaan yang selama ini sering dipendam, ternyata setelah bisa belajar untuk mengungkapkannya, responden merasa lega dapat mengkomunikasikannya, namun masih juga ada yang merasa belum sepenuhnya mampu untuk menyampaikan apa yg dipikirkan, dirasakan dan diinginkannya. Respon dari lawan bicara responden seluruhnya menanggapinya dengan baik dan menerima apa yang diterapkan responden kepada keluarga maupun lingkungan masing-masing dalam komunikasi asertifnya sehingga dapat menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi.



Gambar 1. Penyampaian Materi

Penjelasan materi komunikasi asertif diharapkan supaya ibu-ibu kader PKK memiliki pemahaman makna penting bagi setiap individu mampu berkomunikasi secara asertif, dampak positif maupun negatifnya. Kelebihan dalam kegiatan ini adalah mulai dari ketua RW dan para peserta sangat antusias serta memiliki minat

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan, namun ada pula kendala yang dijumpai saat tahap awal yaitu kurangnya keterampilan dan pengetahuan kader setempat. Selain itu karena kesibukan dari para peserta sehingga kegiatan dilaksanakan pada malam hari.

Al'Ain & Mulyana (2013), melalui komunikasi asertif individu mampu meningkatkan komunikasi interpersonalnya sehingga dapat menjalin interaksi sosial secara baik dengan sesamanya. Pemberian psikoedukasi komunikasi asertif, efektif dalam membantu mengatasi konflik sosial dan masalah pribadi. Individu yang sebelumnya tidak berani dan ragu dalam menyampaikan gagasannya, setelah diberikan pelatihan komunikasi asertif memiliki kemampuan dalam berpendapat tanpa ada perasaan takut, ragu dan menyampaikan perasaannya secara terbuka (Azis, 2015). Seperti para kader PKK setelah diberikan psikoedukasi komunikasi asertif, mereka mampu mengekspresikan segala hal yang ingin disampaikan, dirasakan tanpa adanya perasaan takut dan sungkan lagi baik kepada orang lain maupun keluarganya sendiri.

Mampu berkomunikasi asertif merupakan hal dasar yang dapat digunakan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antar anggota dalam suatu organisasi, sehingga interaksi sosial semua anggota dapat terjalin dengan baik (Widyastuti, 2017). Dengan memiliki kemampuan asertif dalam komunikasi dapat mencegah terjadinya adu argumen yang sering menimbulkan emosi negatif bagi para anggota kader PKK yang selama ini pernah terjadi saat sebelum mereka memaknai arti pentingnya komunikasi asertif. Nursalim (2005), dengan berkomunikasi asertif, individu mampu mengemukakan segala hal yang sedang dipikirkan, dirasakan, diinginkan serta mampu bersikap aktif, sehingga dengan semua kemampuan ini menjadikan komunikasi antar individu dapat terjalin dengan baik dan lebih interaktif.

Devito (2011), terciptanya rasa kebersamaan, saling memahami satu sama lain dan terdapat umpan balik merupakan salah satu dampak positif individu mampu menjalin komunikasi asertif dengan orang lain. Dengan adanya hal ini, maka antar anggota kader PKK dapat terhindar dari kesalahpahaman yang diakibatkan individu tidak mampu berkomunikasi asertif sehingga proses komunikasi dapat berjalan secara baik dan maksimal. Dampak positif lainnya komunikasi asertif adalah mampu mereduksi perasaan ragu, takut, berani bertindak, meningkatkan rasa percaya diri pada individu.

Komunikasi asertif merupakan kebutuhan dasar yang wajib dimiliki bagi pengurus dalam organisasi karena dengan terjalinnya komunikasi efektif mendorong ketercapaian tujuan dan keberlangsungan hubungan sosial antar rekan kerja, atasan, bawahan, maupun orang lain (Kustiawan et al., 2022). Ibu-ibu kader PKK sudah seharusnya mampu berkomunikasi secara asertif karena secara tidak langsung mereka juga dijadikan contoh para warganya, dengan adanya hal ini

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

menjadikan proses interaksi sosial di lingkungan tersebut dapat berjalan dengan dinamis. Suatu permasalahan yang muncul akibat adanya salah paham saat berkomunikasi merupakan hal yang sering dialami beberapa individu dalam organisasi, dengan kemampuan komunikasi asertif dapat mencegah terjadinya salah paham saat berinteraksi sehingga dapat mendorong keberhasilan tujuan organisasi (Yunalia & Haryuni, 2020).

Perilaku asertif melibatkan segala sikap maupun tindakan yang tidak melanggar hak-hak orang lain, dengan asertivitas individu mampu mengekspresikan segala macam perasaan, emosi, ide, permintaan maupun penolakan akan suatu hal yang mendorong individu mampu mengkontrol dan berani tanggung jawab atas segala tindakannya (Ramadhanti & Nastiti, 2021). Adanya peningkatan pemahaman akan pentingnya asertivitas ini mendorong kader PKK berani terbuka dalam menyampaikan ide, pendapat, dan menyanggah apabila terdapat hal yang dirasa kurang sesuai.

4. Kesimpulan

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa penyuluhan yang diberikan sangat bermanfaat bagi ibu-ibu kader PKK dengan memahami dan mampu mempraktikkan komunikasi asertif di lingkungannya, para peserta dapat saling menjalin komunikasi yang baik dan dapat terhindar dari suatu permasalahan sebagai akibat dari adanya kesalahpahaman dalam komunikasi. Disarankan bagi peserta agar dapat lebih berani dan percaya diri dalam mengemukakan segala macam perasaan, keinginan maupun pendapatnya tanpa melanggar hak orang lain.

5.Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih atas terlaksananya kegiatan pengabdian pada masyarakat ini kami sampaikan kepada Prof. Dr. Ir. Mudjiastuti Handajani., M.T, sebagai Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Semarang. Dr. Rini Sugiarti, S.Psi., M.Si, Psikolog sebagai Dekan Fakultas Psikologi Universitas Semarang. Ibu Yuni Slamet, sebagai Ibu RW 15 Tambakmulyo Tanjungmas Semarang. Dan Ibu-Ibu Kader PKK Cempaka RW 15 Tambakmulyo Tanjungmas Semarang.

6.Daftar Pustaka

Abdeldayem, A., & Kamal, A. (2018). *Effect of assertiveness training program on nurse interns ' self-esteem and stress at El-Fayoum University Hospitals. American Journal of Nursing Research [revista en Internet] 2018 [acceso 06 de junio de 2022]; 6(6): 568-575*. *6*(6), 568–575. https://doi.org/10.12691/ajnr-6-6-27

Al'Ain, M. O., & Mulyana, O. P. (2013). Pelatihan Asertif untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Anggota HIMA (Himpunan Mahasiswa) Prodi Psikologi FIP UNESA. *Character*, *2*(1), 1–6.

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Argestya, U. F., Fadillah, G. F., Hidayati, A. N., & Nugroho, D. E. (2022). Pelatihan Komunikasi Assertif (Assertive Training) Pelajar SMP IT Insan Mulia Surakarta. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, *7*(6), 798–806. https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v7i6.3947

Azis, A. R. (2015). Efektivitas Pelatihan Asertivitas untuk Meningkatkan Perilaku Asertif Siswa Korban Bullying. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, *3*(2), 8–14. https://doi.org/10.29210/12500

Barida, M. (2016). *Modul Assertiveness Training Untuk Meningkatkan Komunikasi Asertif*. K-Media.

Devito, J. A. (2011). *KOmunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Karisma Publishing Group.

Kustiawan, W., Khaira, A., & Nisa, A., Nurhalija, M. & Ramadhan, R. (2022). Komunikasi Asertif dan Empatik dalam Psikologi Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, *2*(2), 2483–2496.

Nursalim, M. (2005). *Strategi Konseling*. Unesa : University Press.

Makinde, O. B., & Akinteye, A. J. (2014). Effects of Mentoring and Assertiveness Training on Adolescents' Self-Esteem in Lagos State Secondary Schools. *International Journal of Social Science Studies*, *2*(3), 78–88. https://doi.org/10.11114/ijsss.v2i3.438

Ramadhanti, A. A., & Nastiti, D. (2021). The Relationship Between Self-Concept and Aggressive Behavior in Junior High School Students. *Academia Open*, *4*, 1–11. https://doi.org/10.21070/acopen.4.2021.2749

Suwarti, S. T., Zaidah, N., & Sodiq, J. (2014). Pelatihan Public Speaking Kader Pkk Kelurahan Tandang Kecamatan Tembalang Semarang. *E-Dimas*, *5*(2), 58. https://doi.org/10.26877/e-dimas.v5i2.721

Tuti, M. D. (2019). *Career Planning*. CV MFA.

Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Asertif terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta*, *1*(1), 1–7.

Yunalia, E. M., & Haryuni, S. (2020). Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Asertif Dengan Kejadian Perilaku Agresif Pada Remaja. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, *8*(2), 159. https://doi.org/10.33366/jc.v8i2.1362

Yusuf, A. (2021). *Bersikap Asertif dalam Komunikasi*. Binus University.

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).