Prosiding PKM-CSR, Vol. 5 (2022)
e-ISSN: 2655-3570

PELATIHAN KOMUNIKASI ASERTIF SECARA TERTULIS BAGI STAF DAN PIMPINAN SEKOLAH PELITA HARAPAN SE-JABODETABEK

Desideria Lumongga Dwihadiah
Magister Ilmu Komunikasi, FISIP – Universitas Pelita Harapan
desideria.leksmono@uph.edu

Abstrak

Komunikasi yang efektif dan efisien amat dibutuhkan oleh setiap elemen internal maupun eksternal organisasi. Seorang professional yang bekerja bagi organisasi sosial maupun industri dituntut untuk dapat menyampaikan pendapat dan pemikirannya secara tertulis maupun lisan demi kemajuan organisasinya. Selama ini komunikasi tertulis dianggap sebagai salah satu tugas yang lebih rumit dibandingkan komunikasi secara lisan, terutama komunikasi yang bersifat asertif. Di era digital saat ini, komunikasi tertulis tetap dilakukan secara intens melalui media seperti surat elektronik maupun pesan dalam aplikasi percakapan.
Insititusi Pendidikan juga mengalami kerumitan untuk membuat komunikasi tertulis yang berisi pesan asertif. Sekolah Pelita Harapan (SPH) juga menyadari akan kerumitan komunikasi asertif secara tertulis yang harus dilakukan oleh para staf. Karena kebutuhan ini, maka kelompok SPH di 5 (lima) lokasi mengadakan pelatihan pengenalan dasar berkomunikasi asertif dalam bentuk tertulis kepada para staf dari berbagai department secara bersamaan dengan metode hybrid (di lokasi dan melalui zoom). Pelatihan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan para staf terlebih dulu melalui formulir digital google. Hasil identifikasi menjadi bahan untuk menyusun materi pelatihan. Pelatihan diikuti 60 peserta secara hybrid dengan 20 orang mengikuti langsung di lokasi SPH Lippo Village Karawaci. Di akhir pelatihan peserta diminta untuk merancang pesan asertif tanpa terkesan agresif dalam bentuk surat digital maupun pesat singkat.

Kata Kunci : komunikasi, asertif, tertulis, staf, Sekolah Pelita Harapan

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah organisasi, baik institusi sosial maupun entitas bisnis tidak hanya bergantung kepada kemampuan manajemen tetapi juga pada kemampuan berkomunikasi yang efektif dan efisien(Shockley-Zalabak,2014). Dalam aktivitas berkomunikasi pasti ada tujuan yang ingin diraih oleh individu yng trerlibat melalui interaksi yang dilakukan (Wood, 2016). Tujuan tersebut pada intinya adalah kesamaan pemahaman (*mutual understanding*) antar individu yang berkomunikasi.

Demikian pula dalam komunikasi di dalam sebuah organisasi maupun antara organisasi dengan pihak manapun yang memiliki kepentingan bagi kelancaran kerja dan fungsi sebuah organisasi.

Komunikasi yang mudah dipahami oleh semua pihak merupakan kunci agar segenap pihak baik internal maupun eksternal mendapatkan pemahaman yang benar dalam praktek organisasi sehari-hari. Pada akhirnya jika hal ini dilakukan

dalam praktek kerja organisasi maupun institusi sehari-hari, maka akan membawa manfaat bagi kemajuan dan perkembangan organisasi maupun institusi.

Robbins dan Coulter (2015) menjelaskan bahwa dalam organisasi harus ada pengaturan tentang apa (tugas) yang harus dilakukan, siapa yang akan mengerjakan, bagaimana mengatur atau mengorganisasikan tugas yang harus dikerjakan dan kepada siapa pelaksanaan tugas harus dilaporkan, dan keputusan yang harus dibuat. Untuk itu diperlukan adanya komunikasi yang jelas dan dapat dimengerti semua pihak agar semua pihak dapat bekerja secara efektif dan efisien (Nurrohim dan Anatan, 2009).

Institusi Pendidikan sebagai sebuah organisasi, juga tidak lepas dari keharusan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dan efisien dalam praktek sehari-hari. Hal ini karena institusi pendidikan juga memiliki kepentingan untuk menjembatani komunikasi antara institusi dengan para pemangku kepentingan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

Kondisi ini menjadi alasan yang tepat untuk selalu meningkatkan kemampuan komunikasi yang efektif dari pimpinan dan staf dari institusi pendidikan. Hal ini dikarenakan permasalahan komunikasi organisasi juga banyak terkait dengan kompleksnya alur komunikasi yang harus dilakukan. Alur komunikasi yang terjadi bisa dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas dalam hirarki komunikasi di internal organisasi maupun komunikasi eksternal yang harus dilakukan oleh organisasi kepada pihak luar, seperti pemerintah sebagai pembuat regulator, Lembaga non pemerintah terkait, pemasok, keluarga anggota organisasi, maupun entitas lainnya yang berkepentingan.

Kompleksitas permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh sebuah institusi pendidikan tentulah sangat beragam. Hal ini terjadi terlebih lagi jika ternyata institusi pendidikan tersebut memiliki pimpinan dan tenaga staf yang terdiri dari berbagai latar belakang kebangsaan dan budaya yang berbeda. Kemampuan komunikasi lintas budaya sangatlah penting bagi organisasi yang memiliki tenaga kerja dari berbagai latar belakang kebangsaan yang berbeda (Samovar et al., 2017).

Hal ini menjadi salah satu factor yang membuat komunikasi menjadi lebih menantang, karena komunikasi yang dilakukan harus dapat menjembatani perbedaan budaya. Ada empat langgam/ gaya (*style*) berkomunikasi yang mendasar, yang terdiri dari komunikasi pasif, komunikasi agresif, komunikasi pasif agresif dan komunikasi asertif. Komunikasi asertif menjadi suatu langgam komunikasi yang akan sangat baik untuk diterapkan menjadi sebuah budaya di organisasi, terutama jika organisasi atau institusi tersebut memiliki orang-orang yang berasal dari latar belakang yang beragam bahkan kebangsaan dan budaya yang berbeda-beda.

Topik komunikasi asertif menjadi bagian dari pelatihan pembangunan professional (*profesional development*) bagi para staf di grup Sekolah Pelita Harapan. Grup Sekolah Pelita Harapan yang terdiri dari lima lokasi sekolah di Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi tidak terkecuali juga harus melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dengan para pemangku kepentingan sekolahnya, termasuk berkomunikasi secara asertif. Dalam hal ini pelatihan komunikasi asertif dibagi menjadi dua bagian, yaitu secara lisan dan tertulis. Khusus untuk pembahasan dalam makalah ini adalah pelatihan komunikasi asertif yang bersifat tertulis (*writing assertive communication*).

Sekolah Pelita Harapan merupakan sekolah Kristen berstandard internasional pertama di Indonesia, didirikan pertama kali di wilayah Lippo Karawaci (sekarang Lippo Village) Tangerang pada tahun 1993. Dalam perkembangannya grup Sekolah Pelita Harapan berkembang menjadi lima lokasi yaitu di Lippo Village - Tangerang, Lippo Cikarang- Bekasi, Sentul City – Bogor, Pluit Village – Jakarta Utara serta Kemang Village – Jakarta Selatan.

Dalam pelaksanaan praktek belajar mengajar setiap hari, kelompok Sekolah Pelita Harapan menerapkan kurikulum IB (International

Baccaulaureate) dan Cambridge International. Staf pengajar dan administrasi serta tenaga pendukung yang ada dalam kelompok Sekolah Pelita Harapan terdiri dari tenaga ekspatriat dan tenaga lokal. Karena itulah dirasakan sangat pentingnya untuk dilakukan pembinaan dalam bentuk pelatihan komunikasi bagi para staf, baik staf kependidikan maupun staf department terkait sebagai pendukung pelaksanaan Pendidikan.

METODE

Sebelum pelaksanaan pengabdian masyarakat ini diadakan, maka penulis melakukan penelusuran kebutuhan (*needs assessment*) dari calon peserta untuk mendapatkan gambaran agar pelatihan menjadi tepat sasaran. Penelusuran kebutuhan dilakukan melalui pembagian beberapa pertanyaan di form google yang disebarkan secara online oleh Departemen HRD (Sumber Daya Manusia) dari grup Sekolah Pelita Harapan kepada calon peserta.

Pertanyaan yang dibagikan antara lain : apakah calon peserta pernah merasa kesulitan dalam mengungkapkan pendapat secara tertulis kepada orang lain di dalam tim dan di luar tim, Jika kesulitan untuk mengungkapkan pendapat tersebut di dalam tim, apa penyebabnya, demikian juga jika di luar tim, apa penyebabnya. Pertanyaan selanjutnya tentang komunikasi antara calon peserta dengan atasan masing-masing, terkait pernah atau tidaknya mengusulkan sesuatu kepada atasan mereka secara tertulis.

Karena itu kepada peserta juga diberikan pertanyaan untuk membandingkan antara komunikasi lisan dengan komunikasi tertulis, manakah yang lebih sulit bagi mereka.

Pertanyaan selanjutnya terkait dengan komunikasi tertulis kepada pihak di luar organisasi. Calon peserta diberikan pertanyaan mengenai pernah atau tidaknya mereka memberikan usulan tertulis kepada pihak luar organisasi dan pernah tidaknya mereka mereka membuat keluhan tertulis kepada pihak luar.

Dari hasil yang diterima lalu direncanakan bahwa pelatihan akan dilakukan disertai dengan latihan-latihan kasus terutama berlatih untuk memberi usulan dan keluhan tertulis kepada pihak di luar organisasi.

Karena situasi dan kondisi pada waktu pelatihan dilakukan yang masih memberlakukan system WfH/Work From Home (bekerja dari rumah) dan WfO/ Work From Office (bekerja di kantor) secara bergantian, maka pelatihan dilakukan secara hybrid, dengan jumlah peserta total 78 orang. Dengan 20 – 25 orang di antaranya mengikuti *on site* di kampus SPH Lippo Village – Karawaci Tangerang, sedangkan peserta selebihnya tersebar di empat lokasi SPH lainnya atau dari rumah masing-masing.

Gambar 1. Pelatihan Komunikasi Asertif, 20 April 2022 di SPH Lippo Village

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Jajak Pendapat (Pra Pelatihan)

Hasil dari form pertanyaan yang dibagikan sebelum pelatihan, menunjukkan bahwa peserta masih menganggap komunikasi tertulis dianggap lebih sulit dibanding komunikasi lisan. Selain itu, secara lebih spesifik, peserta juga menganggap bahwa membuat surat pengajuan keluhan (*complain letter*) yang bernada positif kepada pihak di luar

organisasi adalah lebih sulit dibandingkan surat atau dokumen kepada pihak luar lainnya.

Beberapa peserta pelatihan menyatakan bahwa komunikasi tertulis lebih sulit dibandingkan komunikasi lisan karena adanya aspek dokumentasi atau terarsip dan terekam. Selain itu komunikasi tertulis memiliki aspek legal yang harus disikapi dan dikerjakan dengan lebih cermat dan berhati-hati.

Komunikasi asertif sendiri adalah sebuah langgam komunikasi yang dilakukan dengan jelas menyatakan pendapat dan perasaan individu, serta dengan tegas memperjuangkan hak dan kebutuhannya tanpa melanggar hak orang lain. Individu-individu ini menghargai diri mereka sendiri, waktu mereka, dan kebutuhan emosional serta spiritualnya, maupun kebutuhan fisik masing-masing individu. Individu-inidividu ini merupakan pendukung kuat untuk diri mereka sendiri sambil sangat menghormati hak orang lain (UK Violence Intervention and Prevention Center, n.d.).

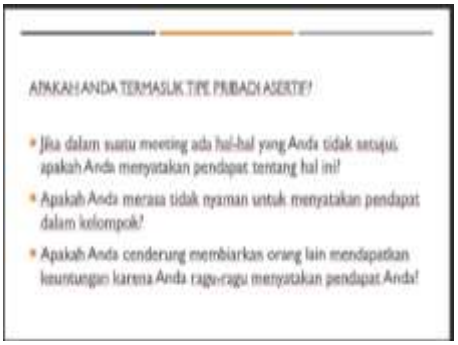
Komunikasi asertif yang dilakukan oleh seseorang bukan dilakukan untuk menyerang orang lain (agresif) tetapi juga bukan komunikasi yang berupaya untuk menghindari menyatakan pendapat atau perasaan dan tidak merespon secara terbuka atau terang-terangan terhadap situasi yang menyakitkan atau bahkan memicu kemarahan. Komunikasi asertif adalah upaya penegasan untuk membela (hak) diri sendiri sedemikian rupa sehingga orang lain tidak melanggar hak-hak dasarnya. Komunikasi ini adalah ekspresi langsung, jujur, dan tepat dari perasaan dan pendapat seseorang (University Counseling Service - University of Iowa, n.d.).

Derajat asertivitas atau ketegasan (*assertiveness*) sangat bergantung kepada budaya dari mana seseorang berasal. Seringkali yang dipahami oleh banyak orang, terutama dari budaya Timur seperti Budaya Indonesia, bahwa komunikasi asertif atau ketegasan (*assertiveness)* berasal dari perspektif budaya Barat. bahwa ada variasi penting dalam komunikasi antarpribadi lintas budaya yang memengaruhi "apa" dan "bagaimana" komunikasi asertif. Misalnya, budaya tradisional Asia menghargai kehalusan dan ketidaklangsungan dalam komunikasi. Gaya yang lebih langsung atau konfrontatif dapat dianggap tidak sopan dan kurang pengertian dalam Budaya Timur (Samovar et al. 2017; Atwater et.al, 2009).

Penghalang lain untuk bersikap asertif adalah adanya perasaan takut melukai perasaan orang lain, tidak ingin terlihat egois, tidak mampu atau tidak mau menghadapi penolakan. Ke semua alasan ini sebenarnya menguatkan adanya pengaruh budaya Timur yang kuat yang menekankan kepada komunikasi yang selalu ingin menjaga kehormatan orang lain dan kehormatan diri sendiri (*face saving* dan *face giving*) dan menjaga keharmonisan dalam hubungan dengan orang lain (Samovar et.al., 2017).

Karena itulah diperlukan membangun kemampuan untuk bisa membangun komunikasi asertif yang khas Indonesia. Komunikasi yang tetap tegas dan terbuka menyatakan pendapat dan hak individu dengan tetap menghormati hak orang lain dalam koridor Budaya Indonesia, dan dalam hal ini secara tertulis yang dilakukan melalui pelatihan ini,

Dalam pelatihan pengenalan terhadap komunikasi asertif secara tertulis dilakukan dengan memahami terlebih dulu tentang pengertian dan karakteristik dari komunikasi asertif secara umum. Karena itu peserta di awal pelatihan diberikan kesempatan untuk menjawab karakteristik mereka terlebih dulu terkait dengan komunikasi asertif terlebih dulu, melalui menjawab beberapa pertanyaan seperti di bawah ini :



Gambar 2. Pertanyaan Awal Bagi Para Peserta Pelatihan

Dari jawaban terhadap ke tiga pertanyaan ini, diperoleh jawaban yang bervariasi, karena ketika diberikan pertanyaan ini dengan dikaitkan dengan komunikasi lisan, peserta dapat dengan mudah menjawab. Tetapi ketika ke tiga pertanyaan ini dikaitkan dengan komunikasi asertif secara tertulis, beberapa jawaban yang sama dan diberikan oleh peserta, yaitu tidak atau jarang. Alasan yang diberikan oleh peserta dan terdapat banyak kesamaan, antara lain karena sulit, lebih memilih untuk menyampaikan langsung, tidak paham harus menggunakan bentuk atau kata-kata yang tepat, takut salah kata yang digunakan, takut salah paham dengan penerima.

Peserta sebenarnya sudah memahami tentang karakteristik komunikasi asertif adalah : a). berani berpendapat, b). terbuka, c). jarang dipraktekkan, d.) tegas, e). jujur, f). penting. Dari jawaban yang disampaikan ini menunjukkan bahwa peserta sebenarnya telah cukup memahami secara mendasar tentang ciri komunikasi asertif.

Akan tetapi ketika ditanyakan, pernahkah para peserta melakukan komunikasi asertif secara tertulis, maka jawaban yang diberikan menjadi berbeda. Dan ketika ditanyakan alasan yang diberikan tersebut secara lebih mendalam, ternyata alasan sesungguhnya adalah karena tidak terbiasa untuk menulis dengan langgam komunikasi asertif ini. Dalam hal ini, diperlukan adanya pembahasan lebih mendalam tentang pembiasaan berkomunikasi asertif secara umum terlebih dahulu. Oleh karena itu kepada peserta diberikan kasus-kasus sederhana terlebih dahulu untuk membangun pemahaman akan pentingnya membangun budaya asertif.

Lebih jauh dari sini ditanyakan kepada peserta, bagaimana peran pemimpin di lokasi sekolah masing-masing dalam membangun budaya asertif di kalangan para peserta. Didapatkan jawaban bahwa para pemimpin sebenarnya mendorong kepada para staf untuk melakukan komunikasi asertif sepanjang hal itu sesuai dengan permasalahan. Akan tetapi karena latar belakang budaya ketimuran yang memang tidak atau kurang merangsang tumbuhnya kesadaran berkomunikasi asertif sehingga hal tersebut jarang dilakukan, terutama secara tertulis.

Secara teoritis kepemimpinan dalam organisasi membutuhkan seorang pemimpin yang punya kemampuan leadership untuk mempengaruhi atau mempersuasi orang lain dalam hal ini staf di bawah kepemimpinannya (Bao, 2010). Oleh karena itu kemampuan mempengaruhi para staf di bawah tanggung jawab seorang pemimpin termasuk untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya melaksanakan komunikasi asertif ini.

Dari data pendahuluan yang didapatkan sebelum pelatihan ini, penelaahan terhadap komunikasi yang dilakukan para staf dan telah diamati oleh para pemimpin di masing-masing lokasi menemukan hal yang kurang lebih sama. Para pemimpin seragam menyatakan bahwa keterampilan komunikasi yang lebih baik dari para staf akan sangat membantu mereka menjembatani kesenjangan ketika bekerja dengan pemimpin untuk menangani berbagai hal terkait internal dan eksternal sekolah.

Hal ini terkait dengan isu yang disebutkan oleh semua pimpinan akademik tentang staf administrasi yang kurang memiliki kepercayaan diri untuk menyatakan pendapat atau angkat bicara dan mengambil inisiatif, sebagaimana seharusnya dalam komunikasi asertif. Apalagi jika dikaitkan dengan komunikasi asertif secara tertulis.

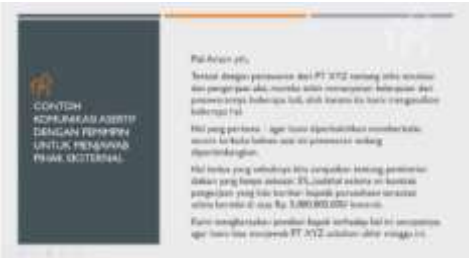
Sehingga latihan kasus yang diberikan mencakup tiga pokok penting yang ingin disasar, yaitu a). berkomunikasi asertif secara tertulis dengan pemimpin, b). berkoordinasi dengan

pemimpin untuk menghasilkan komunikasi asertif secara tertulis yang ditujukan ke dalam organisasi dan c). menghasilkan komunikasi asertif secara tertulis ke luar organisasi.

Latihan kasus 1 : yaitu berlatih menggunakan kata-kata yang jelas dalam surat atau dokumen tertulis yang bernada asertif, dengan kata-kata seperti "saya/ kami akan melakukan…." Atau "saya/ kami akan me….". Pernyataan yang harus dihindari dan tidak boleh digunakan seperti "saya/kami akan menampung usulan…" atau "saya/kami akan mencoba untuk…." Atau "kami sebenarnya bertujuan untuk…." Dengan kata lain dalam latihan kasus 1 ini yang diharapkan adalah peserta pelatihan dapat belajar memilih dan memilah, pernyataan atau kata-kata yang memiliki kepastian dibanding pernyataan atau kata-kata dengan makna atau arti yang mengambang atau tidak pasti.

Kasus 1 : PT XYZ merupakan calon pemasok bagi sekolah, yang telah mengirimkan penawaran sejak beberapa minggu yang lalu. PT XYZ telah berulang kali menanyakan kelanjutan dari penawaran yang diberikan, sedangkan pihak sekolah sedang melakukan pertimbangan dengan meninjau beberapa penawaran yang diberikan oleh pemasok-pemasok lainnya juga. Pemimpin departemen meminta kita untuk menangani masalah ini dengan jawaban tertulis. Akan tetapi kita belum mengetahui apa keputusan dari pemimpin dan dewan pimpinan terkait penawaran yang dikirimkan oleh PT XYZ. Kita merasa perlu bertanya terlebih dahulu kepada pemimpin departemen mengenai hal ini secara tertulis, tetapi tidak ingin terlihat terlalu mendesak pemimpin dan tidak memiliki inisiatif.

Diskusi yang dilakukan oleh para peserta pelatihan menyatakan bahwa, surat atau email yang akan dikirimkan harus dengan menyertakan usulan kita terhadap penawaran si pemasok sebagai bahan pertimbangan kepada pemimpin. Hal ini sangat penting, sebelum kita sebagai staf yang diminta untuk menangani hal ini menanyakan keputusan pemimpin terkait.



Gambar 3. Latihan Kasus 2

Latihan kasus 2 : yaitu membuat surat atau email untuk menyatakan kritik terhadap suatu hal yang terjadi secara internal, misalnya tentang pengerjaan suatu hal yang dirasakan kurang tepat. Maka pernyataan atau kata-kata yang digunakan tidak boleh langsung mengkritik pekerjaan yang dirasakan kurang. Surat atau email akan lebih baik jika didahului dengan apresiasi terhadap kerja sama selama ini, lalu memberikan masukan terhadap keluhan yang kita rasakan.

Gambar 4. Latihan Kasus 2

Dari empat latihan yang diberikan dalam pelatihan, untuk makalah ini diperlihatkan hanya dua latihan kasus yang menjadi contoh, karena yang ingin ditunjukkan adalah adanya suatu upaya untuk melakukan komunikasi asertif yang ada dalam koridor Budaya Indonesia. Besar kemungkinan bahwa komunikasi asertif yang dipraktekkan di sini memiliki nuansa atau tingkat pesan asertif yang lebih tidak kentara dibanding dengan komunikasi asertif di sebagian besar budaya barat.

Konten dan struktur dari komunikasi asertif yang kita lakukan secara tertulis bergantung kepada siapa kita menuliskan pesan tersebut. Akan tetapi mengingat saat ini dalam berbagai budaya, konteks komunikasi bisnis dan komunikasi organisasi

menghendaki adanya komunikasi yang lebih tegas, lugas dan efisien maka prinsip tersebut juga harus tetap diterapkan di Indonesia. Tentu saja dengan aturan dan panduan yang telah disesuaikan dengan budaya Indonesia sebagaimana budaya timur.

Kerjasama antar staf juga sangat diperlukan karena keberhasilan praktek komunikasi asertif tidak akan dapat berhasil jika dilaksanakan oleh orang per orang saja. Karena komunikasi asertif atau ketegasan dihargai di antara semua individu dalam organisasi, terlepas dari status atau peran, karena itu laporan langsung dari interaksi antar sesama staf akan lebih mudah jika langsung berbagi umpan balik kinerja dengan pimpinan maupun manajer dapat dilakukan secara berkala.

Beberapa kasus yang terjadi adalah upaya berkomunikasi secara asertif dengan Kemendiknas sebagai departemen pemerintahan yang banyak berhubungan dengan pihak sekolah terkait kebijakan-kebijakan pelaksanaan ujian, system pembelajaran dan ijin-ijin yang diperlukan. Karena acap terjadi perubahan-perubahan kebijakan atau penjadwalan dari kementerian yang dianggap cukup merepotkan sekolah yang memiliki banyak tenaga pengajar ekspatriat, juga kalender sekolah yang wajib mengikuti perubahan tersebut.

Karena itu dalam pelatihan ini juga diberikan latihan kasus mendadak yang dilakukan tanpa persiapan sebelumnya (*impromptu)* terkait permasalahan ini. Dalam pembahasan kasus dibuatlah sebuah Hal ini dapat ditangkap dari pernyataan yang diungkapkan oleh peserta selama pelatihan dilakukan. Beberapa peserta mengharapkan bahwa komunikasi asertif dapat dibudayakan, terutama jika menyangkut komunikasi dengan pihak luar seperti orang tua siswa, staf di Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas), pemasok dan perusahaan tenaga lepas *(outsourcing companies*) yang berhubungan erat dengan pihak sekolah.

Terlebih lagi dengan kondisi Pendidikan di masa pandemic covid-19 yang mengakibatkan terjadinya perubahan yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan Pendidikan. Krisis pembelajaran yang telah terjadi diiringi dengan kondisi kedaruratan pandemi COVID-19 sangat berdampak terhadap perubahan pendidikan di Indonesia (Nugraha, 2022).

Dalam masa pembelajaran jarak jauh di masa pandemic covid-19 juga dampaknya tidak hanya dirasakan oleh siswa grup Sekolah Pelita Harapan, juga terhadap para staf akademik maupun administrative. Karena kondisi yang tidak kondusif untuk pembelajaran tatap muka sejak awal Maret tahun 2020 hingga penyelenggaraan pelatihan di bulan April 2022, maka para staf juga melihat adanya kebutuhan untuk melakukan komunikasi asertif kepada para orang tua siswa dan staf ekspatriat beserta keluarga masing-masing. Terlebih lagi dengan pengumuman ataupun pemberlakuan kebijakan dari Dinas Pendidikan yang juga mempengaruhi sekolah internasional seperti SPH. Sehingga seringkali melalui komunikasi tertulis yang dilakukan dengan pihak dinas terkait, para orang tua dan staf harus menjalankan komunikasi asertif. Namun karena situasi dari masa pandemic covid-19 yang diamati sudah mulai terjadi perubahan, berarti harus ada persiapan untuk melakukan komunikasi asertif dengan informasi tentang rencana pemberlakuan program belajar mengajar yang berangsur-angsur kembali seperti sebelum pandemic covid-19 terjadi.

Karena itulah pihak sekolah terutama departemen administrasi merasakan perlunya membangun budaya asertif untuk berkomunikasi dengan berbagai pihak termasuk di dalamnya dengan pertimbangan latar belakang budaya. Hal ini sangat disadari menjadi krusial terutama di lingkup institusi Pendidikan yang memang memiliki staf akademik maupun non akademik yang berasal dari berbagai latar belakang bangsa dan budaya yang sangat berbeda.

KESIMPULAN

Dari kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan komunikasi asertif ini menunjukkan bahwa komunikasi tertulis yang kontennya harus menunjukkan dengan jelas posisi penulis atau pengirim, dirasakan lebih sulit dalam pembuatan dan perencanaannya oleh para peserta. Oleh karena itu pelatihan komunikasi asertif secara tertulis yang memberikan latihan contoh kasus untuk dikerjakan dan dibahas bersama sangat tepat.

Keterampilan menulis surat-surat atau dokumen yang berisi konten komunikasi asertif tentu tidak dapat dicapai hanya melalui sesi pelatihan yang berlangsung selama dua jam. Oleh karena itu tindak lanjut penting untuk memastikan keterampilan tersebut dipraktekkan dan staf benar-benar tumbuh dan memahami di area tersebut.

Sebagai tindak lanjut tentu saja peran pemimpin (terutama kepala departemen) sangat penting. Pemimpin dapat fokus mengevaluasi dan memberikan masukan kepada timnya tentang topik yang dibahas dalam sesi Profesional Developmenet sebagaimana yang dilakukan dalam pelatihan ini.

Sebagai kelanjutan dalam pekerjaan sehari-hari para staf harus terus menerus diingatkan tentang apa yang telah mereka pelajari dan dapat terus berkembang. Selain itu, pada akhir setiap siklus, evaluasi keseluruhan harus dilakukan untuk memastikan apakah staf telah berkembang cukup atau jika ada topik yang perlu dibahas lebih lanjut dalam siklus berikutnya.

Kerja sama antar tenaga staf yang menjalankan komunikasi asertif juga perlu ditingkatkan, mengingat banyaknya komunikasi yang harus dilakukan dengan para pembuat kebijakan seperti Kemendiknas, Departemen Imigrasi yang membuat berbagai kebijakan yang berpengaruh terhadap para tenaga staf pengajar terutama tenaga pengajar ekspatriat dan juga pemberlakuan kalender akademik. Selain itu kerjasama antar staf diperlukan dalam komunikasi dengan pemasok dan orang tua siswa.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih saya haturkan kepada segenap staf dan pimpinan Grup Sekolah Pelita Harapan, terutama kepada Ibu Cynthia Muljadi dan ibu Suciati dari Department HRD dan Talent Sekolah Pelita Harapan Lippo Village, Karawaci Tangerang yang telah memberi kesemptan untuk memberikan pelatihan Professional Development bagi para staf di grup Sekolah Pelita Harapan.

Penghargaan juga saya sampaikan kepada peserta pelatihan Komunikasi Asertif secara tertulis yang tersebar di lima lokasi yang tersebar di Lippo Village – Karawaci Tangerang, Sentul City - Bogor, Cikarang – Bekasi, Pluit Village – Jakarta Utara dan Kemang Village – Jakarta Selatan yang mengikuti secara *on site* maupun *on line* dari lokasi sekolah masing-masing.

REFERENSI

Atwater, L., Smither, J.W., Wang, M., Fleenor, J.W. (2009). Are Cultural Characteristics Associated with The Relationship Between Self and Other's Ratings of Leadership?. Journal of Applied Psychology, Vol. 94 No. 4, 876-886. https://leeds-faculty.colorado.edu/dahe7472/2009%20JAP%20Are%20cultural%20characteristics%20associated%20with%20self%20other%20reatings%20of%20leadership.pdf

Nugraha, T.S. (2022). Kurikulum Merdeka untuk Pemulihan Krisis Pembelajaran. Jurnal Inovasi Kurikulum, UPI YAI, Vol. 19 No. 2. https://ejournal.upi.edu/index.php/JIK/article/view/45301

Nurrohim, H. dan Anatan, L. (2009). Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*, Vol. 7 No 4

Robbins, S., Coulter, M. (2002). Management, 13th ed. Essex, England : Pearson Education Ltd.

Samovar, L.A., Porter, R.E., McDaniel, E.R., Roy, C.S. (2017). Communication Between

Cultures. Singapore : Cengage Learning Asia Pte.

Shockley – Zalabak, P.(2015). Fundamentals of Organizational Communication: Knowledge, Sensitivity, Skills, Values, 9th ed. New Jersey : Pearson

UK Violence Intervention and Prevention Center. (n.d.). The Four Basic Styles of Communication. https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf

University Counseling Service, UIowa. (n.d.). A Comparison of Non-Assertive, Assertive, and Aggressive Communication. https://counseling.uiowa.edu/self-help/a-comparison-of-non-assertive-assertive-and-aggressive-communication/

Wood, J.T. (2016). Interpersonal Communication : Everyday Encounters, 8th ed. Boston : Cengage Learning

.