

---

## Psikoedukasi Komunikasi Asertif Melalui Media Poster Kepada Karyawan Perusahaan X di Makassar

Nurfitriany Fakhri<sup>1</sup>, Fathiya Fazila Anwar<sup>2</sup>, Nur Fadhilah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

E-mail: [nurfitriany.fakhri@unm.ac.id](mailto:nurfitriany.fakhri@unm.ac.id)<sup>1</sup> [fathiyaafazila@gmail.com](mailto:fathiyaafazila@gmail.com)<sup>2</sup> [nf00413@gmail.com](mailto:nf00413@gmail.com)<sup>3</sup>

---

### Article History:

Received: 11 Januari 2024

Revised: 30 Januari 2024

Accepted: 05 Februari 2024

**Keywords:** *Psikoedukasi, komunikasi asertif, hubungan interpersonal*

**Abstract:** *Psikoedukasi komunikasi asertif melalui media poster diberikan kepada karyawan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara asertif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa psikoedukasi dapat meningkatkan keterampilan komunikasi, latihan penyelesaian konflik, latihan asertif, dan latihan mengatasi perilaku kecemasan. Psikoedukasi juga dapat menurunkan beban keluarga dan meningkatkan dukungan keluarga dalam merawat. Media poster dipilih sebagai media untuk memberikan psikoedukasi karena dapat menjangkau banyak orang dan mudah dipahami. Diharapkan dengan diberikannya psikoedukasi komunikasi asertif melalui media poster, karyawan perusahaan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara asertif dan mengurangi konflik dalam lingkungan kerja.*

---

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tidak dapat dipisahkan karena sumber daya manusia dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja pada suatu perusahaan, salah satunya Perusahaan X yang ada di Makassar ini. Oleh karena itu, dibutuhkan pegawai yang memiliki tanggung jawab terhadap kewajiban dan mematuhi larangan, sehingga pegawai dapat melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik. Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan interaksi dengan orang lain. Dalam proses interaksi, komunikasi sangat penting untuk kelangsungan sebuah organisasi. Ketidakmampuan berkomunikasi efektif di tempat kerja dapat menimbulkan tekanan dan masalah, salah satunya stres kerja. Oleh karena itu, komunikasi yang baik sangat penting untuk menyampaikan informasi, memahami tugas, dan menjaga hubungan interpersonal yang sehat antar rekan kerja.

Komunikasi asertif adalah cara komunikasi yang singkat, jelas, terbuka, dan jujur sehingga dapat menumbuhkan sikap saling menghargai, memberi umpan yang membangun, mampu menghadapi taktik manipulatif secara positif, menangani konflik secara positif, dan efektif menyatakan "tidak" tanpa menyinggung (Arief, 2011; Barida, 2016). Kemampuan komunikasi asertif berada di antara komunikasi pasif dan agresif. Keterampilan komunikasi asertif dapat menciptakan peluang untuk diskusi terbuka dengan berbagai kebutuhan dan pilihan untuk didengar dan dipertimbangkan dengan hormat untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan.

Komunikasi asertif adalah jenis komunikasi yang menghormati keinginan dan pendapat

pribadi serta orang lain. Ciri-cirinya meliputi keterbukaan, kejujuran, kemampuan mendengarkan, menyatakan pendapat tanpa melukai perasaan orang lain, mencari solusi bersama, menghargai diri sendiri dan orang lain, mengatasi konflik, menyatakan perasaan pribadi, dan mempertahankan hak diri (Paudi, 2018). Gaya komunikasi asertif ini penting bagi setiap orang karena memungkinkan seseorang untuk mengungkapkan pikiran, perasaan, dan keinginan kepada orang lain sambil tetap menghormati hak dan perasaan orang lain.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan di kantor, menunjukkan bahwa terdapat pegawai yang memiliki komunikasi asertif rendah, hal tersebut dibuktikan dengan pegawai yang tidak memperhatikan nada bicara, kata yang dilontarkan maupun gestur tubuh yang selayaknya tidak dapat diperlihatkan kepada lawan bicara sehingga lawan bicara merasa tidak nyaman dengan hal tersebut. Selain itu terdapat pegawai kurang memberikan *feedback* positif kepada pegawai lainnya jika meminta bantuan. Hal tersebut membuktikan bahwa komunikasi asertif kurang diterapkan oleh pegawai di kantor tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis berinisiatif untuk membuat sebuah poster psikoedukasi yang berguna untuk memberikan informasi terkait komunikasi asertif. Psikoedukasi adalah suatu intervensi yang dapat dilakukan pada individu dan kelompok, yang fokus pada mendidik partisipan mengenai tantangan signifikan dalam hidup, membantu partisipan mengembangkan sumber-sumber dukungan dan dukungan sosial dalam menghadapi tantangan tersebut, dan mengembangkan keterampilan coping untuk menghadapi tantangan tersebut. Psikoedukasi adalah treatment yang diberikan secara profesional mengintegrasikan intervensi psikoterapeutik dan edukasi (Lukens & McFarlane, 2004).

Aktivitas merumuskan masalah dilakukan untuk melihat dan menentukan fenomena atau permasalahan apa yang memungkinkan untuk diberikan intervensi di Perusahaan X di Makassar. Tahapan pada kegiatan ini adalah menyimpulkan suatu permasalahan yang dapat diberikan intervensi. Berdasarkan masalah-masalah yang terjadi terdapat masalah yang dapat diberikan intervensi yaitu masalah terkait kurangnya komunikasi asertif di perusahaan tersebut.

## LANDASAN TEORI

Menurut Ardana, dkk (2012), komunikasi merupakan kunci pembuka terjadinya hubungan kerja sama antara pimpinan dengan karyawan dan antar karyawan itu sendiri. Komunikasi yang baik akan memberikan pemahaman pekerjaan dengan baik yang berimplikasi dengan kinerja karyawan yang cenderung meningkat menurut Dewi (dalam Effendy, 2011). Komunikasi yang baik adalah komunikasi dengan gaya berkomunikasi asertif. Menurut Barida (dalam Cuncic, 2009), komunikasi asertif adalah komunikasi secara langsung dan mengekspresikan keinginan, harapan, pikiran, dan perasaan. Komunikasi asertif melibatkan ketetapan bagi keinginan sendiri tapi masih mengingat dan menghormati keinginan orang lain.

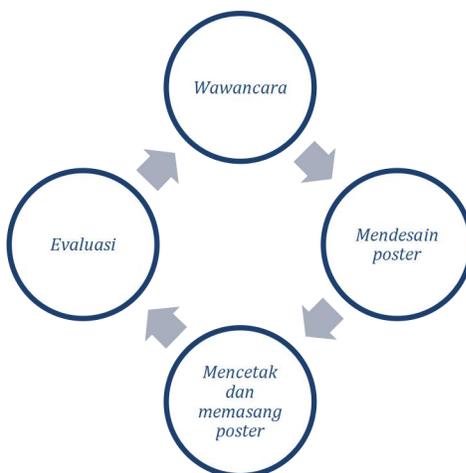
Hasil wawancara dengan beberapa karyawan Perusahaan X menunjukkan bahwa konflik yang terjadi di lingkungan kerja disebabkan oleh kesalahpahaman akibat komunikasi yang tidak efektif. Konflik sering kali dimulai dari perbedaan pendapat, ide, atau cara menyelesaikan tugas yang berbeda. Jika perbedaan tersebut tidak segera diselesaikan dengan tepat, maka dapat berdampak negatif pada hubungan antarpribadi dan memunculkan kubu-kubu di dalam kelompok. Jika konflik tidak segera diatasi, maka dapat berdampak negatif pada kualitas hubungan dan kekompakan di dalam tim, serta pada pencapaian visi dan misi tim.

## METODE

Kegiatan ini dilaksanakan di Perusahaan X dengan tim BKP melakukan *need assessment* terlebih dahulu dengan metode wawancara. Menurut Royse, dkk. (2009) mengemukakan bahwa *need assessment* merupakan penilaian untuk mengukur kesenjangan dan kekurangan untuk menentukan segala upaya untuk menentukan hal yang dibutuhkan dalam suatu lingkungan. Wawancara dilakukan secara tatap muka di head office perusahaan X.

Dari hasil *need assessment* yang telah dilakukan maka ditetapkan pelaksanaan psikoedukasi melalui poster. Psikoedukasi dilakukan dengan pembuatan poster yang mana pengaplikasian poster dilakukan dengan ditempelkan di dinding atau permukaan datar lainnya dengan sifat mencari perhatian mata sekuat mungkin. Psikoedukasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan atau keterampilan sebagai usaha pencegahan dari munculnya dan atau meluasnya gangguan psikologis di suatu kelompok, komunitas dan masyarakat (HIMPSI, 2010). Pemahaman merupakan proses mengenali sesuatu, mengapresiasi, memaknai sebuah kata, kalimat, peristiwa, kejadian, dan lain-lain. (Reber & Reber, 2010).

Psikoedukasi yang dilakukan dalam pengabdian ini yaitu dalam bentuk poster yang akan berisikan informasi mengenai pengertian komunikasi asertif, tipe komunikasi, manfaat komunikasi asertif, mengapa komunikasi asertif diperlukan di tempat kerja, dan cara mempraktekkan komunikasi asertif. Adapun sasaran pada kegiatan ini adalah para pegawai di Perusahaan X. Oleh karena itu, pemberian psikoedukasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan karyawan agar dapat meningkatkan dan menciptakan komunikasi asertif yang lebih baik.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan psikoedukasi dilakukan terhadap karyawan Perusahaan X. Dari hasil observasi terhadap pemajangan poster didapatkan bahwa poster memberikan perhatian para karyawan untuk di baca. Adapun hasil yang didapatkan dari program ini adalah dengan adanya intervensi berupa poster yang diberikan kepada pegawai yang berisikan mengenai komunikasi asertif mendapat tanggapan positif dari karyawan bahwa poster memberikan manfaat bagi semua

karyawan. Poster yang disampaikan sudah sesuai dengan kondisi sebagian karyawan di kantor. Poster yang dibagikan *overall* sudah bagus dengan menggunakan font, animasi, dan warna yang sesuai sehingga para pembaca juga tidak merasa bosan.

Adapun beberapa feedback yang didapatkan dari Psikoedukasi ini sebagai berikut.

*“Untuk warna dari poster sudah bagus, gambar - gambarnya juga. Isi dari poster sudah cocok karena di kantor kadang ada yang suka menyampaikan pendapat mungkin secara agresif dengan suara dan nada yang kalau orang dengar mungkin dikira marah - marah”*

*“overall bagusji tidak bikin sakit mata ji juga. Kadang ada yang banyak teks nya bikin sakit mata. Mungkin karena pas warna nya jadi ndak bikin sakit mata. Jadi bagus ji Isi nya, untuk beberapa orang sesuai tapi ndak mewakili semua. Ada beberapa orang tidak menghargai orang lain bicara. Kayak asal bicara tidak mendengarkan dari sisi lainnya juga, lempar - lempar meja”*



Gambar 1. Poster

Adapun *feedback* yang diberikan dari hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Untuk pertanyaan pertama sebanyak 10 orang yang menjawab “Ya” dan sebanyak 0 orang menjawab “Tidak”



**Gambar 2. Hasil Kuesioner**

Untuk pertanyaan kedua sebanyak 10 orang yang menjawab “Ya” dan sebanyak 0 orang menjawab “Tidak”



**Gambar 3. Hasil Kuesioner**

Untuk pertanyaan pertama sebanyak 10 orang yang menjawab “Ya” dan sebanyak 0 orang menjawab “Tidak”



**Gambar 4. Hasil Kuesioner**

Berdasarkan *feedback* yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kegiatan Psikoedukasi dalam bentuk media poster ini sesuai dengan keadaan di perusahaan X. Hal tersebut dapat dilihat dari komentar karyawan terkait poster ini sehingga, dapat dikatakan poster ini memberikan manfaat untuk seluruh karyawan.

Berkomunikasi asertif diharapkan diskusi yang terjadi dalam *teamwork* terkait penugasan, target pekerjaan, kendala yang dihadapi, serta dukungan yang diperlukan untuk menuntaskan pekerjaan dapat terjadi dengan lebih optimal dan mengurangi munculnya stres kerja yang dialami. Dengan demikian, hal itu dapat meningkatkan kinerja, memperbaiki relasi kerja, mengurangi risiko sakit dan absenteeism (De Neve dkk. dalam Holman dkk., 2018). Studi yang dilakukan oleh Nakamura, dkk. (2017) menunjukkan bahwa komunikasi asertif yang dilatihkan dapat meningkatkan komunikasi yang efektif dan membangun relasi antar tim yang efektif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Psikoedukasi dalam bentuk media poster, dapat ditarik kesimpulan bahwa Karyawan di Perusahaan X memahami isi dari poster dan telah menambah pengetahuan terkait Komunikasi Asertif. Adapun hasil yang didapatkan dari program ini adalah dengan adanya intervensi berupa poster yang diberikan kepada pegawai yang berisikan mengenai komunikasi asertif mendapat tanggapan positif dari karyawan bahwa poster memberikan manfaat bagi semua karyawan. Poster yang disampaikan sudah sesuai dengan kondisi sebagian karyawan di kantor. Kegiatan psikoedukasi yang dilakukan menjadi tambahan ilmu yang penting bagi karyawan Perusahaan X terkait bagaimana berkomunikasi asertif, baik dengan atasan maupun karyawan.

## PENGAKUAN

Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam Program Kreativitas Mahasiswa ini mulai dari Perusahaan X, seluruh karyawan dari berbagai divisi yang terlibat dalam pelatihan ini, segenap dosen pembimbing dan Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar karena telah memberikan ruang untuk para penulis melakukan Program Kreativitas Mahasiswa ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Bahrudin, E. A. A., Sadewa, I. R. P., & Amanda, S. (2023). menerapkan komunikasi asertif dalam relasi sosial pada praktik pekerjaan sosial. *Perspektif*, 2(4).
- Barida, M. (2016). Modul assertiveness training untuk meningkatkan komunikasi asertif. Yogyakarta: *Penerbit K-Media*.
- Dewi, Rr. V. K. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosurya Kencana di Bekasi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 2598-9502.
- Edukasi Penegakan Kedisiplinan Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Melalui Media Poster pada Instansi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Of Community Dedication*, 3(1), 98-111.
- Effendy, Onong Uchyana. (2011). *Ilmu Komunikasi : Teori dan Prakteknya*. Bandung : Remaja Prosdakarya
- HIMPISI. (2010). *Kode Etik Psikologi Indonesia*. Jakarta: Pengurus Pusat Himpunan Psikologi Indonesia.
- Holman, D., Johnson, S., & O'Connor, E. (2018). *Stress management interventions: Improving subjective psychological well-being in the workplace*. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being*
- Lukens, E. P. McFarlane, W. R. (2004). Psychoeducation as evidence-based practice: Consideration for practice, research, and policy. *Journal Brief Treatment and Crisis Intervention*, 4. Oxford University Press
- Mangundjaya, W. L. (2022). Psikologi komunikasi di tempat kerja. Penerbit Qiara Media.
- Nakamura, Y., Yoshinaga, N., Tanoue, H., Kato, S., Nakamura, S., Aoishi, K., & Shiraishi, Y. (2017). Development and evaluation of a modified brief assertiveness training for nurses in the workplace: A single-group feasibility study. *BMC Nursing*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0224-4>
- Nurdin, M. N. H., Habiburrahman, H., Rezki, L. M., Andriadi, F., & Ummah, P. I. (2023).
- Reber, A. S., & Reber, E. S. (2010). *Kamus psikologi*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Royse, D., Tindall, MS, Badger, K., & Webster, JM (2009). *Need Assesment*. New York:Pers Universitas Oxford
- Paudi, Nunung Indrawaty, SH. (2018). Interaksi Dalam Organisasi Dengan Gaya Komunikasi Asertif. <https://bkppd.pohuwatokab.go.id/v03/bacablog/12/interaksi-dalam-organisasi-dengan-gayakomunikasi-asertif>